



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE
SISTEMAS**

**IMPLEMENTACIÓN WEB SITE, FULL RESPONSIVE
DESIGN CON HTML5. PARA HOTELES EN LA CIUDAD
DE HUARAZ; 2015.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO DE SISTEMAS**

AUTOR:

BACH. GINO HÉCTOR CRUZ RAMÍREZ

ASESORA:

MGTR. ING. MARÍA ALICIA SUXE RAMÍREZ

CHIMBOTE – PERÚ

2018

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR

DR. ING. CIP. VÍCTOR ÁNGEL ANCAJIMA MIÑÁN
PRESIDENTE

MGTR. ING. CIP. ANDRÉS DAVID EPIFANÍA HUERTA
SECRETARIO

MGTR. ING. CIP. JOSÉ ALBERTO CASTRO CURAY
MIEMBRO

MGTR. ING. CIP. MARÍA ALICIA SUXE RAMÍREZ
ASESORA

DEDICATORIA

A mi esposa a mi Hijo Gustavo quienes son mi aliento y mi motivación para continuar, con esta linda carrera profesional que elegí desde un inicio, y con ello lograr el éxito profesional.

Gino Hector Cruz Ramírez

AGRADECIMIENTO

Mi docente tutor MGTR. ING. CIP. MARÍA ALICIA SUXE RAMÍREZ, por su paciencia, dedicación, esmero, gentileza en su apoyo constante para poder elaborar mi proyecto de Tesis.

Gracias a la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote por contratar docentes de alto conocimiento y excelente enseñanza educativa.

Gino Hector Cruz Ramírez

RESUMEN

La presente tesis fue desarrollada bajo la línea de investigación: Implementación de las tecnologías de información y comunicación (TIC) para la mejora continua de la calidad en las organizaciones del Perú, de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; tuvo como objetivo: Realizar la Implementación de un Web site para las empresas Hoteleras en la Ciudad de Huaraz, con el fin de dar a conocer servicios y bondades por medio de la web, la investigación se clasificó como una investigación de diseño no experimental de tipo descriptiva, la muestra estuvo constituido por 20 empleados de las 10 empresas Hoteleras involucradas, para la recolección de datos se utilizó el instrumento del cuestionario mediante la técnica de la encuesta, los cuales arrojaron los siguientes resultados: en el nivel de conocimiento de página web y el impacto promocional en el internet el 15.0% indicó que NO tiene conocimiento de página web y el impacto promocional en el internet y el 85.0% indicó que tiene SI tiene conocimiento de página web y el impacto promocional en el internet. Estos resultados, coinciden con las hipótesis específicas y en consecuencia confirma la hipótesis general, quedando así demostrada y justificada la investigación de la implementación web site, full responsive design con Html5 para hoteles en la ciudad de Huaraz.

Palabras clave: Hoteles, Responsive, HTML

ABSTRACT

This thesis was developed under the line of research: Implementation of information and communication technologies (ICT) for the continuous improvement of quality in organizations in Peru, the Professional School of Systems Engineering at the Catholic University of Los Angeles Chimbote; The objective was to: Implement the implementation of a website for hotel companies in the city of Huaraz, in order to publicize services and benefits through the web, the research was classified as a non-experimental design research of type descriptive, the sample consisted of 20 employees of the 10 hotel companies involved, for the data collection the questionnaire instrument was used by means of the survey technique, which yielded the following results: in the level of knowledge of the web page and the promotional impact on the internet 15.0% indicated that it does NOT have knowledge of the website and the promotional impact on the internet and 85.0% indicated that it has YES knowledge of the website and the promotional impact on the internet. These results coincide with the specific hypothesis and consequently confirms the general hypothesis, thus demonstrating and justifying the investigation of the web site implementation, full responsive design with Html5 for hotels in the city of Huaraz.

Keywords: Hotels, Responsive, HTML

ÍNDICE DE CONTENIDO

Jurado evaluador de tesis y asesor	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
I. Introducción.....	1
ii. Revisión de literatura.....	1
2.1. Antecedentes.....	1
2.1.1. Antecedente a nivel internacional.....	1
2.1.2. Antecedente a nivel nacional.....	3
2.1.3. Antecedente a nivel regional.....	4
2.2. Bases Teóricas.....	5
2.2.1. Hoteles en el Perú.....	5
2.2.2. Relacionado con la empresa en investigación.....	10
2.2.2.2. Objetivos –información importante de la empresa.....	11
2.2.2.3. Visión. visión- misión.....	11
2.2.2.4. Organigrama.....	12
2.2.2.5. La infraestructura tecnológica de la empresa investigada.....	13
2.2.3. Las tecnologías de información y comunicaciones tic.....	13
2.2.3.1. Definición.....	13
2.2.3.2. Características principales de las tic.....	15
2.2.3.3. Áreas de aplicación de las tic. las tic y la economía.....	17
2.2.3.4. Beneficios que aportan las tic.....	18
2.2.3.5. Principales tic utilizadas en la empresa.....	18

2.2.3.6.	Importancia de las tic en la empresa.	19
2.2.3.7.	Gestión de calidad en atención al huésped y capacitación al personal. 20	
2.2.4.	Herramientas software para el modelamiento del negocio, business process management (bpm).	20
2.2.5.	Diseño web responsive (responsive web desing).	24
iii.	Hipótesis.	69
3.1	Hipótesis general.	69
3.2	Hipótesis específica.	69
iv.	Metodología de la investigación.	69
4.1.	Tipo y nivel de la investigación.	69
4.2.	Diseño de la investigación.	70
4.3.	Población y muestra.	71
4.3.1.	Población.	71
4.3.2.	Muestra.	71
4.4.	Definición y operacionalización de variables.	72
4.5.	Técnicas e instrumentos.	73
4.5.1.	Técnicas.	73
4.5.2.	Instrumentos.	73
4.6.	Plan de análisis.	74
4.7.	Matriz de consistencia.	75
4.8.	Principios éticos.	76
v.	Resultados.	77
5.1.	Resultados.	77
5.2.	Análisis de resultados en dimensiones.	90
5.3.	Plan de mejora-propuesta de mejora.	94

5.3.1. Propuesta técnica.	94
5.3.2. Diagrama de gantt.....	104
5.3.3. Presupuesto de ejecución.....	105
Vi. Conclusiones.	106
Vii. Recomendaciones.....	107
Referencias bibliográfica.	108
Anexos	116
Anexo Nro.1: Cronograma de actividades.....	117
Anexo Nro.2: Presupuesto.	118
Anexo Nro.3: Cuestionario	119

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla Nro. 1: Dimensión Nivel del conocimiento de página web y el impacto promocional en el internet.	77
Tabla Nro. 2: Dimensión Nivel del conocimiento de página web y el impacto promocional en el internet.	77
Tabla Nro. 3: Dimensión Nivel de conocimiento o recomendaciones de servicios y reservaciones por páginas webs de los hoteles.	82
Tabla Nro. 4 Dimensión 4: Nivel de disponibilidad de tiempo para una capacitación en manejo de páginas, recomendaciones y verificación de cotizaciones de hoteles.	87

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico Nro. 1: Número de Hoteles, según categoría, Lima-2013.....	10
Gráfico Nro. 2: Organigrama.....	12
Gráfico Nro. 3: Aplicaciones de BPM.....	23
Gráfico Nro. 4: Imagen ilustrativa del diseño adaptativo o Responsive Web Desing	24
Gráfico Nro. 5 : Imagen que muestra la flexibilidad y adaptabilidad de un sitio a diferentes dispositivos.....	28
Gráfico Nro. 6: Ejemplo de página diseñada con la grilla 960.....	31
Gráfico Nro. 7: Al dividir la página de esta manera, identificamos cuáles son los elementos que tienen que transformarse en flexibles.	31
Gráfico Nro. 8: Brilla 960px. Diseño a 6 Columnas	33
Gráfico Nro. 9: Ilustración que resume los puntos para lograr un Diseño Web Responsive.....	36
Gráfico Nro. 10: Ilustración de un Diseño Web Responsive con HTML5, CSS3	39
Gráfico Nro. 11: Pasos del diseño centrado en el usuario. Tomada de “La Fábula del Diseñador Centrado en el Usuario” de Davis Travis.....	48
Gráfico Nro. 12: Adobe Dreamweaver.....	49
Gráfico Nro. 13: Diseño de página web dinámico en Dreamweaver	51
Gráfico Nro. 14: Adobe Fireworks	53
Gráfico Nro. 15: Cambio de brillo en una imagen con Photoshop.....	59
Gráfico Nro. 16: Corrección de fotos en Photoshop.....	61
Gráfico Nro. 17: Diseño de Fotos en Photoshop.	61
Gráfico Nro. 18: Pantalla Principal De Xampp.	62
Gráfico Nro. 19: Ventana De Pagina De Principal De Xampp	64
Gráfico Nro. 20: Xampp	66
Gráfico Nro. 21: Filezilla cliente - Servidor web.	67
Gráfico Nro. 22: Ventana principal de FTP-FILZILA	68
Gráfico Nro. 23: Situación actual de las empresas Hoteleras.....	94
Gráfico Nro. 24: Propuesta de la Página web, para la empresa Hoteles de Huaraz SAC.	95
Gráfico Nro. 25: Diseño de página propuesta.....	96
Gráfico Nro. 26: Diagrama de caso de uso del área de Diseño Web.....	97

Gráfico Nro. 27: Diagrama de caso de uso del Cliente.	98
Gráfico Nro. 28: Diagrama de interacción del área de Diseño Web.	99
Gráfico Nro. 29: Diagrama de interacción de clientes y el servidor.....	100
Gráfico Nro. 30: Página principal de presentación.....	101
Gráfico Nro. 31: Ventana del portal Hoteles	102
Gráfico Nro. 32: Ventana de portal web site.	102
Gráfico Nro. 33: Interfaz movil	102
Gráfico Nro. 34: Diagrama de Gantt	104

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, comúnmente conocidas como TIC, tienen un papel fundamental en el incremento de la competitividad, la mejora de la productividad y el incremento de la satisfacción de los clientes. Antes de la aparición de las diferentes tecnologías, eran las inversiones en maquinaria o en recursos humanos las que permitían mejorar a las empresas (1).

La industria hotelera depende de la distribución de la información sobre sus productos y servicios. Los proveedores de productos turísticos han encontrado en las tecnologías nuevas vías de expandir sus canales de distribución, de manera que puedan captar clientes de una manera eficiente y efectiva. Algunos de los grandes hoteles a través de los GDS fueron de las primeras empresas a comercializar sus servicios de forma electrónica a través de las agencias de viaje. A partir de la aparición de Internet ya no solo las agencias de viaje pueden contratar noches de hotel, sino que los mismos clientes finales pueden realizar sus reservas a través de las páginas web de las agencias, de los GDS o directamente en páginas web de cadenas o hoteles. También han aparecido agencias de viaje o intermediarios enfocados exclusivamente a la venta de productos y servicios de otras empresas por Internet. Aunque son las cadenas hoteleras y grandes hoteles los que más usan el comercio electrónico, cada vez más medianos y pequeños hoteles ofrecen sus servicios por Internet, muchas veces a través de terceras empresas. Otro aspecto que ha afectado a las necesidades tecnológicas de los hoteles son los cambios en la tipología de la estancia que realizan los clientes. La creación de las aerolíneas de bajo coste ha permitido a los turistas viajar más lejos a un coste menor, hecho que ha propiciado el incremento de viajeros. De los 63,5 millones de pasajeros que viajaron a España en 2011, el 56,9% lo hicieron en alguna compañía aérea de bajo coste, el porcentaje más alto recogido desde que se dispone de información de estas compañías (IET 2012) (1).

Los hoteles son por naturaleza globales, se considera oportuno indagar el diseño de sitios Web de hoteles operados en Perú para examinar si se consideran o no aspectos o contextos culturales en su diseño. El problema de estudio reside en determinar si

existe un movimiento de competencia transcultural en Internet (para el caso de hoteles) o si los hoteles en cuanto al diseño del sitio Web se siguen manteniendo en los contextos culturales de los países de origen

Debido a la situación problemática que en la ciudad Huaraz carece una Web site brindando información necesaria de hoteles que requirieren los clientes o turistas descrita anteriormente, se plantea una solución viable al siguiente enunciado del problema: ¿De qué manera la implementación web site, full responsive design con html5 para hoteles en la ciudad de Huaraz permitirá conocer los Servicios de las empresas Hoteleras?

Con el fin de poder darle solución al enunciado del problema, mencionado anteriormente se definió el siguiente objetivo general: Realizar la Implementación de un Web site para las empresas Hoteleras en la Ciudad de Huaraz, con el fin de dar a conocer servicios de las empresas Hoteleras.

Con el fin de lograr el objetivo general propuesto anteriormente se definieron los siguientes objetivos específicos:

1. Efectuar la propuesta planteada del web site, con la finalidad de dar conocer los servicios y bondades de cada hotel en la ciudad de Huaraz.
2. Desarrollar el web site para establecer una estrategia de publicidad a través de la página web.
3. Utilizar el Argo UML para realizar el modelamiento del web site.

La presente investigación tiene su justificación académica en perspectiva que se usó los conocimientos adquiridos a través de todos los años de estudio en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, lo cual me sirvió para evaluar el escenario planteado y lograr realizar la implementación Web Site, Full Responsive Design Con Html5. Para Hoteles en la ciudad de Huaraz; 2015.

Así mismo la presente tesis, se justifica en ámbitos, tanto empresarial, tecnológica, económica y operacional.

Justificación empresarial: Se justifica por aportar criterios para la mejora continua de la calidad del servicio a los clientes de las principales empresas hoteleras de la ciudad Huaraz, mediante el uso de las TIC para sus procesos e adquirir información, acercándolas a las competencias de prestación de servicios de cada uno de las empresas Hoteleras.

Justificación Tecnológica: Se justifica porque con el desarrollo de la investigación, se dará solución a sus problemas tecnológicos, además las principales empresas hoteleras mejorarán el uso a las tecnologías de información ya que contara con procesos optimizados, logrando así que tengan un control adecuado de la información que manejan.

Se justifica económicamente por el Desarrollo del sistema web porque permite a las principales empresas hoteleras de la ciudad Huaraz, ahorrar tiempo y dinero, ya que sus procesos estarán optimizados y para minimizar costos.

Justificación Operacional: Se justifica, ya que el personal del área publicitaria, se encuentra en condiciones para el entendimiento y manejo del sistema web, así mismo las empresas están dispuesta a implementar un plan de capacitación sobre el uso esta tecnología.

El alcance que se tendrá con la presente investigación es de interés en principales empresas hoteleras de la ciudad Huaraz, ubicada en la ciudad de Huaraz, ya que permitirá profundizar el uso de la TIC aprovechando las ventajas que tiene, abarcando el estudio de los materiales y elementos y dando un servicio de calidad a su población clientela

La presente investigación tiene como diseño no experimental de tipo descriptiva y de nivel cuantitativo.

II. REVISION DE LITERATURA.

2.1. Antecedentes.

2.1.1. Antecedente a nivel internacional.

En el año 2015, el autor Villa E. (2) , realizó una tesis titulada “Análisis de usabilidad de una aplicación web adaptativa comparando las Técnicas Column Drop y Mostl Fluid: aplicando al sistema de gestión de usuarios, terrenos y cultivos” ubicado en Riobamba- Ecuador, la metodología fue que se aplicó el método científico y después de la recopilación de datos se analizaron los mismos y se procedió a la comprobación de la hipótesis planteada, obtuvo como resultados que la técnica Column Drop es superior con una diferencia de 17% frente a la técnica Mostly Fluid, porque se adaptó correctamente en cada uno de los dispositivos en el parámetro de portabilidad, fue compatible con todos los navegadores analizados en el parámetro de compatibilidad, también obtuvo buenos resultados en la prueba de accesibilidad de la herramienta eXaminaitor, y finalmente obtuvo una buena aceptación por parte del usuario en el parámetro de experiencia del usuario, y concluye que la investigación que mejor responde a las pruebas realizadas de la usabilidad es la técnica Column Drop con un porcentaje de 81% sobre la técnica Mostly Fluid que obtuvo un porcentaje de 64%, denominándole como la más eficiente en las aplicaciones web adaptativas, recomendó que, estudiar otras técnicas de diseño web adaptativo como Layout Shilfter (movimiento de estructura), Tyny Tweaks (pequeños cambios) y Off Canvas (fuera de canvas) porque aportan cambios significativos en el diseño de aplicaciones web como son manejo de librerías y framework en su desarrollo.

En el año 2014, el autor Vilela C. (3), realizó una tesis titulada “Desarrollo e Implementación de un Sistema de gestión administrativa para el hotel dorado del cantón Playas” ubicado en la Libertad - Ecuador, la metodología de investigación fue diseño no experimental de tipo descriptiva, obtuvo como resultado de determinar los requerimientos informáticos para el uso y manejo adecuado de la plataforma web, mediante una capacitación continua al personal administrativo y operativo del Hotel. Y concluye que la investigación se realizó de forma exitosa para la implementación del sistema el hotel contará con un valor agregado como complemento del bien o servicio principal, constituyéndose en una parte del servicio al huésped con lo cual se desean satisfacer de mejor manera reducir el tiempo de la administración de la reservación y pagos, facilitando la gestión sistemática de las actividades por medio de una herramienta web, ofreciendo al turista un mejor servicio, se recomendó que, la arquitectura del diseño del sistema por el cual se puede modificar, agregar o suprimir módulos, se recomienda a los propietarios del Hotel Dorado, arrendar un sitio web para que desarrollen su página oficial y poder ampliar la cobertura para realizar reservaciones en línea.

En el año 2010, el autor Mendoza R. (4) , realizó una tesis titulada “ Portal web informativo y de solicitud de servicios para la gobernación del estado de Trujillo-Venezuela basado en herramientas interactivas de comunicación” ubicado en Venezuela, la metodología de investigación fue la de kendall& kendall ya que esta presenta fases muy completas para el desarrollo de sistema multimedia, a diferencia de otras cubre todo el ciclo de desarrollo de una aplicación hipermedia, obtuvo como resultado que el ciclo de vida del desarrollo de sistemas es un enfoque por fases para el análisis y el diseño cuya proposición principal consiste en que los sistemas se desarrollan mejor resultado utilizando un ciclo específico de actividades del análisis y el usuario, y concluye que la investigación se realizó de forma exitosa con este desarrollo de este proyecto se logró, cumplir con una de las exigencias del gobierno nacional, con la institución de realizar cualquier tipo

de trabajo, que ayude aporte a incentivar el proceso del estado Trujillo y con ello mejorar la calidad de vida de los habitantes, recomendó que, en el caso del departamento de sistemas en la parte del control de históricos de eventos que llevan a cabo día a día, como administrador de este, de manera que la información que se muestre mediante reportes, sea lo más actualizado posible.

2.1.2. Antecedente a nivel Nacional.

En el año 2014, El autor Pérez A. (5) ,realizó una tesis titulada “Diseño E Implementación de una Plataforma Web para la Gestión de Solicitudes entre tres áreas Internas de una Empresa Operadora de Telecomunicaciones en el Perú” ubicada en Lima-Perú, la metodología de investigación fue de diseño tipo no experimental descriptiva, obtuvo como resultado donde busca como aprovechar la infraestructura de red interna de la empresa operadora con el fin de instalar y poner en marcha un servidor que trabaje como punto central de atención y de respaldo de información, para las solicitudes de diversas áreas involucradas en cada atención de los pedidos, y concluye que la investigación se realizó de forma exitosa que el sistema implementado permite el intercambio de información entre las áreas usuarias de la operadora protegiendo su integridad mediante la restricción de edición por parte de otros usuarios.

En el año 2009 La autora Palacios R. (6),realizó una tesis titulada “Desarrollo de un portal web como estrategia para el mejoramiento de la competitividad en la divulgación del conocimiento ambiental: caso del Instituto de Estudios Ambientales de la Pontificia Universidad Católica del Perú” ubicada en Lima-Perú, la metodología de investigación fue de diseño tipo descriptivo-explicativo, obtuvo como resultado en contribuir a dar solución, a través del empleo del portal Web, a la desordenada difusión y conocimiento del tema ambiental existente en el país. Principalmente para el segmento especializado alumnos, docentes e investigadores que representa el mercado objetivo del Instituto de Estudios Ambientales de la

Pontificia Universidad Católica del Perú, y concluye que la investigación se realizó de manera exitosa que el mejoramiento de la competitividad de la divulgación del conocimiento ambiental de un portal web sobre medio ambiente dirigido a la comunidad universitaria se puede lograr aplicando en el desarrollo del mismo un adecuado y eficiente mix entre las dimensiones estudiadas: contenidos, funcional e información.

2.1.3. Antecedente a nivel regional.

En el año 2011, Los autores Mezarina P, Varillas J. (7) ,realizó una tesis titulada “Análisis, Diseño Implementación de una Página Web Dinámica para el Seguimiento y Monitoreo de Proyectos de la Empresa Coprosac Constructora Y Provedora Orgullo Conchucano S.A.C.” ubicada en Huaraz-Perú, la metodología de investigación fue de diseño de tipo descriptivo, obtuvo como resultado que es satisfactorio del funcionamiento del módulo de ventas, y concluye que la investigación se realizó de manera exitosa que la empresa mejorará su calidad empresarial, ventas, cotizaciones, proyectos ya que los hará en forma interactiva y en tiempo real.

En el año 2015, El autor Morales C. (8),realizó una tesis titulada “ sistema de informacion bajo la plataforma web para mejorar el trámite de licencia de funcionamiento en el gobierno local de Independencia , Huaraz,2014” ubicada en Huaraz-Perú, la metodología de investigación fue de diseño de tipo descriptiva, obtuvo como resultado que es Los resultados obtenidos en el presente estudio de investigación se pueden generalizar y aplicar en otras instituciones públicas del estado, ya que muchas de estas realizan las mismas funciones, los mismos procedimientos, las mismas actividades. Entonces se puede decir que, en el contexto de trabajo, con las variables identificadas y la muestra tomada en esta investigación se puede aplicar en otros contextos ya que la presente investigación se orienta al ámbito administrativo y tecnológico, en otras muestras, en otras variables, y concluye que la investigación se realizó de manera exitosa Se planteó un

modelo de sistema de información bajo plataforma web para mejorar los trámites de licencia de funcionamiento en el Gobierno Local de Independencia, es decir en todo ciclo de vida de desarrollo se cumplió con los objetivos trazados en la planificación del proyecto, mostrando las grandes ventajas que el sistema trae consigo como apoyo para el proceso de trámite y gestión de información.

2.2. Bases Teóricas.

2.2.1. Hoteles en el Perú.

Según Francisco T. (9) , un hotel es una institución de carácter público que ofrece al viajero alojamiento, alimentos y bebidas, así como entretenimiento, la cual opera con la finalidad de obtener utilidades.

Según Luis M. (10), un hotel se define como un establecimiento de carácter público, destinado a dar una serie de servicios, alojamiento, alimentos, bebidas y entretenimiento; que persigue tres grandes objetivos: ser fuente de ingresos, ser fuente de empleos y dar servicio a la comunidad.

Historia de los hoteles.

Hace seis siglos atrás los Incas tenían el conocimiento del hospedaje. En todo el Tahuantinsuyo se construían lugares de descanso, especialmente, lindantes a los caminos del inca. Se construían chullpas, famosos por su forma de torre a base de piedra. Eran reservorios de comida y lugar de descanso para los chasquis y comerciantes del imperio. Los sacerdotes, autoridades y gran parte de la nobleza inca, gozaban de un mejor sitio de descanso, con todos los lujos y servicios. Lugares tales como Pachacamac, Los Baños del Inca, Machu Picchu, Ollantaytambo están entre los más representativos. En el siglo XIX, luego de la conquista, virreinato e independencia del Perú y posteriormente la guerra con Chile, la presencia

de hoteles en Lima era escasa, con pocos servicios. Se ubicaban mayormente próximos al Centro Histórico de Lima y cerca de rutas comerciales, camino a las principales provincias del Perú (Trujillo, Piura, Cajamarca, Arequipa y Cusco). También había hospedajes cerca de los puertos, ya que en siglos pasados los viajes se hacían por vía marítima por falta de carreteras. Los hoteles se les conocía con el nombre de hospedaje, alojamientos, casa de reposo o pensión. Las habitaciones eran rústicas, no contaban con baño independiente y mayormente ofrecían el servicio de comedor. En provincia sucedía lo mismo. Los hospedajes se encontraban cerca de la plaza principal. Los menús eran consistentes con nuestro típico sabor criollo picante. En los años 20, 30 y 40s, empezaron a construirse grandes Hoteles tales como el Bolívar, Sheraton y Country Club, el cual revolucionaron por el tipo de servicio “A1” que ofrecían. Además de hospedaje, ofrecían otros entretenimientos, elevando la categoría y preservando el prestigio hasta la actualidad. Luego, con el crecimiento urbano, hoteles de 3 y 5 estrellas se asentaron en distritos tales como San Isidro y Miraflores. En aquella época eran zonas muy exclusivas, donde la gente aristocrática vivía en grandes casonas cuya arquitectura tenía influencia occidental. En la actualidad aún se le considera zona residencial, pero últimamente se han desarrollado zonas de alto flujo comercial, lo cual no ha menoscabado su imagen como distrito, debido a una buena labor de sus autoridades. Hoteles como J.W. Marriot, El Pardo. Hotel, Miraflores Park Hotel, Hotel Las Américas, Sol de Oro, se les considera los más importantes en Miraflores. El Country Club, Los Delfines, Swissotel, Plaza del Bosque, Sonesta Posada del Inca están considerados entre los mejores de San Isidro. Estos hoteles están entre los primeros ya que ostentan el título de 5 estrellas. El Ressor & Centro de Convenciones el Pueblo, está considerado como el mejor Hotel en las afueras de Lima. En provincia, la ciudad del Cusco fue la que atrajo inversión hotelera luego de que Hiram Bingham descubriera Machu Picchu en 1911. Hoteles como Los Libertadores, Monasterio, Picoaga, Novotel, Sanctuary Lodge y Pueblo Hotel están entre los más importantes los tipos de hoteles.

A. Hotel Aeropuerto: Están situados en las proximidades de los principales aeropuertos, especialmente cuando están alejados de los centros urbanos a los que sirven. Su principal clientela son pasajeros en tránsito o de entrada salida sin tiempo suficiente para desplazarse a la ciudad y tripulaciones de las líneas aéreas. Las estancias suelen ser muy cortas. Se han hecho populares por su cercanía a los mismos. En los hoteles de las principales playas, la clientela casi exclusivamente son turistas de turismo masivo gestionado por operadores, aunque no faltan pequeños establecimientos dedicados a turismo individual. Las estancias suelen ser de varios días.

B. Hotel de Naturaleza: Están situados cerca de zonas naturales de interés como parques naturales, reservas y áreas protegidas. Las estancias suelen ser de varios días. El turismo ecológico es una de las actividades que está creciendo por las variedades que la naturaleza y las costumbres que los habitantes nos brindan, aunque la naturaleza como la única y verdadera fuente de descanso y paz por lo tanto tenemos que ser muy responsables para no causar daño a la naturaleza ni a los nativos de la región. Debido a su rápido crecimiento han contribuido al desarrollo de la actividad turística.

C. Hotel Apartamento: Son establecimientos que por su estructura y servicio disponen de la instalación adecuada para la conservación, instalación y consumo de alimentos dentro de la unidad de alojamiento. se clasifican en cinco categorías identificadas por estrellas doradas y su símbolo son las letras HA sobre fondo azul turquesa.

D. Albergues turísticos: Establecimiento que atiende al turismo durante estancias que suelen ser entre varios días y varias semanas. Suelen ser económicos y entre ellos cabe destacar los albergues juveniles. Estos frecuentemente alquilan camas en un dormitorio y comparten baño, cocina y sala de estar, aunque muchos disponen también de habitaciones privadas.

E. Hoteles Familiares: Son establecimientos de tamaño pequeño que se caracterizan por una gestión familiar para viajeros que proporciona servicios de restaurante y alojamiento.

F. Hoteles Posada: Una posada es un establecimiento para viajeros que proporciona servicios de restaurante y alojamiento. Algunas son muy antiguas. Donde el pago es menor a la de un hotel común.

G. Hoteles Monumento: Se encuentran ubicados en edificios de interés cultural. Ejemplos de este tipo son los hoteles situados en castillos, conventos, iglesias y palacios. Entre estos se encuentran los paradores nacionales en España y las posadas en Portugal.

H. Hoteles Balneario: Alojamiento situado dentro de unas instalaciones balnearias dedicadas a los baños públicos o medicinales. Tienen un índice de estancia medio oscilando entre varios días y pocas semanas.

I. Moteles: Son establecimientos situados en las proximidades de carreteras que facilitan alojamiento en departamentos con garaje y entrada independiente para estancia de corta duración. Se encuentran fuera de los núcleos urbanos.

J. Hoteles de Paso: Se llama hotel de paso al establecimiento que renta sus cuartos, generalmente, sin necesariamente esperar que sus clientes se alojen más que unas cuantas horas, especialmente por ser favorecido para encuentros sexuales. El término, es empleado sin importar la arquitectura del lugar, pues éste puede ser un edificio hotel histórico o un hotel acondicionado para el tránsito con automóviles y estacionamiento.

K. Hoteles casino: Se caracterizan por su oferta de juego en sus propias instalaciones, alojamiento y entretenimientos ejemplo paradigmático de estos hoteles estaría en los establecimientos de Las Vegas, aunque existen en muchas otras partes del mundo. Suelen ser establecimientos de categoría elevada.

L. Hoteles Clubes: Hoteles que cuentan entre sus instalaciones con uno o varios clubes nocturnos de cierta importancia donde se bebe y se baila y en el que suelen ofrecerse espectáculos musicales. También se denominan así los hoteles situados junto a clubes dedicados a espectáculos eróticos donde habitualmente se ejerce la prostitución. La relación entre estos hoteles y las prostitutas puede no existir formalmente o pueden tener una relación normalmente de carácter informal llegando algunos de ellos a ocultar verdaderos burdeles.

M. Hoteles Deportivos: Se caracterizan por su orientación a la práctica de determinados deportes ya sea en sus instalaciones o en sus alrededores. Ejemplos de estos hoteles son los dedicados al submarinismo o el surf junto al mar, los dedicados a la pesca junto a vías fluviales y los complejos de golf entre otros.

N. Hoteles Gastronómicos: Se caracterizan por ofrecer una oferta gastronómica exclusiva que se presenta como la principal del establecimiento. Poseen una cuidada cocina creativa con influencia internacional en sus restaurantes, degustación de diferentes estilos culinarios y una variada selección de vinos.

O. Hoteles de Montaña: Hotel situado en la montaña. Mantienen calidad hotelera de alojamiento, gastronómica y de entretenimiento, especialmente en centros de esquí para temporadas de nieve. Un ejemplo de estos son Valle Nevado, Farellones, La Parva, Termas de Chillán y próximamente en agosto de 2011 abrió sus puertas Puma Lodge by Noi Hotels en la región de O'higgins en Chile y aunque no sea un centro de esquí, el Hotel Humboldt ubicado en el cerro Ávila a una altitud de 2105 msnm (Caracas, Venezuela) es un hotel de 5 estrellas.

P. Hoteles de Temporada: También llamados hoteles estacionales. Son hoteles con estructuras estacionales que desarrollan su actividad solamente durante parte del año. Un ejemplo típico son algunos hoteles situados en

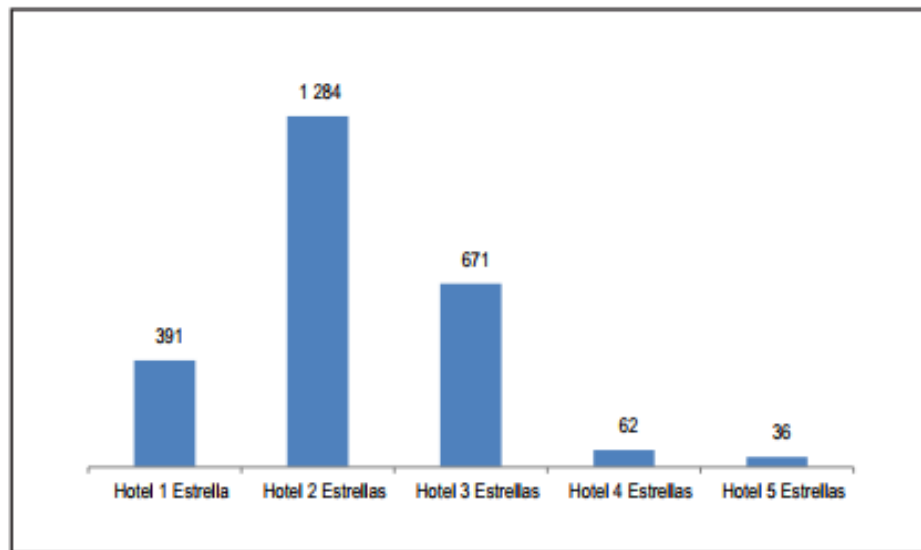
la montaña, en estaciones de esquí, e incluso en la costa.

Q. Hoteles Rústicos: Situados en terrenos rústicos o rurales. Suelen ser edificaciones tradicionales rehabilitadas y en ocasiones incluyen o están próximas a explotaciones agropecuarias.

R. Hoteles Vacacionales: Son hoteles que se han diseñado para disfrutarlos en cualquier época del año situados en primera línea de mar. Existen aquellos con habitaciones amplias y cómodas, piscinas, instalaciones deportivas, programas de animación para personas de todas las edades y una gastronomía donde se pueden encontrar diferentes platos de cocina internacional (11).

2.2.1.1. Estadísticas de Hoteles.

Gráfico Nro. 1: Número de Hoteles, según categoría, Lima-2013.



Fuente: Compendio Estadístico Perú 2014(pag,1276)

2.2.2. Relacionado con la empresa en investigación.

2.2.2.1. Historia.

Información general.

Razón Social: PubliHoteles SAC

Representante Legal: Gerente general Gustavo Garcia Mota

Ubicación: La empresa se encuentra ubicada en la A. Fitzcarrald 320
4to Piso – Huaraz.

Historia.

La empresa Hoteles de Huaraz nació en el año 2015, con la iniciativa de agrupar a todas las empresas hotelera (Hoteles, Hospedajes, Alojamiento, etc.) con la finalidad de publicitar a través de la página web publicitaria

www.publihoteles.com y esta se de conocer todos los servicios que se ofrecen en cada una de ellas y esta llegue a todo el mundo. Se tuvo esta idea ya que no hay ningún sitio web dedicado a este tipo de servicio en la ciudad de Huaraz.

La idea del Fundador Gustavo García Mota nació de una idea de sus unos amigos que se encuentran en el extranjero quería encontrar en una sola página web todos los hoteles agrupados y en ello eligiera de acuerdo a su necesidad un hotel que cumpla sus expectativas, sobre todo indujo que este servicio sea novedoso y que cuente con todas las tendencias actuales para así visitar de cualquier dispositivo móvil u otro, es así que en la actualidad se está implementando con un Tesis.

2.2.2.2. Objetivos –Información importante de la empresa.

Nuestro objetivo es ayudar a las empresas hoteleras a mejorar dentro de sus procesos como oportunidades del desarrollo planeación y planificación de publicidad e información en servicios que necesitan los clientes.

2.2.2.3. Visión. Visión- Misión

Visión

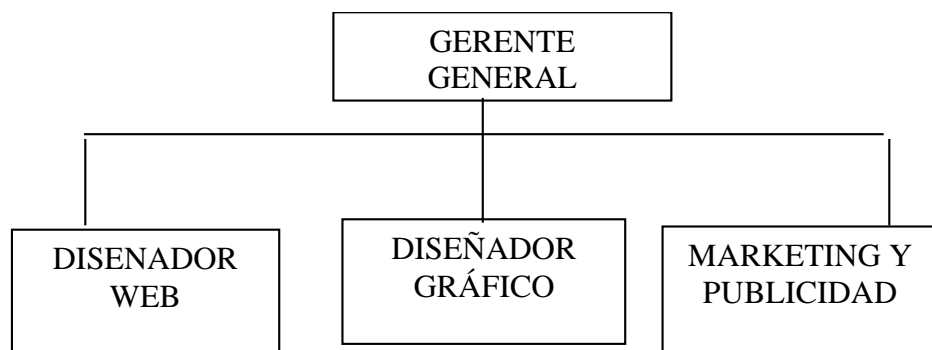
Ayudar en el crecimiento económico e incremento de clientela para los hoteles, a través de la publicidad vía internet, con innovación constante en nuestra página.

Misión.

Ser la Empresa de excelencia Posicionada y Acreditada en los servicios que se ofrece dentro de nuestra empresa, con el reto propuesto de alcanzar el liderazgo en el mercado nacional.

2.2.2.4.Organigrama.

Gráfico Nro. 2: Organigrama



Fuente: Elaboración Propia

2.2.2.5. Las Infraestructura tecnológica de la empresa investigada

Tabla Nro. 1: Infraestructura Tecnológica.

N° COMPUTADORAS	ÁREA	CARACTERÍSTICAS PC
01	Área de gerencia.	<ul style="list-style-type: none"> - Procesador AMD E-350 1.60 GHz - Memoria RAM 3GB. - Tipo de Sistema 64 bits procesador *64. - Sistema operativo Windows 8 pro - Disco Duro 320GB. - Tarjeta de Red Ethernet. - Monitor LCD. - Teclado (Advence). - Mouse (Genius).
01	Área de administración.	<ul style="list-style-type: none"> - Procesador AMD E-500 1.60 GHz - Memoria RAM 4GB. - Tipo de Sistema 64 bits procesador *64. - Sistema operativo Windows 8 pro - Disco Duro 500GB. - Tarjeta de Red Ethernet. - Monitor LCD. - Teclado (Advence). - Mouse (Genius).
TOTAL DE COMPUTADORAS		2

Fuente: Publihotels.Sac

2.2.3. Las tecnologías de información y comunicaciones TIC

2.2.3.1. Definición.

Evolución de las TIC. El presente trabajo tiene como objetivo realizar una revisión de las conceptualizaciones de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) aplicadas a la Educación dadas en las tres últimas décadas y las características

que delimitan este constructo. Tomando como base q Cabero (1996; 2007), hemos destacado aquellas con un mayor protagonismo para otros autores. Los cambios en la importancia de las características y en la manera de concebir las TIC, son fruto de los cambios tecnológicos, pero también de los usos que hacemos de ellos y que nos llevan a observar las TIC de manera diferente a como lo hacíamos anteriormente. La metodología ha consistido en la revisión de Revistas específicas y manuales de los últimos treinta años. Como resultados señalamos que las TIC suponen un catalizador de los veloces cambios sociales, incidiendo en el modelo económico con un impacto equiparable o superior a los derivados de otros desarrollos tecnológicos claves en la Historia (Gates, 1999; Gros, 2008; Salvat y Serrano, 2011; Aguaded y Pérez, 2012; Aguaded y Cabero, 2014). Los cambios provocados, pueden resultar positivos o negativos para la sociedad (Bautista, 2010; De Pablos, 2007; Majó y Marques, 2002), dado que no están guiados necesariamente por fines altruistas, sino por el interés del mercado. Actualmente, las TIC giran fundamentalmente entorno a los conceptos de la Web 2.0 y del reto de la Web 3.0. Las TIC aplicables o más utilizadas en empresas similares a la de la investigación (12).

Principales Tic Existentes.

Podemos hacer una clasificación general de las tecnologías de la información y comunicación en redes, terminales y servicios que ofrecen.

1. Redes: la telefonía fija, la banda ancha, la telefonía móvil, las redes de televisión o las redes en el hogar son algunas de las redes de TIC.
2. Terminales: existen varios dispositivos o terminales que forman parte de las TIC. Estos son el ordenador, el navegador de Internet, los sistemas operativos para ordenadores, los

teléfonos móviles, los televisores, los reproductores portátiles de audio y video o las consolas de juego.

3. Servicios en las TIC: las TIC ofrecen varios servicios a los consumidores. Los más importantes son el correo electrónico, la búsqueda de información, la banca online, el audio y música, la televisión y el cine, el comercio electrónico, e-administración y e-gobierno, la e-sanidad, la educación, los videojuegos y los servicios móviles. En los últimos años han aparecido más servicios como los Peer to Peer (P2P), los blogs o las comunidades virtuales (13).

Ventajas de las TIC.

- Nuevos métodos de comunicación.
- Nuevas industrias.
- Aumento de la participación en procesos organizativos.
- Disminuye la clasificación estereotipada.
- Proporciona una voz.

Desventajas de las TIC.

- Pérdida de empleados.
- Pérdida del lenguaje corporal.
- Temas de seguridad.
- Dificultad para entrenar a los empleados.
- Coste (14).

2.2.3.2. Características principales de las TIC.

Inmaterialidad (Posibilidad de digitalización): Las TIC convierten la información, tradicionalmente sujeta a un medio físico, en inmaterial. Mediante la digitalización es posible almacenar grandes cantidades de información, en dispositivos físicos de pequeño tamaño (discos, CD, memorias USB, etc.). A su vez los usuarios pueden acceder a información ubicada en dispositivos electrónicos lejanos, que se transmite utilizando las redes de comunicación, de

una forma transparente e inmaterial. Esta característica, ha venido a definir lo que se ha denominado como "realidad virtual", esto es, realidad no real. Mediante el uso de las TIC se están creando grupos de personas que interactúan según sus propios intereses, conformando comunidades o grupos virtuales.

- Instantaneidad: Se puede transmitir la información instantáneamente a lugares muy alejados físicamente, mediante las denominadas "autopistas de la información". Se han acuñado términos como ciberespacio, para definir el espacio virtual, no real, en el que se sitúa la información, al no asumir las características físicas del objeto utilizado para su almacenamiento, adquiriendo ese grado de inmediatez e inmaterialidad.

- Aplicaciones Multimedia: Las aplicaciones o programas multimedia han sido desarrollados como una interfaz amigable y sencilla de comunicación, para facilitar el acceso a las TIC de todos los usuarios. Una de las características más importantes de estos entornos es "La interactividad".

Es posiblemente la característica más significativa. A diferencia de las tecnologías más clásicas (TV, radio) que permiten una interacción unidireccional, de un emisor a una masa de espectadores pasivos, el uso del ordenador interconectado mediante las redes digitales de comunicación, proporciona una comunicación bidireccional (sincrónica y asincrónica), persona- persona y persona- grupo. Se está produciendo, por tanto, un cambio hacia la comunicación entre personas y grupos que interactúan según sus intereses, conformando lo que se denomina "comunidades virtuales". El usuario de las TIC es por tanto, un sujeto activo, que envía sus propios mensajes y, lo más importante, toma las

decisiones sobre el proceso a seguir: secuencia, ritmo, código, etc (15).

2.2.3.3. Áreas de aplicación de las TIC. las TIC y la economía.

En empresas ha facilitado el trabajo, ya que ayudan a almacenar, procesar y distribuir cualquier tipo de información, así como en la capacitación de sus empleados. Ya que siempre buscan innovar sus métodos de trabajos con el fin de obtener más beneficios y sobre todo más productividad.

Incorporar las TIC en las empresas es clave en el mundo de hoy tan globalizado para aumentar la competitividad de las mismas.

Se desean explotar áreas como el comercio electrónico. La apertura de una red tele comunicacional como tecnología 3g a través de fibra óptica.

Generar mayor competitividad en tecnología móvil, entre otros.

Las TIC en la Política: Se utiliza en las campañas electorales, cada partido cuenta con un sitio web, donde los ciudadanos puedes plasmar sus opiniones, comentarios, sugerencias así calificar sus propuestas y trabajo, también hacen el uso de todos los medios tecnológicos, como lo es el Internet, computadora, celulares, proyectores, entre otros equipos, ya que es lo que la gente le llama más la atención en sus campañas.

Las TIC en el sector Salud: Gracias a su avance en este campo se ha creado una nueva técnica de TELEMEDICINA. Ahora se consulta por Internet. Permite al paciente mandar a su médico cuestionarios, constantes vitales, fotos y consultas relacionadas con su tratamiento, y al médico hacer un seguimiento de la evolución del paciente, enviar consejos y gestionar de una manera integrada el historial clínico del paciente (16).

2.2.3.4. Beneficios que aportan las TIC.

El beneficio de las TIC lo que parece claro que vivimos en tiempos en los que la máxima creatividad del hombre puede marcar la diferencia, porque la nueva economía ya no está tan centrada en los recursos naturales ni en las materias primas, sino en los flujos electrónicos de información. En esos términos, los beneficios podrían ser los siguientes:

- Facilitan las comunicaciones.
- Eliminan las barreras de tiempo y espacio.
- Favorecen la cooperación y colaboración entre distintas entidades.
- Aumentan la producción de bienes y servicios de valor agregado.
- Potencialmente, elevan la calidad de vida de los individuos.
- Provocan el surgimiento de nuevas profesiones y mercados.
- Reducen los impactos nocivos al medio ambiente al disminuir el consumo de papel y la tala de árboles y al reducir la necesidad de transporte físico y la contaminación que éste pueda producir.
- Aumentan las respuestas innovadoras a los retos del futuro.
- La internet, como herramienta estándar de comunicación, permite un acceso igualitario a la información y al conocimiento.

2.2.3.5. Principales TIC utilizadas en la empresa.

Las tecnologías de información en un mundo globalizado son significativas para las empresas a esta les permite mantener una comunicación a través de las telecomunicaciones a grandes distancias, incluso videoconferencias hasta llegar a cerrar negocios con inversionistas de todo el mundo, así como con proveedores, y

sin olvidar a los clientes se ha llegado a un nivel en el cual ya las ventas se realizan en línea esto implica el internet mantenerse actualizado hoy en día es una necesidad para el mundo empresarial, además la innovación ha llevado a las empresas a enfocarse a la nueva modalidad de subir y compartir archivos en la mencionada nube de información es una aplicación que les ayuda bajar costos y les permite mantenerse en conexión a grandes distancias con un interfaz muy bueno sin embargo las tecnologías nunca funcionarían por sí solas, siempre servirá de mucha ayuda de la planeación del capital humano para programar e implementar nuevos sistemas dentro de los ordenadores especificando las funciones, se dice que estas nuevas tecnologías llegarán a remplazarnos, incluso hasta por ser máquinas se les asignará una retribución por su trabajo es algo que se llega a mencionar en la lectura Los Próximos Cien Años una lectura enfocada hacia los nuevos cambios que han existido, así como el caos como método de estudio (17).

2.2.3.6. Importancia de las TIC en la empresa.

Las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) han revolucionado las relaciones de la empresa con su entorno. El mundo, tal y como lo conocíamos, ya no existe y nuestro sector no es ajeno a estos cambios. Son muchas las PYMES que se están atreviendo a entrar en las revueltas aguas de Internet y al uso de estas tecnologías. Ya sea por obligación, por devoción o por ambos motivos, lo cierto es que cada vez hay más empresas que asoman la cabeza en este complicado mundo que a veces, a quien carece de cualquier conocimiento sobre la materia, le puede parecer más árido de lo que en realidad.

Las TIC nos permiten integrar en espacios virtuales todas las actividades necesarias del día a día de la empresa. Nunca antes en la Historia había sido tan fácil importar o exportar como lo es ahora gracias a las TIC. Además, estas tecnologías pueden llegar a cualquier empresa sin importar su actividad o tamaño. (18)

2.2.3.7. Gestión de Calidad en Atención al Huésped y capacitación al personal.

Las actualizaciones de las normas ISO 9000, llevaron a dar un mayor enfoque a las demandas y exigencias por parte del cliente, Jorge Puig Duran-Fresco hace mención a esta modificación. " Las ISO 9001:2000 orienta los requisitos del sistema de gestión de calidad, que puede usar una organización, para demostrar su capacidad de satisfacer las necesidades del cliente. Plantea un enfoque por procesos para gestionar la calidad. " (Puig Duran-Fresco 2006; 74) Los puntos fundamentales de esta adaptación son:

El hotel debe de manifestar un servicio con constancia, cumpliendo las exigencias de los huéspedes y los reglamentos impuestos por las normativas vigentes implementadas por las ISO 9001:2000.

- Lograr la satisfacción del huésped con la utilización de esta norma, advirtiendo las no-conformidades y las mejoras continuas.
- Mayor liderazgo de gerencias y cargos intermedios que llevan a cabo los procesos de implementación de la calidad.
- Lograr una capacitación constante del personal que afectan a la calidad en servicio.

Satisfacción necesidades personales y de formación a las personas involucradas. El fin que persigue un manual de calidad en servicio en atención al huésped no debe ser considerado como una manifestación alternativa de procedimientos, sino como una política obligatoria de acatamientos. (19)

2.2.4. Herramientas software para el modelamiento del negocio, Business Process Management (BPM).

Se puede definir a BPM como una disciplina o enfoque disciplinado orientado a los procesos de negocio, pero realizando un enfoque integral

entre procesos, personas y tecnologías de la información. BPM busca identificar, diseñar, ejecutar, documentar, monitorear, controlar y medir los procesos de negocios que una organización implementa. El enfoque contempla tanto procesos manuales como automatizados y no se orienta a una implementación de software. Algo importante a tener presente es que BPM no es una tecnología de software, pero se apoya y hace uso de las mismas para su implementación efectiva. Dependiendo del uso del enfoque y su aplicación, BPM puede verse como una metodología, como una herramienta estratégica o bien como conjunto de herramientas tecnológicas, no existe definición precisa, todo depende del prisma que utilicemos para ver la realidad. No obstante, personalmente creo que la definición de “enfoque disciplinado” es el mejor acercamiento para describirla. ¿Por qué una organización debería implementar esta nueva disciplina?

Una organización podría hacer uso de este enfoque por muchas razones, pero personalmente creo que el hecho que BPM traiga de la mano a los procesos, las personas y la tecnología de la información de manera conjunta es la razón principal para adoptarla. Los enfoques previos trataban de manera separada a estos tres elementos, produciendo una brecha a veces insalvable entre las tecnologías de IT y negocio. Esta brecha al mediano/largo plazo resulta en pérdidas (millonarias en muchos casos) que las empresas deben afrontar. La orientación al proceso es un enfoque más real para el modelado de situaciones organizacionales. Una organización está regulada por procesos, y son estos lo que hacen que la organización tenga vida. Dependiendo de cómo estos están implementados, esta vida podrá ser más corta o larga. Si una empresa conoce de sus procesos, podrá entonces modelarlos, estudiarlos, medirlos y finalmente optimizarlos para satisfacer los objetivos del negocio. Si en este modelado de procesos, además se integran las tecnologías de IT de manera inteligente y los recursos humanos que forman parte de los procesos, el producto final será más integral, consistente y con menos grieta.

¿Qué beneficios se obtendrían de implementar BPM?

BPM se basa en muchos principios o consideraciones que atacan a problemas típicos del día a día en empresas y el desarrollo de sistemas de información dentro de las mismas. Todas estas consideraciones llevadas a la práctica efectiva mitigan estos problemas diarios. BPM considera fundamental el monitoreo del proceso para estar midiendo su performance y detectar posibles falencias. Mediante el monitoreo se puede determinar si el proceso genera los resultados esperados en función de los objetivos del negocio. La creación y uso de métricas y KPIs (Key Performance Indicators), es clave para realizar un control detallado de cada proceso.

Dado el dinamismo externo al cual están expuestas las empresas, es necesario tener una documentación detallada de cada actividad organizacional. BPM impulsa el entendimiento y modelado de todos los procesos por medio de la documentación. Apoyándose en herramientas de software de modelado de procesos este punto puede ser alcanzado eficientemente. Otro aspecto importante es la automatización de los procesos. Esto es algo que toda empresa quiere lograr para mejorar sus operaciones, reducir costos y aumentar las ganancias. La cuestión clave que muchos olvidan, es que antes de automatizar cualquier proceso primero se lo tiene que entender y mejorar. Bien vale recordar las palabras de Bill Gates respecto a este tema:

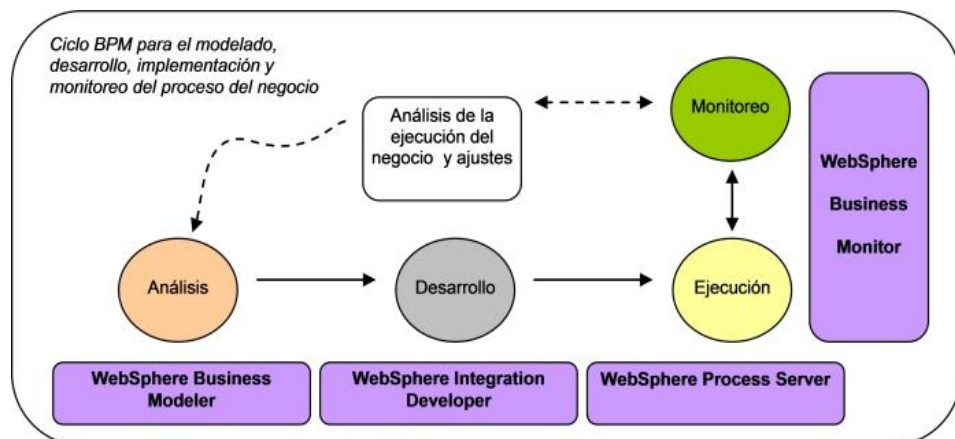
La primera regla de cualquier tecnología usada en una empresa es que la automatización aplicada a una operación eficiente magnificará la eficiencia. La segunda es que la automatización aplicada a una operación ineficiente magnificará la ineficiencia.

De esta frase se desprenden muchas lecciones por aprender en toda la disciplina IT (podría ser artículo completo respecto al asunto), pero yendo a lo específico del modelado de procesos es el punto es que la

automatización no sirve de nada si no se arregla o mejora el proceso desde el punto de vista del negocio. Mediante BPM es más fácil comprender los procesos, por ende, modelarlos, entenderlos y optimizarlos, para luego una posterior automatización.

Como se mencionó previamente, la visión conjunta de los procesos, las personas y la tecnología, en orden para mejorar la performance de los procesos es clave para el éxito de cualquier empresa. Muchos estudios sobre empresas que han aplicado BPM han demostrado los beneficios son mayores a los intentos tradicionales de otras metodologías o enfoques. Personalmente creo que la clave del éxito fue poner mismo canal el lenguaje de los negocios (procesos y recursos humanos) y el lenguaje de IT, y conjuntamente definir un enfoque para mejorar las ganancias y beneficios del negocio. (20)

Gráfico Nro. 3: Aplicaciones de BPM.



Fuente: IBM

Al utilizar una suite unificada de herramientas de alto nivel, todos los artefactos que se generan en el proceso quedan interrelacionados y conectados. Esto último permite reducir las brechas que casi siempre se producen entre las fases de:

Análisis – Desarrollo

- Desarrollo – Implementación

- Implementación – Monitoreo/Mantenimiento

Recordar siempre que es vital nunca perder la interrelación de los artefactos que se producen en las diferentes etapas, esto es clave para la etapa de mantenimiento del sistema (le etapa que más tiempo consume del ciclo de vida del sistema) (21).

2.2.5. Diseño Web Responsive (Responsive Web Desing).

Gráfico Nro. 4: Imagen ilustrativa del diseño adaptativo o Responsive Web Desing



Fuente: Elaboración Propia

La Revista Digital Universitaria UNAM, Universidad Autónoma Nacional de México, en su publicación de enero del 2013 sobre Diseño Web Responsive de Esther Labrada Martínez y Cristina Salgado Ceballos, indica que el término Responsive, en inglés, se

refiere a aquello que es capaz de reaccionar frente a lo que le rodea, proporcionando una respuesta ajustada a la situación. En español, el término se traduce como adaptativo, que se define como perteneciente o relativo a la adaptación o a la capacidad de adaptación. Es así que definen al Diseño Web Responsive como una técnica de diseño y desarrollo web que, mediante el uso de estructuras e imágenes fluidas, así como de media-queries en la hoja de estilo CSS, consigue adaptar el sitio web al entorno del usuario (Labrada, Salgado, 2013).

Es decir, las páginas Web responsive son aquellas capaces de adaptar su diseño, contenido, imágenes, texto y más elementos al tamaño de pantalla y características del dispositivo desde el cual se está navegando; de tal manera que muestra un diseño específico y adaptado para diferentes tamaños o resoluciones de pantalla; logrando una mejor experiencia para el usuario móvil. Este capítulo es de vital importancia para este proyecto, en vista que constituye uno de sus objetivos principales, puesto que este documento pretende ser una guía para el diseño y desarrollo de interfaces gráficas Web adaptativas o responsive, aplicando los principios del diseño centrado en el usuario para potencializar la usabilidad de los sitios Web, en donde el usuario sea capaz de acceder fácilmente a la información que necesita, ya sea desde un ordenador o un Dispositivo Móvil.

En la última década los sitios Web han vivido una significativa evolución y transformación, más aun con la aparición de los Dispositivos Móviles con acceso a internet, circunstancias que han

vuelto cada vez más grandes las exigencias profesionales de los diseñadores Web. Este fenómeno ha obligado a los desarrolladores y diseñadores crear nuevas tendencias en los sitios, con diseños y funcionalidades que se adapten a los diferentes dispositivos, con el fin de mejorar la usabilidad de los sitios y la experiencia de los usuarios. Por esto, hoy en día con la evolución y surgimiento de nuevos lenguajes de programación y diseño Web que permiten a los diseñadores crear sitios multiplataforma, flexibles o adaptables a diferentes dispositivos, mismos que muestran un diseño y funcionalidad exclusiva para cada dispositivo, han dado origen a nuevas teorías de diseño. Este diseño flexible o adaptativo multiplataforma es el Diseño Web Responsive, conocido en inglés como el Responsive Web Desing.

Hoy en día, el usuario joven está conectado a 2 o 3 pantallas a la vez, el universo Web multiplataforma lo encontramos todos los días; se convive con sitios Web a los cuales se puede acceder desde un Smartphone, hasta un ordenador.

Es así que cuando se piensa en el diseño de un sitio Web, se tiene tres o cuatro lienzos para trabajar a la vez. Es decir, un mismo sitio se puede ver y explorar desde un ordenador, una Tablet o un Smartphone. Como se ha mencionado, la Web es un proveedor de información amplia y compleja, en donde la aparición del Diseño Web Responsive aparece como una solución a la presentación del sitio en cualquier

medio portátil. Es aquí en donde toma importancia el Diseño Web Responsive, puesto que es la nueva tendencia de diseño que permite desarrollar sitios Web que se adaptan al contexto y al ancho del dispositivo en el que se está navegando.

Cuando se dice que los sitios se adaptan al contexto, implica una serie de elementos y conceptos que se deben considerar, mismos que van desde recomendaciones en la programación, en el diseño, en las imágenes, en la tipografía, en el contenido y más consideraciones que se detallarán conforme se avanza en este proyecto. Es importante indicar que cuando se habla de contexto es el entorno físico o de situación en el cual se desarrolla un hecho. Si hablamos de contexto en función del Diseño Web, el entorno físico se refiere a los dispositivos desde donde se pueda acceder a internet y sus respectivos navegadores; mientras que la situación es el momento en donde el usuario accede a la información.

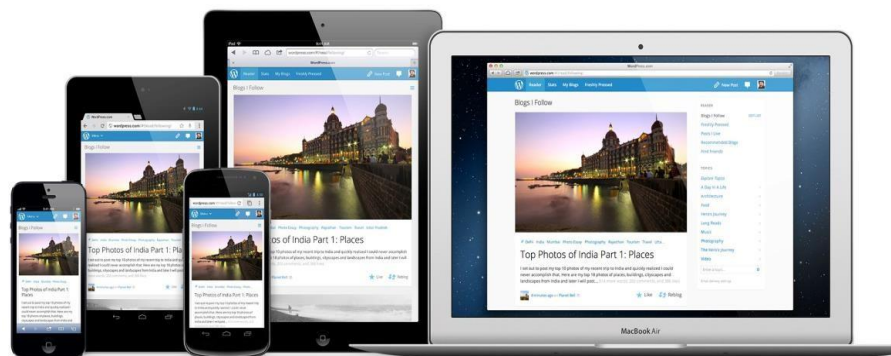
La situación por lo general se da en contextos de movilidad de los usuarios, como en buses, caminado, entre otras. Es así que Wilfredo Salas, en su publicación “Todo lo que necesitas saber para hacer diseños web sensibles” dice: Responsive Web Design es un término que se está haciendo cada día más común entre los diseñadores gráficos y Web en el mundo, pero que está llegando muy tarde por estas tierras. Se trata de cómo una página web, a través de los nuevos protocolos de programación (HTML5 y CSS3) es capaz de adaptarse a cualquier dispositivo móvil existente (smartphones y tablets). El

mundo digital se está volviendo móvil, y es hora de que nosotros nos adaptemos a él.

En conclusión, hoy en día quienes trabajan en el diseño y desarrollo Web deben adaptarse a la flexibilidad Web y convivir con ella; apoyados en la tecnología estandarizada y en el diseño centrado en el usuario para desarrollar su trabajo.

Se deben actualizar constantemente en sus conocimientos, así mismo, deben mejorar el aspecto y funcionalidad de los sitios de acuerdo al progreso e innovación de los navegadores; es decir adoptar una estrategia de mejora progresiva de diseño, esta técnica es conocida en la Web como Progressive Enhancement (22).

Gráfico Nro. 5 : Imagen que muestra la flexibilidad y adaptabilidad de un sitio a diferentes dispositivos



Fuente: Fuente: Elaboración Propia

Componentes del Diseño Web Responsive.

Para lograr sitios Web con información relativa y variable, con una composición dinámica, en donde cada elemento se ajuste a las condiciones técnicas y al contexto; es decir para conseguir un Diseño

Web Responsive se debe cumplir con los siguientes aspectos o componentes:

1. Diseño y diagramación basado en grillas flexibles (Fluid grids)
2. Tipografía flexible o relativa
3. Media queries
4. Multimedia flexible (Imágenes, objetos, videos o medios similares flexibles)

Diseño y Diagramación Basado en Grillas Flexibles.

El Diseño Web Responsive permite adaptar el contenido de los sitios Web al ancho de las pantallas, de varias maneras, en este punto analizaremos en diseño basado en grillas o cuadrículas flexibles.

El diseño con estas grillas usa proporciones y no píxeles. Este simple cambio permite a los sitios mostrar un aspecto específico según el dispositivo de acceso.

Por ejemplo, en una etiqueta se podría asignar un ancho específico en medida 960 píxeles, mientras que proporcionalmente podría ser un ancho del 90 por ciento.

```
4
5 #contenedor {
6     max-width: 960px;
7 }
```

En píxeles

```
4
5 #contenedor {
6     max-width: 90%;
7 }
```

En proporciones

Uno de los principales aportes del Diseño Web Responsive fue el de tomar las estructuras rígidas de las páginas y convertirlas en flexibles y adaptables. Esto fue posible con la aparición dos actores principales del diseño Web, HTML 5 y CSS 3; sus nuevas etiquetas, semántica y

características permitieron transformar las grillas estáticas en píxeles, a grillas flexibles adaptables proporcionalmente a cualquier pantalla, es decir hacer páginas responsive.

Es importante indicar que en este documento no se profundizará, ni se instruirá en estos dos temas (HTML y CSS) y más relacionados con programación, pero para entender lo que se está tratando se deberá tener conocimientos básicos de estos lenguajes de maquetación.

Al flexibilizar la grilla permite que el contenido de la página se pueda redimensionar acorde al tamaño o resolución de donde se esté viendo.

Como citamos anteriormente, para esto debemos cambiar los valores fijos, por valores relativos en porcentajes.

Existen recomendaciones esenciales y pasos a seguir (Salas 2013) para crear una grilla flexible y contenido fluido (Labrada, Salgado 2013), los cuales analizamos a continuación:

- **Ver y analizar la grilla.-** Antes de nada, hay que saber que toda página Web debe estar diagramada con base en una grilla, la grilla más utilizada y estandarizada para diseño Web es la Grilla 960. Existen sitios para generar esta grilla por ejemplo el sitio Grid System Generator ([www.gridsystemgenerator](http://www.gridsystemgenerator.com)) que nos ofrece una variedad de herramientas y opciones para la generación de grillas, dependiendo el tamaño de pantalla y el número de columnas requeridas.

Gráfico Nro. 6: Ejemplo de página diseñada con la grilla 960



Fuente: Elaboración propia

Gráfico Nro. 7: Al dividir la página de esta manera, identificamos cuáles son los elementos que tienen que transformarse en flexibles.



Fuente: Elaboración propia.

- **Escribir el código.** Es importante conocer las reglas básicas del código para crear una grilla flexible, entre las principales tenemos:
- Utilizar medidas relativas y escalables, por ejemplo: em, ex, %.

- em. - medida de los navegadores por defecto.
- ex. - alto de la letra “x” por defecto en los navegadores.
- 100%. - medida total del navegador por defecto.
- Existen sitios para hacer conversiones de medidas en píxeles a medidas flexibles, por ejemplo:
<http://pxtoem.com/>
- **Mide las columnas.**- Para saber qué y cómo transformar, primero debemos conocer las medidas fijas de cada columna o sección de la grilla. Es muy importante conocer el tamaño total del contenedor de la página y, además, de cada columna o sección como se indica en el gráfico siguiente
- **Aplicar la fórmula.**- Para flexibilizar el contexto y convertir un tamaño específico a porcentajes se tiene que aplicar el siguiente ejercicio matemático para obtener medidas proporcionales y adaptativas:
 - Objetivo / Contexto * 100 = Resultado.
 - Como ejemplo se utilizará la grilla 960px, en caso de convertir el tamaño de un contenedor que ocupe dos columnas (300px), lo dividimos por el contexto (960px) y multiplicamos por 100. El valor resultante es 31,25 que en el código debemos colocar 31,25%. A continuación va el ejemplo.

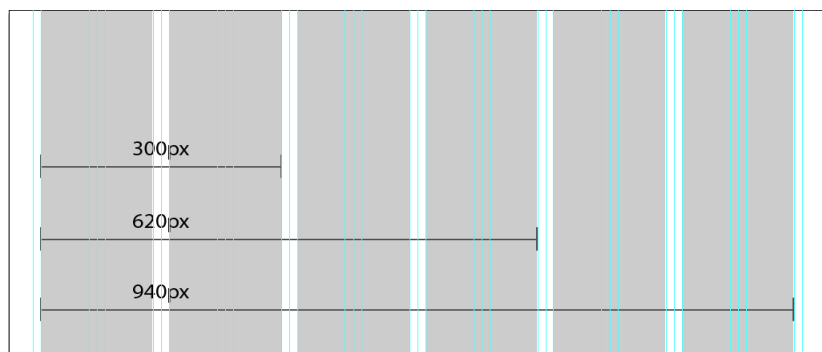

```
#seccion1, #seccion2 {
width: 31,25%;
```

}

Es importante recordar que esta fórmula se puede aplicar a todas las propiedades de CSS que tengan medidas en px, por ejemplo margin, padding, height, y más.

- Diseñar para resoluciones: Como se indicó en el numeral anterior, el diseño debe estar basado en una grilla, la cual precisa diferentes resoluciones en píxeles, lo que permitirá que la página se adapte a las diferentes resoluciones de pantalla; es decir diseñar para resoluciones y no para dispositivos en específico; como ilustran las imágenes a continuación:

Gráfico Nro. 8: Brilla 960px. Diseño a 6 Columnas



Fuente: Elaboración propia.

Tipografía Flexible en el Diseño Responsive.

En el Diseño Responsive o Adaptativo el tamaño de las fuentes tipográficas no se definen por tamaños rígidos en píxeles (px), sino por la etiqueta em; por lo tanto, su valor es relativo y depende directamente del elemento padre que lo contenga. Si el elemento contenedor cambia, la fuente con tamaño en em

también lo hará. Ejemplo de fuente con valor en:

```
h1 {  
    Font-size: 1.5em; text-align: left;  
}
```

Para obtener el valor de em, hay que aplicar la fórmula que se utilizó anteriormente, $\text{Objetivo} \div \text{Contexto} = \text{Resultado}$, el resultado será un valor de em fluido, en vez de px.

También, para conseguir valores relativos en em existen sitios Web con calculadoras que permiten convertir automáticamente los valores en píxeles a valores.

Multimedia Flexible: En este punto se analizarán las imágenes, videos, objetos y medios similares, los cuales en el Diseño Responsive su tamaño es flexible y se define por porcentajes. Al igual que la grilla, estos elementos se definirán por porcentajes y no por medidas estáticas en píxeles.

El tamaño de las imágenes u otros medios será relativa al contenedor en el que están, es decir si colocamos max-width: 100%, obliga a que el ancho de las imágenes coincida con el tamaño del contenedor en el que se encuentran.

```
img{  
    max-width:100%;
```

```
}
```

Entonces si las imágenes o videos se encuentran en un contenedor basado en una grilla flexible, también su comportamiento será flexible.

Gracias a la etiqueta max-width se puede hacer todos los elementos adaptables al contexto, sea un video de flash u otro medio, de la siguiente manera.

```
img, embed, object, video{  
max-width:100%;  
}
```

Es recomendable que las imágenes se guarden en el tamaño máximo en el que se mostrarán y su ancho máximo equivaldrá al 100%.

Media Queries

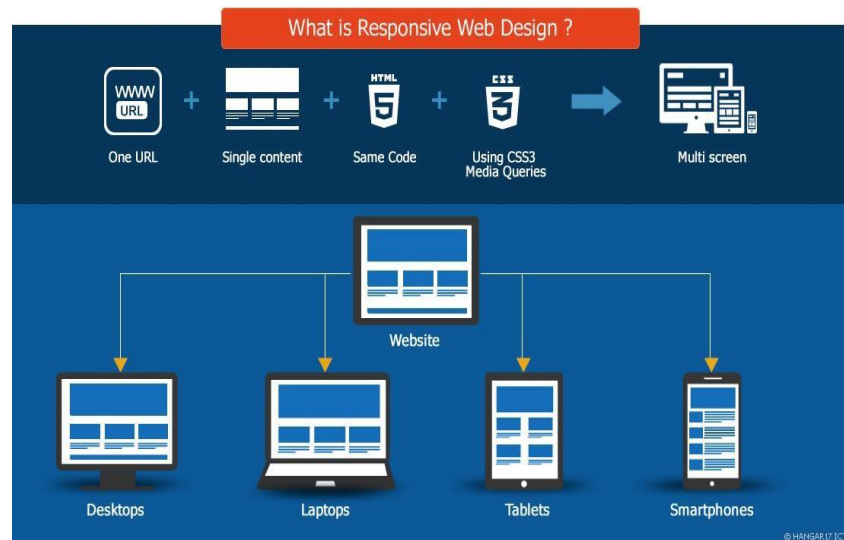
Una vez analizados puntos importantes en el Diseño Responsive, aún falta un elemento esencial para que finalmente un sitio sea flexible y adaptativo, los Media Queries.

Los Media Queries son un mecanismo que identifica el dispositivo y el navegador desde el cual se está accediendo al sitio Web. Por lo tanto los Media Queries configuran el ancho, alto y resolución dependiendo las características del dispositivo de acceso. Las características más consultadas por los Media Queries son: width, height, device-width, device- height, aspect-

ratio, device-aspect-ratio, color, resolution, scan, grid.

Por ejemplo, si una visita responde a una resolución máxima de 480px se direccionaría a los navegadores móviles solamente. A continuación, se muestra una ilustración que resume gráficamente los principales puntos para lograr un Diseño Web Responsive:

Gráfico Nro. 9: Ilustración que resume los puntos para lograr un Diseño Web Responsive



Fuente: Elaboración Propia

Beneficios del Diseño Responsive para la Web Móvil.

Según varios autores, el Diseño Web Responsive tiene varios beneficios para los usuarios, como para los diseñadores y desarrolladores. Esther Labrada Martínez y Cristina Salgado Ceballos en su artículo Diseño Web Responsive o Adaptativo citan los siguientes beneficios principales (Labrada, Salgado, 2013):

- Reducción de costos: Puesto que el código es menor y no se

requieren versiones distintas para cada uno de los dispositivos conocidos.

- Eficiencia en la actualización: Al utilizar una sola plantilla para el diseño de la página, las modificaciones o actualizaciones son más ágiles.
- Mejora en la usabilidad: Las características, diseño y usabilidad del sitio se ajustan automáticamente a cada dispositivo.
- Capacidad de adaptación de la interfaz: Al ser un sitio fluido y adaptable, la información es jerarquizada y priorizada para presentar los contenidos consultados por el usuario.
- Utilización de imágenes, videos y otros medios: Los recursos se redimensionan proporcionalmente, conservando una calidad óptima en pantalla.
- Tamaño relativo: Al estar basado en proporciones, es compatible con diferentes resoluciones y distintos dispositivos.
- Única dirección del sitio web (URL): La optimización de motores de búsqueda mejora, al aparecer en los resultados de búsqueda una sola URL. (22)

Uso de HTML 5 y CSS 3 En La Web Móvil.

Es muy importante mencionar que a pesar de la universalización en el uso de lenguajes HTML5 y CSS3 y sus características semánticas, adaptables, flexibles, escalables y multiplataforma, aun presentan errores de compatibilidad con los navegadores Web para móviles, en diferentes etiquetas y funcionalidades. Aunque funcionan con la mayor parte de navegadores e, incluso, con los navegadores más antiguos, en ciertos casos es posible que algunos componentes se vean diferente a lo esperado, puesto que muchas propiedades de CSS3 y elementos de HTML5 no funcionan en estos navegadores. Por ejemplo, Internet Explorer 8 requiere el uso de la librería `respond.js` para que el diseño web responsive funcione bien; como este ejemplo existen otras librerías y recomendaciones para cada navegador. Por esto, toma gran importancia la realización de versiones de prueba que deben ser sometidas a experimentos de usabilidad y funcionamiento para corregir errores, previas al lanzamiento de la versión final de un sitio. Para el efecto, existen varios sitios Web que permiten validar la programación, por ejemplo el sitio web “Can I use” (<http://caniuse.com/>), facilita información sobre el soporte de todas las propiedades de CSS3 y HTML5 en cada navegador Web Móvil. Con este pequeño preámbulo, tomando lo que recomiendan diferentes autores y sitios especializados como Go Móvil España Soluciones Móviles

(2013) se puede enlistar las siguientes ventajas y desventajas de HTML 5 y CSS 3 para navegadores Web Móvil. (23)

Gráfico Nro. 10: Ilustración de un Diseño Web Responsive con HTML5, CSS3



Fuente: Elaboración Propia

Ventajas:

- Permiten desarrollar diseños adaptables a distintos dispositivos.
- Es opensource, por lo tanto, independiente de plugins de terceros.
- Sus etiquetas permiten clasificar y ordenar en distintos niveles y estructuras el contenido. Adicionalmente, añade metadatos que favorecen el posicionamiento SEO y la accesibilidad.
- Las simplicidades de sus códigos permiten desarrollar páginas más livianas y rápidas, lo que favorece la usabilidad y la indexación en buscadores.

- Mayor compatibilidad con los navegadores móviles.
- La etiqueta de dibujo canvas ofrece más efectos visuales.
- Permite insertar audio y video de forma directa sin necesidad de plugins.
- Puede ejecutar páginas sin estar conectado.
- Nuevas capacidades Javascript que aumentan la capacidad de almacenamiento.
- Permite lograr estilos y efectos visuales que antes no era posible lograr, tales como: usar cualquier fuente o tipografía en HTML, columnas de texto y múltiples efectos como: opacidad, transparencia, contraste, brillo, animaciones, bordes redondeados, sombras, etc.

Es importante recordar, como se indicó en primer capítulo sobre las Buenas Prácticas Web Móvil, que en cualquier desarrollo web que utilice HTML5 y CSS3 se deben considerar los principios de accesibilidad, apego a estándares y actualización progresiva que ayudaran al funcionamiento adecuado del sitio web.

Posibles Desventajas.

- El estándar HTML5 desarrolló en un período relativamente corto, lo que produjo incompatibilidades en la implementación de atributos CSS, etiquetas HTML y JavaScript. En ciertas ocasiones, estas características se comportan de manera diferente en navegadores y

plataformas distintas; sin embargo, hay herramientas disponibles para resolver estas discrepancias. (23)

Es evidente que las ventajas superan ampliamente a las desventajas, por lo que estos lenguajes, HTML5 y CSS3, seguirán siendo los más utilizados globalmente por los diseñadores y desarrolladores, siempre y cuando su uso mantenga una actualización progresiva y apegada a los estándares Web Móvil del W3C. (24)

El Diseño Centrado en el Usuario: El Diseño Web Centrado en el Usuario se caracteriza por asumir que todo el proceso de diseño y desarrollo del sitio web debe estar conducido por el usuario, sus necesidades, características y objetivos. El Diseño Centrado en el Usuario se enfoca en la gente que usa los productos o los sitios Web, es decir el diseño gira en torno a las necesidades particulares del usuario. Este diseño es iterativo, es decir que se actualiza constantemente, conforme cambian las exigencias del usuario.

Su objetivo principal es conseguir la satisfacción total del usuario, la cual en gran medida depende de la usabilidad, accesibilidad y experiencia del usuario.

Por lo tanto, para contextualizar y entender de mejor manera el Diseño Centrado en el Usuario, a continuación, se conceptualiza estas características. (25)

Usabilidad y Experiencia del Usuario.

La usabilidad está directamente vinculada con el diseño, mientras que la accesibilidad con las recomendaciones de la W3C que se analizaron en el capítulo anterior.

Jakob Nielsen (2012) en su artículo “Introducción a la Usabilidad” define a la Usabilidad como un atributo de calidad que mide la facilidad de uso de las interfaces de usuario. La palabra Usabilidad también se refiere a métodos para mejorar la facilidad de uso durante el proceso de diseño.

En este mismo artículo, Nielsen menciona cinco atributos de la Usabilidad:

- Facilidad de aprendizaje. - El sitio debe ser fácil de utilizar, de tal manera que el usuario lo entienda desde la primera vez.
- Eficiencia. - El Usuario deberá realizar las tareas con efectividad y rapidez.
- Memorizar el uso. - Cuando los usuarios vuelven a utilizar el sitio después de un periodo de no usarlo, puedan usarlo con facilidad.
- Errores. - Con qué frecuencia los usuarios cometen errores y

qué tan grave son estos. Se deberán dotar facilidades para evitar estos errores y, en caso de presentarse, dotar las facilidades para una solución.

- Satisfacción. - ¿Qué tan agradable es utilizar el diseño? Se deberá brindar experiencias agradables para el usuario. (26)

Entonces, según varios expertos, cuando se habla de un buen diseño Web éste debe tener características como: Facilidad de uso, comprensible, amigable, claro, intuitivo y de fácil aprendizaje para el usuario. Sin embargo, para garantizar que un sitio Web reúna estas características, no depende solamente de la habilidad del diseñador, es necesario que éste adopte técnicas y métodos que aseguren que el diseño está adecuado para las necesidades, habilidades, conocimiento y objetivos del usuario.

Para contextualizar con mayor profundidad la teoría del Diseño Centrado en el Usuario, también es importante conocer qué es la Experiencia del Usuario (UX). La experiencia del usuario es conocida como el conjunto de factores y elementos que determinan la interacción satisfactoria del usuario con un entorno o dispositivo concretos, siendo capaces de generar en él un conjunto de emociones positivas sobre el medio y su uso. (Wikipedia, 2014) (27)

La experiencia del usuario está directamente vinculada con el Diseño, puesto que, de sus sensaciones, valoraciones e ideas

resultantes de la interacción con un producto o un sitio Web, saldrán las mejores propuestas para que los diseñadores consideren y obtengan buenos resultados en su trabajo.

En el mundo de la Web, cuando se habla de la Experiencia del Usuario se interrelacionan conceptos de accesibilidad, usabilidad, arquitectura de la información, entre otros, que en conjunto buscan brindar una experiencia del usuario eficiente. (Luzardo, 2009) (28).

En este contexto, Morville (2004) propone el análisis de la experiencia del usuario Web considerando siete facetas o propiedades que debe tener un sitio para lograr una buena experiencia:

- Útil: El sitio debe tener facilidad de uso e intuitivo para cualquier usuario, brindando información provechosa y beneficiosa. Es importante saber que el Usuario, no el Diseñador, es quien define si el sitio tiene estas características.
- Usable: Directamente vinculada con la característica anterior, los sitios deben ser a prueba de uso de cualquier usuario, lógicamente del público objetivo. Para esto hay que utilizar todas las convencionalidades y estandarizaciones posibles.
- Deseable. - Para lograr esta característica no hay que basarse

solamente en el diseño, características e interacción del sitio; se puede lograr que sea deseable utilizando teorías como el diseño emocional y valores como la marca, identidad e imagen.

- Encontrarle. En este punto hay que basarse en lo que recomiendan la W3C para que los sitios sean encontrables por los buscadores.
- Accesible. Cuando se habla de accesibilidad, se hace referencia al usuario y al dispositivo; es decir hay que considerar las limitaciones de los usuarios como sus discapacidades y de las limitaciones de los dispositivos móviles, las cuales se analizaron en capítulos anteriores.
- Creíble. Los usuarios por lo general visitan las páginas que consideran que la información tiene credibilidad. Este es un punto muy importante para sitios Web de medios de comunicación. Existen varias recomendaciones para lograr credibilidad, como el uso y recomendación de personajes reconocidos.
- Valioso. Los sitios deben ofrecer valor y satisfacción al cliente.
- Por otra parte, es muy importante hablar sobre accesibilidad a la Web en función de los Dispositivos Móviles, puesto que existen usuarios móviles con características particulares que navegan en circunstancias particulares y dispositivos con

limitaciones tecnológicas.

Sobre todo, considerando que en la Web Móvil, hoy en día, el usuario puede acceder a la información desde cualquier lugar, en cualquier momento y utilizando diferentes dispositivos, en donde su experiencia puede ser poco satisfactoria al encontrarse con numerosas dificultades de acceso. Para evitar estas dificultades, como recomiendan los expertos y las Buenas Prácticas Web Móvil, se debe diseñar siempre pensando en el Usuario Móvil, utilizando las recomendaciones y el proceso del Diseño Centrado en el Usuario. (29)

Proceso del Diseño Centrado en el Usuario.

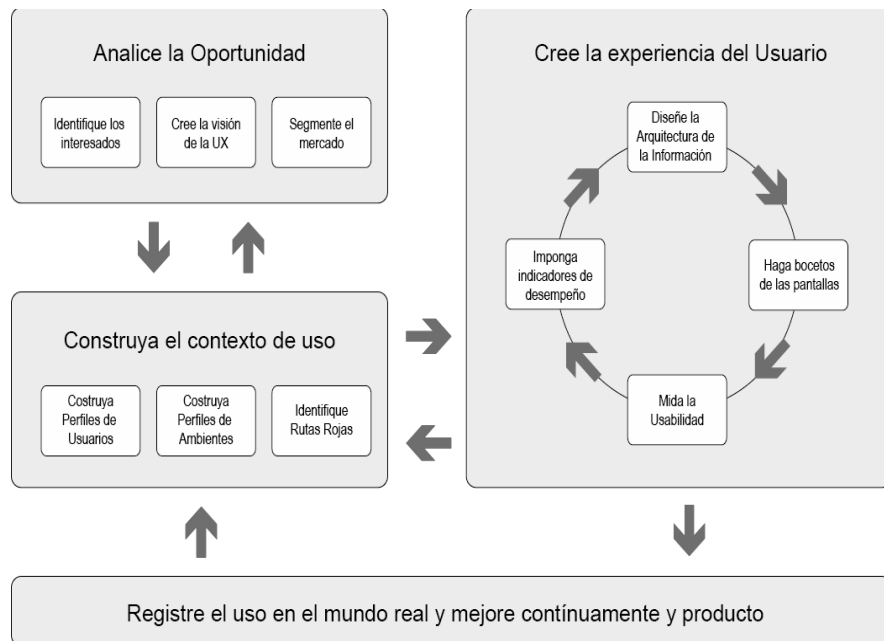
Existen varios escritos sobre el Diseño Centrado en el Usuario, sin embargo, una publicación muy interesante y enfocada específicamente en el mundo del diseño Web es “La fábula del Diseñador Centrado en el Usuario” de Davis Travis. (Travis, 2009). Este documento que, a través de la historia de un joven diseñador, recomienda tres secretos o técnicas para diseñar pensando en el usuario:

1. Foco temprano y continuo en el usuario y sus tareas. - Conocer al usuario desde antes de diseñar un sitio y crear perfiles, para que el sitio esté diseñado y enfocado a sus necesidades y características. No basarse en suposiciones, sino en el conocimiento real del perfil del usuario. Hay que

enfocarse en los usuarios, entender las tareas del usuario, hacerlo temprano y hacer esta investigación de forma continua.

2. Medición rutinaria del comportamiento del usuario. - Este punto consiste en realizar pruebas de usabilidad de los productos o sitios Web para medir la efectividad y eficiencia del sitio y la satisfacción del usuario. Existen varias técnicas para medir la usabilidad de un sitio Web.
3. Diseño Iterativo. - Actualizar constantemente el diseño, realizando pruebas de usabilidad a los usuarios. Aquí se pueden aplicar pruebas de usabilidad en prototipos de papel o en prototipos electrónicos. Esto nos reducirá tiempo y costos. (30).

Gráfico Nro. 11: Pasos del diseño centrado en el usuario. Tomada de “La Fábula del Diseñador Centrado en el Usuario” de Davis Travis.



Fuente: Davis Travis

a) Software para el diseño de la página web utilizando PHP.

Adobe Dreamweaver.

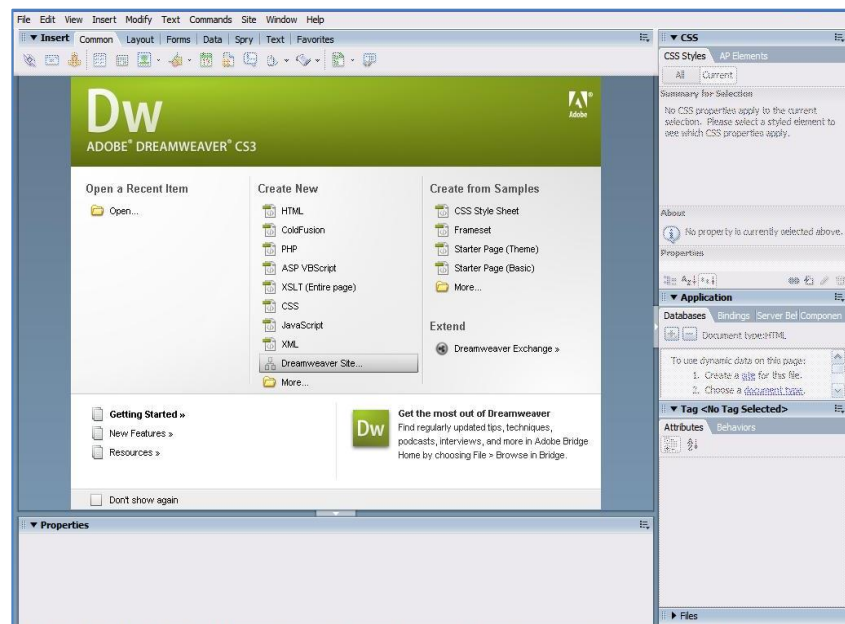
Es una aplicación en programa de estudio (basada en la forma de estudio de Adobe Flash) que está destinada a la construcción, diseño y edición de sitios, vídeos y aplicaciones Web basados en estándares. Creado inicialmente por Macromedia (actualmente producido por Adobe Systems) es uno de los programas más utilizados en el sector del diseño y la programación web por sus funcionalidades, su integración con otras herramientas como Adobe Flash y, recientemente, por su soporte de los estándares del World Wide Web Consortium.

Sus principales competidores son Microsoft Expression Web y BlueGriffon (que es de código abierto) y tiene soporte tanto para edición de imágenes como para animación a través de su integración con otras. Hasta la versión MX, fue duramente

criticado por su escaso soporte de los estándares de la web, ya que el código que generaba era con frecuencia sólo válido para Internet Explorer y no validaba como HTML estándar. Esto se ha ido corrigiendo en las versiones recientes.

Se vende como parte de la suite Adobe Creative Suite. A partir de la compra de Macromedia por parte de Adobe. Las letras CS significan Creative Suite negocio.

Gráfico Nro. 12: Adobe Dreamweaver



Fuente: Elaboración Propia

Ventajas:

La gran ventaja de este editor sobre otros es su gran poder de ampliación y personalización, puesto que en este programa sus rutinas (como la de insertar un hipervínculo, una imagen o añadir un comportamiento) están hechas en Javascript-C, lo que le ofrece una gran flexibilidad en estas materias. Esto hace que los archivos del programa no sean instrucciones de C++ sino rutinas de Javascript que hace que sea un programa muy fluido y todo ello permite que

programadores y editores web hagan extensiones para su programa y lo pongan a su gusto. (31)

Las versiones originales de la aplicación se utilizaban como simples editores WYSIWYG. Sin embargo, versiones más recientes soportan otras tecnologías web como CSS, JavaScript y algunos frameworks del lado servidor.

Dreamweaver ha tenido un gran éxito desde finales de los años 1990 y actualmente mantiene el 90% del mercado de editores HTML. Esta aplicación está disponible tanto para la plataforma MAC como para Windows, aunque también se puede ejecutar en plataformas basadas en UNIX utilizando programas que implementan las API's de Windows, tipo Wine. Como editor WYSIWYG que es, Dreamweaver permite ocultar el código HTML de cara al usuario, haciendo posible que alguien no entendido pueda crear páginas y sitios web fácilmente sin necesidad de escribir código. No obstante, Adobe ha aumentado el soporte CSS y otras maneras de diseñar páginas sin tablas en versiones posteriores de la aplicación, haciendo que se reduzca el exceso de código. Dreamweaver permite al usuario utilizar la mayoría de los navegadores Web instalados en su ordenador para previsualizar las páginas web. También dispone de herramientas de administración de sitios dirigidas a principiantes como, por ejemplo, la habilidad de encontrar y reemplazar líneas de texto y código por cualquier tipo de parámetro especificado, hasta el sitio web completo. El panel de comportamientos también permite

crear JavaScript básico sin conocimientos de código. Con la llegada de la versión MX, Macromedia incorporó herramientas de creación de contenido dinámico en Dreamweaver. En lo fundamental de las herramientas HTML WYSIWYG, también permite la conexión a Bases de Datos como MySQL y Microsoft Access, para filtrar y mostrar el contenido utilizando tecnología de script como, por ejemplo, ASP, ASP.NET, ColdFusion, JSP (JavaServer Pages) y PHP sin necesidad de tener experiencia previa en programación. (31)

Gráfico Nro. 13: Diseño de página web dinámico en Dreamweaver



Fuente: Elaboración Propia

También podría decirse que, para un diseño más rápido y a la vez fácil, podría complementarse con Fireworks en donde se podría diseñar un menú u otras creaciones de imágenes (gif web, gif websnap, gif adaptable, jpeg calidad superior, jpeg archivo más pequeño, gif animado websnap) para un sitio web y después exportar la imagen creada y así utilizarla como una sola en donde ya llevará

los vínculos para dicho sitio.) (31)

Software para la edición de imágenes para la página web.

Adobe Fireworks

Adobe Fireworks (anteriormente llamado Macromedia Fireworks) es un editor de gráficos vectoriales y mapas de bits. Fue originalmente desarrollado usando partes de Macromedia xRes, la cual había sido adquirida por Adobe en 2005. Fireworks está pensado para que los desarrolladores web puedan crear rápidamente interfaces web y prototipos de websites. El programa tiene la capacidad de integrarse con otros productos de Adobe tales como el Dreamweaver o Flash. Está disponible de forma individual o integrado en la Adobe Creative Suite. En la Suite de Adobe se identifica por usar el color amarillo, color que venía usando como representación desde que pertenecía a Macromedia.

El 6 de mayo de 2013, Adobe anunció que Fireworks sería discontinuado. Adobe continuará proveyendo de actualizaciones de seguridad y arreglos de errores para la versión actual, sin embargo, no planean añadir nuevas características.

La compañía ya no sacará nuevas versiones del producto, la última versión es la CS6 y los usuarios tendrán que usarla para siempre o migrar hacia otras alternativas.

Gráfico Nro. 14: Adobe Fireworks



Fuente: Abobe

Herramientas más utilizadas de Fireworks.

- **Selección:** Estas opciones de herramientas permiten trabajar directamente en los mapas de bits que decidamos incluir en nuestras creaciones.
Contiene 4 funciones que nos permitirán, "seleccionar" y modificar los vectores o mapas de bits.
- **Herramienta puntera:** es la más utilizada.
- **Lazo:** Selecciona cualquier zona de la imagen encuadrada en alguna figura geométrica, como rectángulos o círculos. Para su posterior pegado.
- **Varita mágica:** Con esta herramienta podemos seleccionar zonas específicas de un bitmap, delimitadas por la presencia de colores similares, sólo con hacer un clic. (32)

- **Lápiz:** Permite crear gráficos a pulso.
- **Herramienta sello:** "succiona" colores que están presentes en nuestro mapa de bit, para posteriormente aplicarlo en otra zona usando herramientas de dibujo. (32)
- **Pluma:** Permite la creación y modificación de vectores (32)

Adobe Photoshop.

Adobe Photoshop es un editor de gráficos rasterizados desarrollado por Adobe Systems Incorporated. Usado principalmente para el retoque de fotografías y gráficos, su nombre en español significa literalmente "taller de fotos". Es líder mundial del mercado de las aplicaciones de edición de imágenes y domina este sector de tal manera que su nombre es ampliamente empleado como sinónimo para la edición de imágenes en general. Actualmente forma parte de la familia Adobe Creative Suite y es desarrollado y comercializado por Adobe Systems Incorporated inicialmente para computadores Apple pero posteriormente también para plataformas PC con sistema operativo Windows. Su distribución viene en diferentes presentaciones, que van desde su forma individual hasta como parte de un paquete, siendo éstos: Adobe Creative Suite Design Premium y Versión Standard, Adobe Creative Suite Web Premium, Adobe Creative Suite Production Studio Premium y Adobe Creative Suite Master Collection. (33)

Historia

En 1987, Thomas Knoll, un estudiante de la Universidad de Michigan escribió un programa en Macintosh Plus para mostrar imágenes a escala de grises en pantallas monocromáticas. Este programa, llamado Display, llamó la atención de su hermano, John Knoll, un trabajador de Industrial Light & Magic, que recomendó a Thomas convertir su programa en un programa completo editor de imágenes. En 1988, Thomas se tomó un receso de seis meses de sus estudios para trabajar en el programa, junto con su hermano. Thomas renombró el programa a ImagePro, pero el nombre ya se encontraba registrado.⁴ Más tarde ese mismo año, Thomas renombró el programa como Photoshop y negoció un trato con el creador de escáneres Barneyscan para distribuir copias del programa con un escáner, "un total de 200 copias de Photoshop fueron distribuidas" de esta manera. (34)

Durante este tiempo, John viajó a Silicon Valley y realizó una demostración del programa a ingenieros de Apple, Russell Brown y Zacarias Richard Abarca Raschi, director de arte en Adobe. Ambas demostraciones fueron exitosas, y Adobe decidió comprar la licencia para distribuir el programa en septiembre de 1988. Mientras John trabajaba en plug-ins en California, Thomas se quedó en Ann Arbor trabajando en el código. Photoshop 1.0 fue lanzado en 1990 exclusivamente para Macintosh.

Características

Adobe Photoshop en sus versiones iniciales trabajaba en un espacio (bitmap) formado por una sola capa, donde se podían aplicar toda una serie de efectos, textos, marcas y tratamientos. En cierto modo tenía mucho parecido con las tradicionales ampliadoras. En la actualidad lo hace con múltiples capas. (33)

A medida que ha ido evolucionando, el software ha ido incluyendo diversas mejoras fundamentales, como la incorporación de un espacio de trabajo multicapa, inclusión de elementos vectoriales, gestión avanzada de color (ICM / ICC), tratamiento extensivo de tipografías, control y retoque de color, efectos creativos, posibilidad de incorporar plugins de terceras compañías, exportación para sitios web entre otros. Photoshop se ha convertido, casi desde sus comienzos, en el estándar de facto en retoque fotográfico, pero también se usa extensivamente en multitud de disciplinas del campo del diseño y fotografía, como diseño web, composición de imágenes en mapa de bits, estilismo digital, fotocomposición, edición y grafismos de vídeo y básicamente en cualquier actividad que requiera el tratamiento de imágenes digitales. Photoshop ha dejado de ser una herramienta únicamente usada por diseñadores, para convertirse en una herramienta usada profusamente por fotógrafos profesionales de todo el mundo, que lo usan para realizar el proceso de retoque y edición digital, no teniendo que pasar ya por un laboratorio más que para la impresión del material. (33)

Con el auge de la fotografía digital en los últimos años, Photoshop se ha ido popularizando cada vez más fuera de los ámbitos profesionales y es quizá, junto a Windows y Flash (de Adobe Systems También) uno de los programas que resulta más familiar (al menos de nombre) a la gente que comienza a usarlo,8 sobre todo en su versión Photoshop Elements, para el retoque casero fotográfico. Aunque el propósito principal de Photoshop es la edición fotográfica, éste también puede ser usado para crear imágenes, efectos, gráficos y más en muy buena calidad. Aunque para determinados trabajos que requieren el uso de gráficos vectoriales es más aconsejable utilizar Adobe Illustrator. (33)

Entre las alternativas a este programa, existen algunos programas de software libre como GIMP, orientado a la edición fotográfica en general, o privativos como PhotoPaint de Corel, capaz de trabajar con cualquier característica de los archivos de Photoshop, y también con sus filtros plugin. Photoshop fue creado en el año 1990, soporta muchos tipos de archivos de imágenes, como BMP, JPG, PNG, GIF, entre otros, además tiene formatos de imagen propios. Los formatos soportados por Photoshop son:

PSD, PDD: formato estándar de Photoshop con soporte de capas.

PostScript: no es exactamente un formato, sino un lenguaje de descripción de páginas. Se suele encontrar documentos en

PostScript. Utiliza primitivas de dibujo para poder editarlo-

EPS: es una versión de PostScript, se utiliza para situar imágenes en un documento. Es compatible con programas vectoriales y de autoedición. (33)

DCS: fue creado por Quark (empresa de software para autoedición) y permite almacenar tipografía, tramas, etc. Se utiliza para filmación en autoedición.

Prev. EPS TIFF: permite visualizar archivos EPS que no se abren en Photoshop, por ejemplo los de QuarkXPress.

BMP: formato estándar de Windows.

GIF: muy utilizado para las web. Permite almacenar un canal alfa para dotarlo de transparencia, y salvarlo como entrelazado para que al cargarlo en la web lo haga en varios pasos. Admite hasta 256 colores.

JPEG: también muy utilizado en la web, factor de compresión muy alto y buena calidad de imagen.

TIFF: una solución creada para pasar de PC a MAC y viceversa.

PICT: desde plataformas MAC se exporta a programas de autoedición como QuarkXPress.

PNG: la misma utilización que los GIF, pero con mayor calidad. Soporta transparencia y colores a 24 bits. Solo las versiones recientes de navegadores pueden soportarlos.

PDF: formato original de Acrobat. Permite almacenar imágenes vectoriales y mapa de bits.

ICO: es utilizado para representar archivos, carpetas, programas, unidades de almacenamiento, etc.

IFF: se utiliza para intercambio de datos con Amiga.

PCX: formato solo para PC. Permite colores a 1, 4, 8 y 24 bits.

RAW: formato estándar para cualquier plataforma o programa gráfico.

TGA: compatible con equipos con tarjeta gráfica de Truevision.

Scitex CT: formato utilizado para documentos de calidad profesional.

Filmstrip: se utiliza para hacer animaciones. También se puede importar o exportar a Premiere.

FlashPix: formato originario de Kodak para abrir de forma rápida imágenes de calidad superior.

JPEG2000: al igual que el JPEG, es nuevo formato de compresión que permite aumentar la calidad de la imagen. (33)

Gráfico Nro. 15: Cambio de brillo en una imagen con Photoshop



Fuente: Elaboración Propia

Importancia:

Adobe Photoshop es el software más completo que hay en el mercado si de edición de fotos hablamos.

Si bien puedes encontrar software libre de edición de fotos por ejemplo

gimp o de paga como es el caso del corel draw; estos no cuentan con las posibilidades que te ofrece photoshop ya que este programa te permite editar, hacer fotomontajes , efectos en 3D, y su gran gama de filtros te da un sin fin de posibilidades para la creación de imágenes digitales ya que con ellos puedes hacer desde terminados rústicos hasta fotos de mundos imaginarios . (33)

Ventajas:

- Si eres profesional solo tienes la opción de utilizar photoshop ya que podrás obtener efectos y resultados de alto nivel que con ningún otro programa lograras alcanzar.
- Photoshop facilita la edición de fotografías y permite ilustrar digitalmente con una gran cantidad de herramientas bajo el mismo programa.
- Facilidad con la cual permite realizar trabajo de edición avanzada, pero si no tienes conocimientos de fotografía diseño o dibujo, no te ayudara en nada.
- Es de uso sencillo aunque su alto nivel profesional es bastante complejo y necesita de muchos conocimientos para ser aprovechado correctamente. (34)

Gráfico Nro. 16: Corrección de fotos en Photoshop



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 17: Diseño de Fotos en Photoshop.



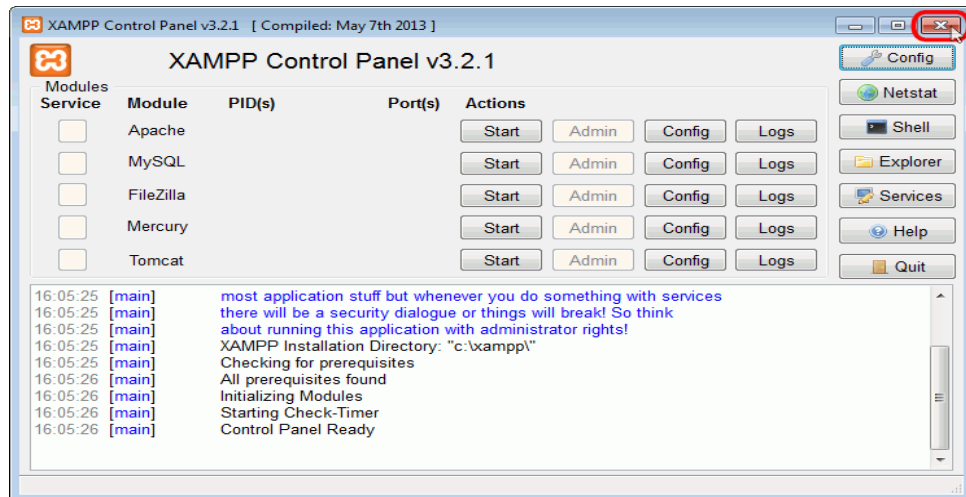
Fuente: Elaboración Propia

Xampp Control Panel.

XAMPP, es un servidor de plataforma libre, es un software que integra en una sola aplicación, un servidor web Apache, intérpretes de lenguaje de scripts PHP, un servidor de base de datos MySQL, un servidor de FTP

FileZilla, el popular administrador de base de datos escrito en PHP, MySQL, entre otros módulos. Te permite instalar de forma sencilla Apache en tu propio ordenador, sin importar tu sistema operativo (Linux, Windows, MAC o Solaris). Y lo mejor de todo es que su uso es gratuito.

Gráfico Nro. 18: Pantalla Principal De Xampp.



Fuente: Elaboración Propia

Si eres un desarrollador que recién está comenzando, XAMPP te provee de una configuración totalmente funcional desde el momento que lo instalas, sin embargo, es bueno acotar que la seguridad de datos no es su punto fuerte, por lo cual no es suficientemente seguro para ambientes grandes o de producción. XAMPP es un paquete formado por un servidor web Apache, una base de datos MySQL y los intérpretes para los lenguajes PHP y Perl. De hecho, su nombre viene de ahí, X (para cualquier sistema operativo), A (Apache), M (MySQL), P (PHP) y P (Perl). (34)

Características de Xampp

- Para Windows existen dos versiones, una con instalador y otra portable (comprimida) para descomprimir y ejecutar.

- Otra característica no menos importante, es que la licencia de esta aplicación es GNU ((General PublicLicense), está orientada principalmente a proteger la libre distribución, modificación y uso de software. Su propósito es declarar que el software cubierto por esta licencia es software libre y protegerlo de intentos de apropiación que restrinjan esas libertades a los usuarios.).
- La filosofía de XAMPP, como lo indican en su sitio web, es crear una distribución fácil de instalar, de tal manera que los desarrolladores web principiantes cuenten con todo lo necesario ya configurado.
- XAMPP solamente requiere descargar y ejecutar un archivo .zip, .tar, o .exe, con unas pequeñas configuraciones en alguno de sus componentes que el servidor Web necesitará. XAMPP.
- Una de las características sobresalientes de este sistema es que es multiplataforma, es decir, existen versiones para diferentes sistemas operativos, tales como: Microsoft Windows, GNU/Linux, Solaris, y MacOS X. Existen versiones para Linux (testado para SuSE, RedHat, Mandrake y Debian), Windows (Windows 98, NT, 2000, XP y Vista), MacOS X y Solaris (desarrollada y probada con Solaris 8, probada con Solaris 9).

Gráfico Nro. 19: Ventana de página principal de Xampp



Fuente: Elaboración Propia

Ventajas y Desventajas.

Xampp es una herramienta muy práctica que nos permite instalar el entorno MySQL, Apache y PHP, suficiente para empezar proyectos web o revisar alguna aplicación localmente. Además, trae otros servicios como servidor de correos y servidor FTP.

Si alguna vez has intentado instalar Apache, sabes que no es una tarea fácil, sin embargo, con XAMPP todo es diferente. Una de las ventajas de usar XAMPP es que su instalación es de lo más sencilla, basta descargarlo, extraerlo y comenzar a usarlo. En general es bastante fácil la instalación de apache y php sobre Unix, sobre todo si dispone de un manejador de paquetes. La mayor ventaja de Xampp es que es muy fácil de instalar y las

configuraciones son mínimas o inexistentes, lo cual nos ahorra bastante tiempo. Sin embargo, hay ocasiones en que es mejor dejar atrás la comodidad por las siguientes razones:

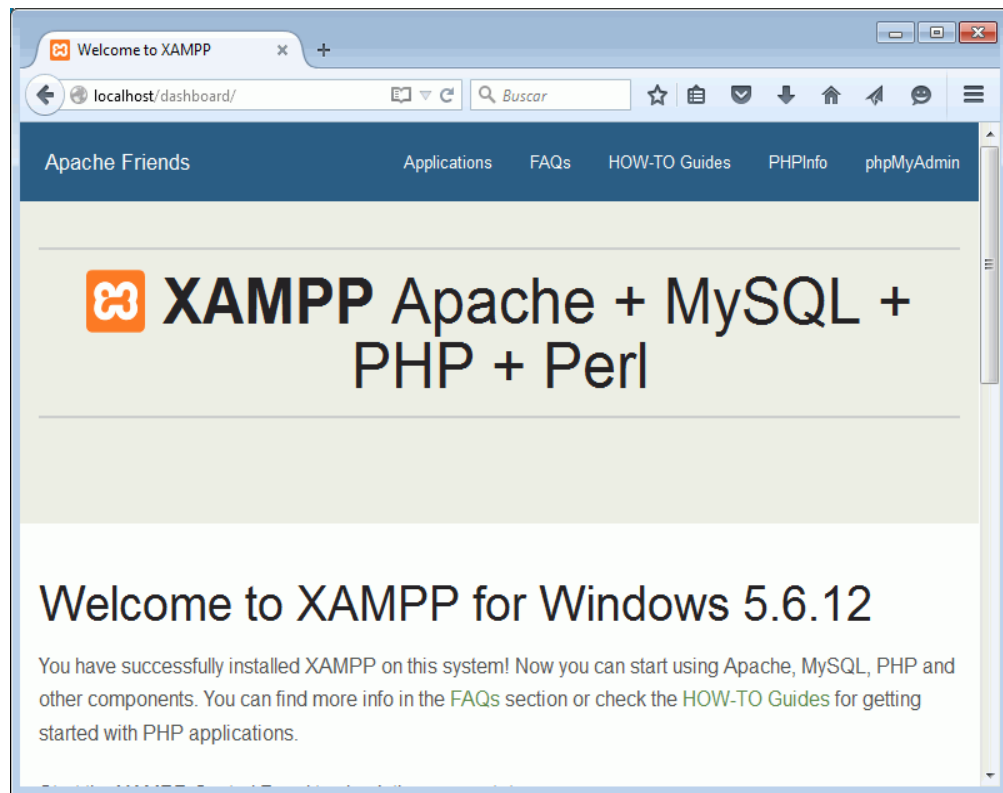
- No soporta MySQL desde la consola.
- Xampp trae PhpMyAdmin para administrar las bases de datos de MySQL, sin embargo, para tareas más específicas es mejor utilizar la consola (línea de comandos) y Xampp no la soporta.
- No se pueden actualizar individualmente las versiones de los programas que instala.
- Xampp trae las últimas versiones de las aplicaciones que instala, sin embargo, cuando pasa el tiempo y salen nuevas versiones de las mismas, no queda otra salida que reinstalar todo Xampp.
- Dificultad para configurar aplicaciones de terceros.

¿Y si queremos instalar una aplicación para manejo de subversiones en nuestro servidor? Si en Xampp se puede mediante algún método alternativo (llamasehacks), pero resultan bastante engorrosos y a veces inservibles.

- Una desventaja es la garantía.

Este programa se distribuye con la esperanza de que sea útil, mas sin ninguna garantía, sin siquiera la garantía implícita de su mercadabilidad y aptitud para un propósito determinado. (35)

Gráfico Nro. 20: Xampp



Fuente: Elaboración Propia

Software para publicación de la página web al servidor.

FileZilla es un cliente FTP multiplataforma de código abierto y software libre, licenciado bajo la Licencia Pública General de GNU. Soporta los protocolos FTP, SFTP y FTP sobre SSL/TLS (FTPS).

Inicialmente fue diseñado para funcionar en Microsoft Windows, pero desde la versión 3.0.0, gracias al uso de wxWidgets, es multiplataforma, estando disponible además para otros sistemas operativos, entre ellos GNU/Linux, FreeBSD y Mac OS X.

El código fuente de FileZilla y las descargas estaban hospedadas en SourceForge, el cual presentó FileZilla como el Proyecto del Mes en

noviembre de 2003. Actualmente hospeda el código fuente en su propio sitio web y las descargas en Open Hub.

Gráfico Nro. 21: Filezilla cliente - Servidor web.



Fuente: Elaboración Propia

Breve historia

De acuerdo con la documentación de ayuda, FileZilla comenzó siendo un proyecto de clase de informática en enero de 2001 de Tim Kosse y dos compañeros de clase. La versión alfa fue lanzada finales de febrero de 2001, y todas las características requeridas se incorporaron en la beta.

Características

Administrador de sitios: permite a un usuario crear una lista de sitios FTP o SFTP4 (estableciendo una conexión cifrada que utiliza el protocolo SSH) con sus datos de conexión, como el número de puerto a usar, o si se utiliza inicio de sesión normal o anónima. Para el inicio normal, se guarda el usuario y, opcionalmente, la contraseña. Registro de mensajes: se muestra en la parte superior de la ventana. Muestra en forma de consola los

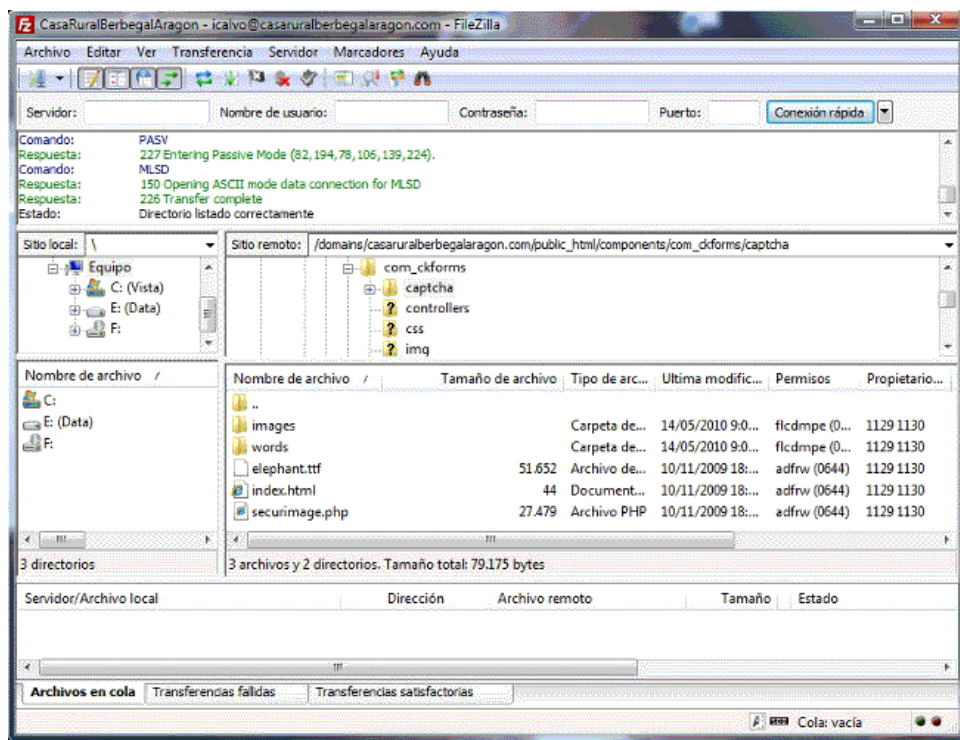
comandos enviados por FileZilla y las respuestas del servidor remoto.

Vista de archivo y carpeta: situada en la parte central de la ventana, proporciona una interfaz gráfica para FTP. Los usuarios pueden navegar por las carpetas, ver y alterar sus contenidos tanto en la máquina local como en la remota, utilizando una interfaz de tipo árbol de exploración.

Los usuarios pueden arrastrar y soltar archivos entre los ordenadores local y remoto.

Cola de transferencia: situada en la parte inferior de la ventana, muestra en tiempo real el estado de cada transferencia activa o en cola. (36)

Gráfico Nro. 22: Ventana principal de FTP-FILZILA



Fuente: Elaboración Propia

III. HIPÓTESIS.

3.1 Hipótesis General

La implementación del web site, full responsive design con html5, para hoteles en la ciudad de Huaraz en el año 2015 permite conocer sus servicios de la empresa hotelera.

3.2 Hipótesis Específica.

1. Se logra efectuar la propuesta planteada del web site, con la finalidad de dar conocer los servicios y bondades de cada hotel en la ciudad de Huaraz.
2. Se desarrolla el web site para establecer una estrategia de publicidad a través de la página web.
3. Se utiliza la herramienta Argo UML para realizar el modelamiento del web site.

IV.METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

4.1.Tipo y nivel de la investigación.

La presente investigación tiene como diseño no experimental de tipo descriptiva y de nivel cuantitativo.

- Investigación no experimental: El mismo que define Dzul M. (37), como aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos; y se basa en categorías, conceptos, variables, sucesos, comunidades o contextos que ya ocurrieron o se dieron sin la intervención directa del investigador. Es por esto que también se le conoce como investigación «ex post facto» (hechos y variables que ya ocurrieron), al observar variables y relaciones entre estas en su contexto.

- Investigación descriptiva: Tamayo M. (38), describe de modo sistemático las características de una situación, población o el área de interés; este tipo de investigación busca describir situaciones; básicamente no está interesado en comprobar explicaciones ni en probar determinadas hipótesis. Las descripciones se hacen con mucha frecuencia con encuestas, ya que estas también pueden servir para probar hipótesis específicas y poner a prueba explicaciones.
- De acuerdo con Alba E., Fernández A., Manchado C. y Tenorio S. (39), el objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

Dato Importante: En estos tipos de investigación no hay condiciones ni estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural y dependiendo en que se va a centrar la investigación, existen diferentes tipos de diseños en las que se puede basar el investigador.

4.2.Diseño de la investigación.

Según el diseño de la investigación, el diseño del presente estudio reúne las características necesarias de un diseño no experimental y descriptivo, en razón de que las variables se observan en un tiempo determinado tal y como ocurren en la realidad.

Para el diseño de la investigación, usaremos la estructura de una investigación por objetivos, como se muestra a continuación:



Donde:

O = Objetivos

E = Encuesta

4.3.Población y Muestra.

4.3.1. Población.

Según Tamayo y Tamayo la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando conjunto N de entidades que participan de una determinada característica y se le denomina población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a un estudio o investigación. (38)

La población de la cual hace uso esta investigación está constituida por los 20 trabajadores de la empresa y los 10 empresas Hoteleras más conocidas asociadas a la página web www.hotelesdehuaraz.com en la Ciudad de Huaraz.

4.3.2. Muestra.

Es una parte de la población, o sea, un número de individuos u objetos seleccionados científicamente, cada uno de los cuales es un elemento del universo.

La muestra está constituida por 20 empleados de las 10 empresas Hoteleras involucradas, y se la hará la encuesta a los cuales son escogidos a través del muestreo probabilístico, en razón que si necesitan la página web para promocionar sus servicios hoteleros.

4.4. Definición y operacionalización de variables.

Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Definición Operacional
IMPLEMENTACIÓN WEB SITE, FULL RESPONSIVE DESIGN CON HTML5,	Definen al Diseño Web Responsive como una técnica de diseño y desarrollo web que, mediante el uso de estructuras e imágenes fluidas, así como de media-queries en la hoja de estilo CSS, consigue adaptar el sitio web al entorno del usuario (Labrada, Salgado, 2013).	Satisfacción del sistema Web actual	<ul style="list-style-type: none"> - El sistema actual no es eficiente - El proceso de información y reservas es rápido - Trabajan de forma manual - Un sistema web site ahorra tiempo - Hardware adecuado para el web site - Mejor organización - Cumplimiento de las expectativas - Beneficio del sistema actual 	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> - Si - No
		Necesidad de implementar un sistema web	<ul style="list-style-type: none"> - Necesidad de mejorar el proceso de reservas - Implementar un sistema web - Personal capacitado - Pérdida de datos - Problemas para manipular el web site - Cuenta con internet - Inconveniente con el sistema web - Acceso al web site - Software muy ágil 		

Fuente: Elaboración propia

4.5. Técnicas e instrumentos.

4.5.1. Técnicas.

En esta investigación se utilizó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento. Este instrumento fue validado por juicio de expertos que verifican si los reactivos del Cuestionario miden los indicadores seleccionados por las variables del trabajo de investigación.

Encuesta:

Es el proceso en su conjunto, desde el establecimiento del cuestionario en función de los objetivos de investigación hasta la codificación de las respuestas obtenidas a partir de la muestra, donde el cuestionario es la herramienta específicamente diseñada para la administración de las preguntas, pudiendo estar organizado o no en escalas o índices, que a veces se extraen de la reproducción de ítems provenientes de test estandarizados y baremados (40).

Las principales técnicas que se utilizarán en el desarrollo del presente estudio de investigación son:

- Encuesta
- Tabulación
- Observación

4.5.2. Instrumentos.

Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir (41).

Un cuestionario es, por definición, el instrumento estandarizado que se utiliza para la recogida de datos durante el trabajo de campo de algunas investigaciones cuantitativas, fundamentalmente, las que se llevan a cabo con metodologías de encuestas. En pocas palabras, se podría

decir que es la herramienta que permite al científico social plantear un conjunto de preguntas para recoger información estructurada sobre una muestra de personas, utilizando el tratamiento cuantitativo y agregado de las respuestas para describir la población a la que pertenecen o contrastar estadísticamente algunas relaciones entre variables de su interés. Así, si el cuestionario es la técnica o instrumento utilizado, la metodología de encuestas es el conjunto de pasos organizados para su diseño y administración y para la recogida de los datos obtenidos (40).

Los principales instrumentos que se utilizarán en el desarrollo del presente estudio de investigación son:

- Recopilación o investigación documental

4.6. Plan de análisis.

Los datos se obtendrán a través de cuestionarios y los cuadros estadísticos se elaborarán en el programa Excel - Hoja de Cálculo y luego se procederá a la tabulación de los datos que se obtendrán en las encuestas que se realizarán de las variables a medir.

- Los ítems de preguntas
- Las alternativas de respuesta
- Las frecuencias absolutas
- Los porcentajes y a partir de éstos, se elaboran los gráficos adecuados y posteriormente el análisis de resultados.

4.7. Matriz de consistencia

Problema	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Metodología
¿De qué manera la implementación de una web site permitirá a conocer los Servicios de las empresas Hoteleras en la ciudad de Huaraz,?	Realizar la Implementación de un Web site para las empresas Hoteleras en la Ciudad de Huaraz, con el fin de dar a conocer servicios y bondades por medio de la web.	El diseño e implementación web site, full responsive design con html5, para hoteles en la ciudad de Huaraz en el año 2015 permitirá conocer sus servicios	Web site full responsive design con Html5.	Tipo descriptiva de nivel cuantitativo, de diseño no experimental.
	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Efectuar la propuesta planteada del web site, con la finalidad de dar conocer los servicios y bondades de cada hotel en la ciudad de Huaraz. 2. Desarrollar el web site para establecer una estrategia de publicidad a través de la página web. 1. 3. Utilizar la herramienta Argo UML para realizar el modelamiento del web site. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se logrará efectuar la propuesta planteada del web site, con la finalidad de dar conocer los servicios y bondades de cada hotel en la ciudad de Huaraz. 2. Se desarrollará el web site para establecer una estrategia de publicidad a través de la página web. 2. 3. Se utilizará la herramienta Argo UML para realizar el modelamiento del web site. 		

Fuente: Elaboración propia

4.8.Principios Éticos.

Durante el desarrollo de la presente investigación denominada Implementación Web Site, Full Responsive Design con Html5, para Hoteles en la Ciudad de Huaraz; 2015 se ha considerado en forma estricta el cumplimiento de los principios, éticos que permitan asegurar la originalidad de la Investigación. Asimismo, se han respetado los derechos de propiedad intelectual de los libros de texto y de las fuentes electrónicas consultadas, necesarias para estructurar el marco teórico. Por otro lado, considerando que gran parte de los datos utilizados son de carácter público, y pueden ser conocidos y empleados por diversos analistas sin mayores restricciones, se ha incluido su contenido sin modificaciones, salvo aquellas necesarias por la aplicación de la metodología para el análisis requerido en esta investigación.

Igualmente, se conserva intacto el contenido de las respuestas, manifestaciones y opiniones recibidas de los trabajadores y funcionarios que han colaborado contestando las encuestas a efectos de establecer la relación causa-efecto de la o de las variables de investigación. Finalmente, se ha creído conveniente mantener en reserva la identidad de los mismos con la finalidad de lograr objetividad en los resultados.

V. RESULTADOS.

5.1.Resultados.

Tabla Nro. 1: Dimensión Nivel del conocimiento de página web y el impacto promocional en el internet.

Tabla Nro. 2: Dimensión Nivel del conocimiento de página web y el impacto promocional en el internet.

su impacto promocional en el internet la distribución porcentajes y frecuencias relacionadas con el nivel de conocimiento de página web y el impacto promocional en el internet, que tienen los trabajadores y clientes principales de las principales Hoteleras en Huaraz, respecto a la necesidad de implementar un Web Site, full responsive design con html5. para hoteles en la ciudad de Huaraz; 2015

Alternativas	n	%
Si	17	85
No	3	15
Total	20	100

Fuente: Origen del instrumento, realizada la encuesta y aplicada a los trabajadores y clientes principales de las principales empresas hoteleras en Huaraz, para responder a la pregunta ¿Conoce ud. que son las páginas web?

Aplicada por: Cruz, G.; 2015

En la Tabla Nro. 1, se puede observar de un total de 20 personas encuestadas el 85 % representado por 17 Personas opinaron que SI conocen que son las páginas Webs. Contrariamente el 15% representado por 5 personas opinaron que No conocen que son las páginas webs.

Tabla Nro. 1: La página web que se va realizar tendrá impacto promocional.

En los buscadores del internet la distribución porcentajes y frecuencias relacionadas con el nivel de conocimiento de página web y el impacto promocional en el internet, que tienen los trabajadores y clientes principales de las principales Hoteleras en Huaraz, respecto a la necesidad de implementar un Web Site, full responsive design con html5. para hoteles en la ciudad de Huaraz; 2015

Alternativas	n	%
Si	14	70
No	6	30
Total	20	100

Fuente: Origen del instrumento, realizada la encuesta y aplicada a los trabajadores y clientes principales de las principales empresas hoteleras en Huaraz, para responder a la pregunta ¿Cree ud que la página web que se va realizar tendrá impacto promocional en los buscadores del internet? Aplicada por: Cruz, G.; 2015

En la Tabla Nro. 2, se puede observar de un total de 20 personas encuestadas el 70 % representado por 14 Personas opinaron que SI creen que una página web que se va realizar tendrá impacto promocional en los buscadores del internet. Contrariamente el 30 % representado por 6 personas opinaron que No creen que una página web que se va realizar tendrá impacto promocional en los buscadores del internet.

Tabla Nro. 2: Nivel Conocimiento de uso de páginas webs y búsqueda de información por Computadora o móvil.

Tabla Nro 3: La información proporcionada acerca de los hoteles le servirá para elegir uno de los hoteles para su estadía en la distribución porcentajes y frecuencias relacionadas con el nivel de conocimiento de página web y el impacto promocional en el internet, que tienen los trabajadores y clientes principales de las principales Hoteleras en Huaraz, respecto a la necesidad de implementar un Web Site, full responsive design con html5. para hoteles en la ciudad de Huaraz; 2015

Alternativas	n	%
Si	12	60
No	8	40
Total	20	100

Fuente: Origen del instrumento, realizada la encuesta y aplicada a los trabajadores y clientes principales de las principales empresas hoteleras en Huaraz, para responder a la pregunta ¿La informacion proporcionada acerca de los hoteles le servirá para elegir uno de los hoteles para su estadía?

Aplicada por: Cruz, G.; 2015

En la Tabla Nro. 3, se puede observar de un total de 20 personas encuestadas el 60 % representado por 12 Personas opinaron que SI que la informacion proporcionada acerca de los hoteles les servirá para elegir uno de los hoteles para su estadía. Contrariamente el 40 % representado por 6 personas opinaron que No que la informacion proporcionada acerca de los hoteles no les servirá para elegir uno de los hoteles para su estadía?

Tabla Nro 04: La búsqueda de un servicio de hotel por internet en la distribución porcentajes y frecuencias relacionadas con el nivel de conocimiento de página web y el impacto promocional en el internet, que tienen los trabajadores y clientes principales de las principales Hoteleras en Huaraz, respecto a la necesidad de implementar un Web Site, full responsive design con html5. para hoteles en la ciudad de Huaraz; 2015

Alternativas	n	%
Si	9	45
No	11	55
Total	20	100

Fuente: Origen del instrumento, realizada la encuesta y aplicada a los trabajadores y clientes principales de las principales empresas hoteleras en Huaraz, para responder a la pregunta ¿Cree usted que es más rápido buscar un servicio de hotel por internet?

Aplicada por: Cruz, G.; 2015

En la Tabla Nro. 4, se puede observar de un total de 20 personas encuestadas el 45 % representado por 9 Personas opinaron que SI creen que es más rápido buscar un servicio de hotel por internet. Contrariamente el 11% representado por 55 personas opinaron que No creen que es más rapido buscar un servicio de hotel por internet

Tabla 5: La utilidad de una página web adaptable a móviles distribución porcentajes y frecuencias relacionadas con el nivel de conocimiento de página web y el impacto promocional en el internet, que tienen los trabajadores y clientes principales de las principales Hoteleras en Huaraz, respecto a la necesidad de implementar un Web Site, full responsive design con html5. para hoteles en la ciudad de Huaraz; 2015

Alternativas	n	%
Si	17	85
No	3	15
Total	20	100

Fuente: Origen del instrumento, realizada la encuesta y aplicada a los trabajadores y clientes principales de las principales empresas hoteleras en Huaraz, para responder a la pregunta ¿alguna vez ha utilizado una página web adaptable a móviles?

Aplicada por: Cruz, G.; 2015

En la Tabla Nro. 5, se puede observar de un total de 20 personas encuestadas el 85 % representado por 17 Personas opinaron que SI han utilizado una página web adaptable a móviles. Contrariamente el 15% representado por 3 personas opinaron que No han utilizado una página web adaptable a móviles,

Tabla Nro 06: Ayuda a visitantes la página web adaptable a móviles en la búsqueda de los hoteles distribución porcentajes y frecuencias relacionadas con el nivel de conocimiento de página web y el impacto promocional en el internet, que tienen los trabajadores y clientes principales de las principales Hoteleras en Huaraz, respecto a la necesidad de implementar un Web Site, full responsive design con html5. para hoteles en la ciudad de Huaraz; 2015

Alternativas	n	%
Si	13	65
No	7	35
Total	20	100

Fuente: Origen del instrumento, realizada la encuesta y aplicada a los trabajadores y clientes principales de las principales empresas hoteleras en Huaraz, para responder a la pregunta ¿Ayudará a los visitantes la página web adaptable a móviles en la búsqueda de los hoteles en sus celulares con gran facilidad?

Aplicada por: Cruz, G.; 2015

En la Tabla Nro. 6, se puede observar de un total de 20 personas encuestadas el 65 % representado por 13 Personas opinaron que SI Ayudará a los visitantes la página web adaptable a móviles en la búsqueda de los hoteles con gran facilidad. Contrariamente el 35% representado por 7 personas opinaron que No ¿Ayudará a los visitantes la página web adaptable a móviles en la búsqueda de los hoteles con gran facilidad?

Tabla Nro. 3: Dimensión Nivel de conocimiento o recomendaciones de servicios y reservaciones por páginas webs de los hoteles.

Tabla 7: Confiabilidad de las reservaciones online en las páginas web de hoteles en la distribución porcentajes y frecuencias relacionadas con el nivel de conocimiento de página web y el impacto promocional en el

internet, que tienen los trabajadores y clientes principales de las principales Hoteleras en Huaraz, respecto a la necesidad de implementar un Web Site, full responsive design con html5. para hoteles en la ciudad de Huaraz; 2015

Alternativas	n	%
Si	15	75
No	5	25
Total	20	100

Fuente: Origen del instrumento, realizada la encuesta y aplicada a los trabajadores y clientes principales de las principales empresas hoteleras en Huaraz, para responder a la pregunta ¿Cree ud que es confiable las reservaciones online en las páginas web de hoteles?

Aplicada por: Cruz, G.; 2015

En la Tabla Nro. 7, se puede observar de un total de 20 personas encuestadas el 75 % representado por 15 Personas opinaron que SI Creen que es confiable las reservaciones online en las páginas web de hoteles. Contrariamente el 25 % representado por 5 personas opinaron que No Creen que es confiable las reservaciones online en las páginas web de hoteles.

Tabla 8: La Solicitud de servicios por internet, hará que ahorre tiempo y dinero en la distribución porcentajes y frecuencias relacionadas con el nivel de conocimiento de página web y el impacto promocional en el internet, que tienen los trabajadores y clientes principales de las principales Hoteleras en Huaraz, respecto a la necesidad de implementar un Web Site, full responsive design con html5. para hoteles en la ciudad de Huaraz; 2015

Alternativas	n	%
Si	11	55
No	9	45
Total	20	100

Fuente: Origen del instrumento, realizada la encuesta y aplicada a los trabajadores y clientes principales de las principales empresas hoteleras en Huaraz, para responder a la pregunta ¿Solicitar servicio por internet, hará que ahorre tiempo y dinero?

Aplicada por: Cruz, G.; 2015

En la Tabla Nro. 8, se puede observar de un total de 20 personas encuestadas el 55 % representado por 11 Personas opinaron que SI al Solicitar servicios por internet, hará que ahorrar tiempo y dinero. Contrariamente el 25 % representado por 5 personas opinaron que No ahorran tiempo y dinero.

Tabla 9: Existencia de una página web en Huaraz similar al nuestro que ofrecen el mismo servicio en la distribución porcentajes y frecuencias relacionadas con el nivel de conocimiento de página web y el impacto promocional en el internet, que tienen los trabajadores y clientes principales de las principales Hoteleras en Huaraz, respecto a la necesidad de implementar un Web Site, full responsive design con html5. para hoteles en la ciudad de Huaraz; 2015

Alternativas	n	%
Si	2	10
No	18	90
Total	20	100

Fuente: Origen del instrumento, realizada la encuesta y aplicada a los trabajadores y clientes principales de las principales empresas hoteleras en Huaraz, para responder a la pregunta ¿Conoce otra página web en Huaraz similar al nuestro que ofrecen el mismo servicio?

Aplicada por: Cruz, G.; 2015

En la Tabla Nro. 9, se puede observar de un total de 20 personas encuestadas el 10 % representado por 2 Personas opinaron que SI conocen otras páginas webs en Huaraz similar al servicio que se ofrece. Contrariamente el 90 % representado por 18 personas opinaron que No conocen otras páginas webs en Huaraz similar al servicio que se ofrece.

Tabla 10: La implementación de la página web dará conocer los servicios de cada hotel en la ciudad de Huaraz en la distribución porcentajes y frecuencias relacionadas con el nivel de conocimiento de página web y el impacto promocional en el internet, que tienen los trabajadores y clientes principales de las principales Hoteleras en Huaraz, respecto a la necesidad de implementar un Web Site, full responsive design con html5. para hoteles en la ciudad de Huaraz; 2015.

Alternativas	n	%
Si	19	95
No	1	5
Total	20	100

Fuente: Origen del instrumento, realizada la encuesta y aplicada a los trabajadores y clientes principales de las principales empresas hoteleras en Huaraz, para responder a la pregunta ¿La implementación de la página web dará conocer los servicios de cada hotel en la ciudad de Huaraz?

Aplicada por: Cruz, G.; 2015

En la Tabla Nro. 10, se puede observar de un total de 20 personas encuestadas el 95 % representado por 19 Personas opinaron que SI la implementación de la página web dará conocer los servicios de cada hotel en la ciudad de Huaraz. Contrariamente el 5 % representado por 1 persona opino que No La implementación de la página web no dará conocer los servicios de cada hotel en la ciudad de Huaraz.

Tabla 11: Recomendación de nuestros servicios a otras empresas o personas la distribución porcentajes y frecuencias relacionadas con el nivel de conocimiento de página web y el impacto promocional en el internet, que tienen los trabajadores y clientes principales de las principales Hoteleras en Huaraz, respecto a la necesidad de implementar un Web Site, full responsive design con html5. para hoteles en la ciudad de Huaraz; 2015

Alternativas	n	%
Si	17	85
No	3	15
Total	20	100

Fuente: Origen del instrumento, realizada la encuesta y aplicada a los trabajadores y clientes principales de las principales empresas hoteleras en Huaraz, para responder a la pregunta ¿Recomendaría usted nuestros servicios a otras empresas o personas?

Aplicada por: Cruz, G.; 2015

En la Tabla Nro. 11, se puede observar de un total de 20 personas encuestadas el 85 % representado por 17 Personas opinaron que SI Recomendarían los nuestros servicios a otras empresas o personas. Contrariamente el 15 % representado por 3 personas opinaron que No recomendarían los servicios brindados a otras empresas o personas.

Tabla Nro. 4 Dimensión 4: Nivel de disponibilidad de tiempo para una capacitación en manejo de páginas, recomendaciones y verificación de cotizaciones de hoteles.

Distribución porcentajes y frecuencias relacionadas con el nivel de conocimiento de página web y el impacto promocional en el internet, que tienen los trabajadores y clientes principales de las principales Hoteleras en Huaraz, respecto a la necesidad de implementar un Web Site, full responsive design con html5. para hoteles en la ciudad de Huaraz; 2015.

Alternativas	n	%
Si	16	80
No	4	20
Total	20	100

Fuente: Origen del instrumento, realizada la encuesta y aplicada a los trabajadores y clientes principales de las principales empresas hoteleras en Huaraz, para responder a la pregunta ¿Dispone de tiempo el personal para una capacitación en manejo de páginas, recomendaciones y verificación de cotizaciones de hoteles?

Aplicada por: Cruz, G.; 2015

En la Tabla Nro. 12, se puede observar de un total de 20 personas encuestadas el 80 % representado por 16 Personas opinaron que, SI Disponen de tiempo los personales para una capacitación en manejo de páginas, recomendaciones y verificación de cotizaciones de hoteles. Contrariamente el 20 % representado por 4 personas opinaron que No Disponen de tiempo los personales para una capacitación en manejo de páginas, recomendaciones y verificación de cotizaciones de hoteles.

Tabla 13: El tiempo de respuesta de en cuanto a las cotizaciones de habitaciones será rápida. Distribución porcentajes y frecuencias relacionadas con el nivel de conocimiento de página web y el impacto promocional en el internet, que tienen los trabajadores y clientes principales de las principales Hoteleras en Huaraz, respecto a la necesidad de implementar un Web Site, full responsive design con html5. para hoteles en la ciudad de Huaraz; 2015.

Alternativas	n	%
Si	16	80
No	4	20
Total	20	100

Fuente: Origen del instrumento, realizada la encuesta y aplicada a los trabajadores y clientes principales de las principales empresas hoteleras en Huaraz, para responder a la pregunta ¿El tiempo de respuesta de en cuanto a las cotizaciones de habitaciones u otros servicios será rápida? Aplicada por: Cruz, G.; 2015

En la Tabla Nro. 13, se puede observar de un total de 20 personas encuestadas el 60 % representado por 12 Personas opinaron que, SI el tiempo de respuesta de en cuanto a las cotizaciones de habitaciones será rápida. Contrariamente el 40 % representado por 8 personas opinaron que No que no será rápida el tiempo de respuesta de cotizaciones de habitaciones u otros servicios.

5.2. Análisis de resultados en dimensiones.

La presente investigación tuvo como objetivo general Realizar la implementación de una página web para las empresas Hoteleras en la ciudad de Huaraz, a fin de mejorar el proceso de información de reservar de habitaciones en los hoteles de Huaraz; en consecuencia, se ha tenido que realizar la aplicación del instrumento que permita conocer la percepción del empleado del hotel frente a las cuatro dimensiones que se han definido para esta investigación. En consecuencia, luego de la interpretación de los resultados realizada en la sección anterior se puede realizar los siguientes análisis de resultados.

1. En relación a la dimensión 01: Nivel de conocimiento de página web y el impacto promocional en el internet. El resultado obtenido nos indica que el 85% de personas encuestadas respondieron que si tienen conocimiento de página web y el impacto promocional en el internet mientras que el 15% de personas encuestadas respondieron que no tienen el conocimiento de página web y su impacto promocional en el internet. Este resultado tiene similitud con los resultados obtenidos por Mendoza R (2010) en su trabajo de investigación titulado, Portal Web Informativo y de solicitud de Servicios para la Gobernación del Estado de Trujillo – Venezuela Basado en Herramientas Interactivas de Comunicación. Que hace referencia como resultados con el desarrollo de este proyecto se logró, cumplir con una de las exigencias del Gobierno Nacional, con la institución de realizar cualquier tipo de trabajo, que ayude o aporte incentivar el progreso de estado de Trujillo y con ello mejorar la calidad de vida de los habitantes. Así como también Esto coincide con el autor Pérez L. (10), quien menciona en su documento Manual de procesos hoteleras define que el impacto promocional de página web es sumamente importante en la publicidad, se llega a concluir que el 85% de personas encuestadas tienen el conocimiento de página web y el impacto promocional en el internet con referencia que ellos

encuentran la información en los buscadores principales; mientras el 15 % no tienen conocimiento de página web e impacto promocional en el internet.

2. En relación a la dimensión 02 Nivel Conocimiento de uso de páginas webs y búsqueda de información por Computadora o móvil. El resultado obtenido nos indica que el 60% de personas encuestadas respondieron que si tienen el conocimiento de uso de páginas webs y búsqueda de información por computadora o móvil mientras que el 40% de personas encuestadas respondieron que no tienen el conocimiento de uso de paganas webs y búsqueda de información por computadora o móvil. Este resultado tiene similitud con los resultados obtenidos por Villa E y Delgado D (2015) quienes en sus trabajos de investigación titulada. Análisis de usabilidad de una aplicación web adaptativa comparando las Técnicas Column Drop y Mostl Fluid: aplicando al sistema de gestión de usuarios, terrenos y cultivos”. Que hace referencia muestra como resultado responde a las pruebas realizadas de la usabilidad es la técnica Column Drop con un porcentaje de 81% sobre la técnica Mostly Fluid que obtuvo un porcentaje de 64%, denominándole como la mas eficiente den las aplicaciones web adaptativas. Así como también que esto coincide con el autor Gomez (23) y Morville(28) quienes mencionan en su block del tema Html5 y 7 faces de accesibilidad de información movil y que las Prácticas Web Móvil, que en cualquier desarrollo web que utilice HTML5 y CSS3 se deben considerar los principios de accesibilidad, apego a estándares y actualización progresiva que ayudaran al funcionamiento adecuado del sitio web donde menciona también que la búsqueda de información es viable por computadora o móvil. Se llega concluir que el 60% de personas encuestadas tienen el nivel conocimiento de uso de páginas webs y búsqueda de información por computadora o móvil con referencia que hacen uso de buscar

información por buscadores principales que encuentran sus informaciones acuerdo que ellos necesitan mientras el 40% de personas encuestadas respondieron que no tienen el nivel conocimiento de uso de páginas webs y búsqueda de información por computadora o móvil.

3. En relación a la dimensión 03: Nivel de conocimiento o recomendaciones de servicios y reservaciones por páginas web de los hoteles. El resultado obtenido nos indica que el 65 % de personas encuestadas respondieron que, si tienen el conocimiento, recomendaciones de servicios y reservaciones por páginas webs de los hoteles mientras el 35% de personas encuestadas respondieron que no tienen conocimiento que recomendaciones de servicios y reservaciones por páginas webs de hoteles. Este resultado No contrasta con ningún antecedente y autores citados en la base teórica.
4. En relación en la dimensión 04: Nivel de disponibilidad de tiempo para una capacitación en manejo de páginas, recomendaciones y verificación de cotizaciones de hoteles. El resultado obtenido nos indica que el 85% personas encuestadas respondieron que si tienen el nivel de disponibilidad de tiempo para una capacitación en manejo de páginas, recomendaciones y verificación de cotizaciones de hoteles mientras el 15% de personas encuestadas respondieron que no tienen disponibilidad de tiempo para una capacitación en manejo de páginas, recomendaciones y verificación de cotizaciones de hoteles. Este resultado tiene similitud con los resultados obtenidos por Musayon E. y Regalado W. (2011) quienes en su trabajo de investigación titulada. Implementación de un sistema de información utilizando tecnología web y basado en el enfoque de gestión de recursos empresariales aplicado al proceso de comercialización para la empresa MBN EXPORTACIONES S.R.L.

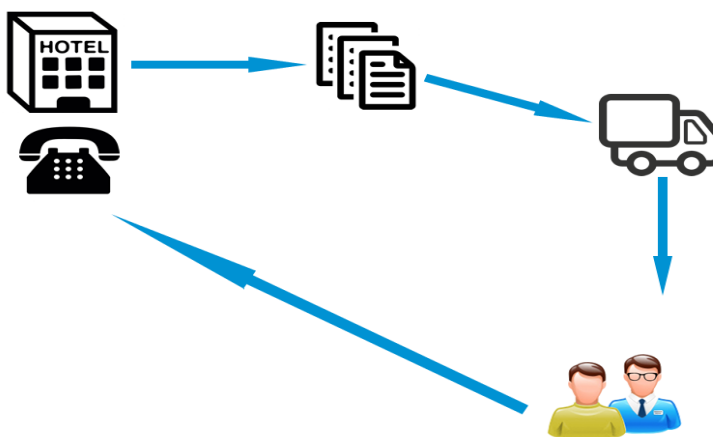
& CIA de la ciudad de Lambayeque. Que hace referencia en su investigación da como resultados él logró 60% de implementar un sistema que tiene capacidad para dar soporte y almacenamiento a la información de los diferentes establecimientos, automatizando los procesos manuales que se venían realizando, logrando así mayor eficiencia en la distribución de los recursos empresariales. Lo cual permitió la mejorar eficientemente los servicios con el sistema de información es factible económicamente. Así como este coincide con el autor Cruz D (19) quien menciona en su proyecto de investigación de gestión de calidad en atención al huésped y su vinculación con la motivación y la capacitación en los colaboradores de recepción del hotel Esturión & Lodge. Hace referencia según las de las normas ISO 9000, llevaron a dar un mayor enfoque a las demandas y exigencias por parte del cliente y las ISO 9001:2000 orienta los requisitos del sistema de gestión de calidad, que puede usar una organización, para demostrar su capacidad de satisfacer las necesidades del cliente. El hotel debe de manifestar un servicio con constancia, cumpliendo las exigencias de los huéspedes y los reglamentos impuestos por las normativas vigentes implementadas por las ISO 9001:2000. Lograr una capacitación y disponibilidad de tiempo constante del personal que afectan a la calidad en servicio. Se llega concluir que el 85% de personas encuestadas respondieron que si tienen disponibilidad de tiempo para una capacitación en manejo de páginas, recomendaciones y verificación de cotizaciones de hoteles con referencia que están actos para ser capacitados; mientras el 15% de personas encuestadas respondieron que no tienen disponibilidad de tiempo para una capacitación en manejo de páginas, recomendaciones y verificación de cotizaciones de hoteles.

5.3. Plan de mejora-propuesta de mejora.

5.3.1. Propuesta técnica.

El presente documento describe la implementación de la metodología de investigación descriptiva en el proyecto de Implementación Web Site, Full Responsive Design Con Html5, para Hoteles en la ciudad de Huaraz; 2015. Incluye las tareas de adquisición y suministro: requisitos, monitorización y seguimiento del avance, así como las responsabilidades y compromisos del autor.

Gráfico Nro. 23: Situación actual de las empresas Hoteleras.



Fuente: Elaboración Propia.

5.3.1.1. Arquitectura propuesta cuando se construye la página web.

Gráfico Nro. 24: Propuesta de la Página web, para la empresa Publihoteles SAC.



Fuente: Elaboración Propia

En el gráfico mostramos la arquitectura propuesta para el Diseño e Implementación Web. Como podemos observar la página web será amigable para todos los dispositivos móviles, además contará con información básica para el visitante interesado en solicitar los servicios de uno o muchos hoteles publicados en la página web, esta página web será administrada por el área de diseño y programación.

Gráfico Nro. 25: Diseño de página propuesta



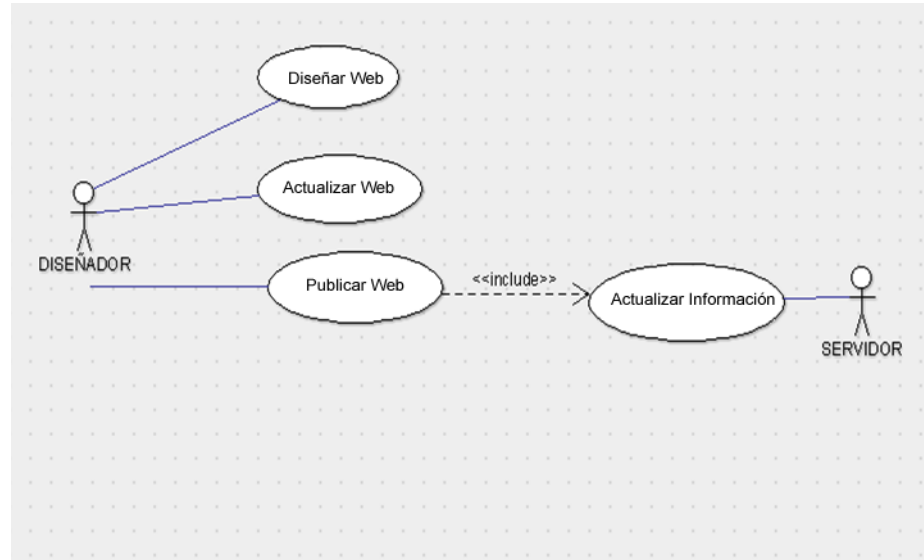
Fuente: Elaboración Propia

Ventajas

- Adaptable a cualquier Dispositivo móvil y Tablet
- Información de servicios y habitaciones
- Galería de Fotos
- Mapa de Ubicación (google maps)
- Reservaciones
- Información de datos (teléfono, celulares, email)
- Redes Sociales
- Posicionamiento web en buscadores (modo gratuito)
- Publicidad Nacional e Internacional
- Incremento de Servicios e ingresos económicos.

5.3.1.2. Diagramas de Casos de Uso del sistema propuesto.

Gráfico Nro. 26: Diagrama de caso de uso del área de Diseño Web.

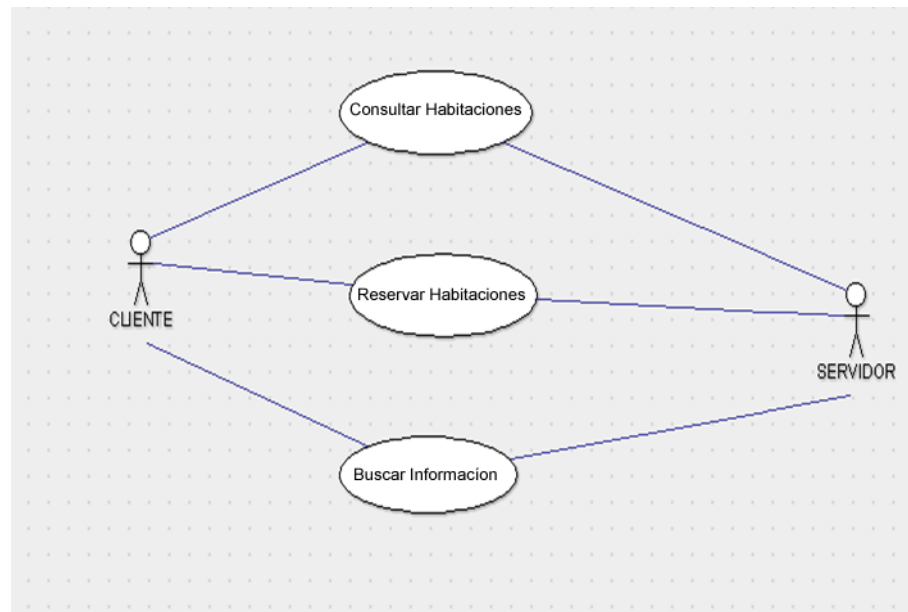


Fuente: Elaboración Propia

El caso de uso de control del Área de Diseño de la Empresa Hoteles de Huaraz SAC, será el encargado del buen funcionamiento de la página web para ello tendrá a cargo Actualizar la Pagina web, Diseñar la Pagina Web, Publicar los cambios en el Servidor Web.

Diagrama de Caso de Uso del Cliente

Gráfico Nro. 27: Diagrama de caso de uso del Cliente.



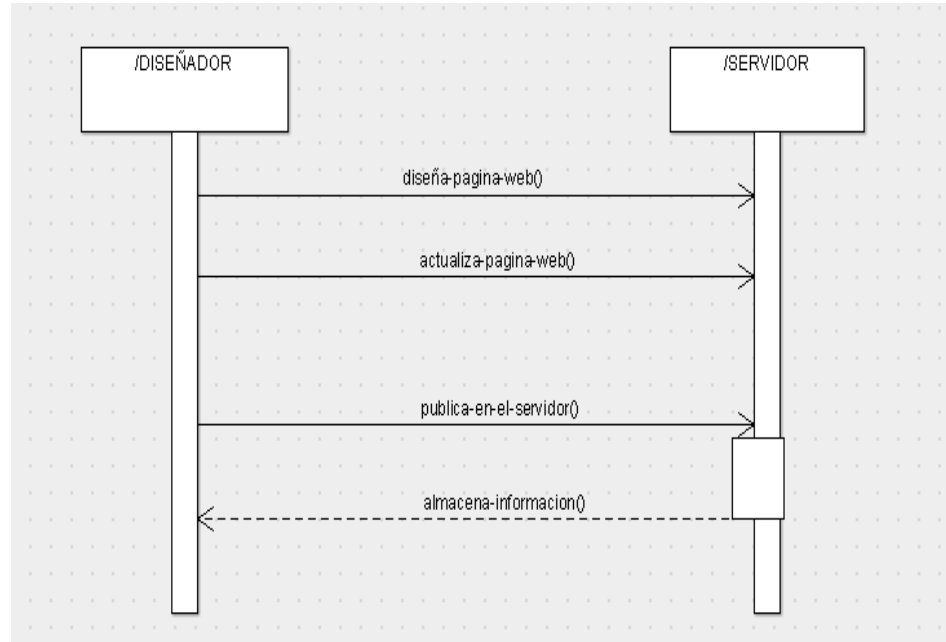
Fuente: Elaboración Propia

El caso de uso de control del Área de Clientes, en la página web el cliente encontrará información detallada acerca de los servicios que prestan las empresas hoteles en la ciudad de Huaraz, y sus respectivos beneficios, tarifas, servicios, con su respectivo formulario de consultas y formularios de reservaciones dentro de la página web www.hotelesdehuaraz.com.

Lo más importante esta página web tiene la finalidad de publicar todos los servicios y beneficios que presta cada hotel de la ciudad de Huaraz, con lo cual el cliente elegirá el hotel que cumpla sus expectativas a la vez el trato o formas de pago lo hará directamente con la empresa hotelera que ha elegido.

Diagramas de interacciones del diseño web propuesto.

Gráfico Nro. 28: Diagrama de interacción del área de Diseño Web.

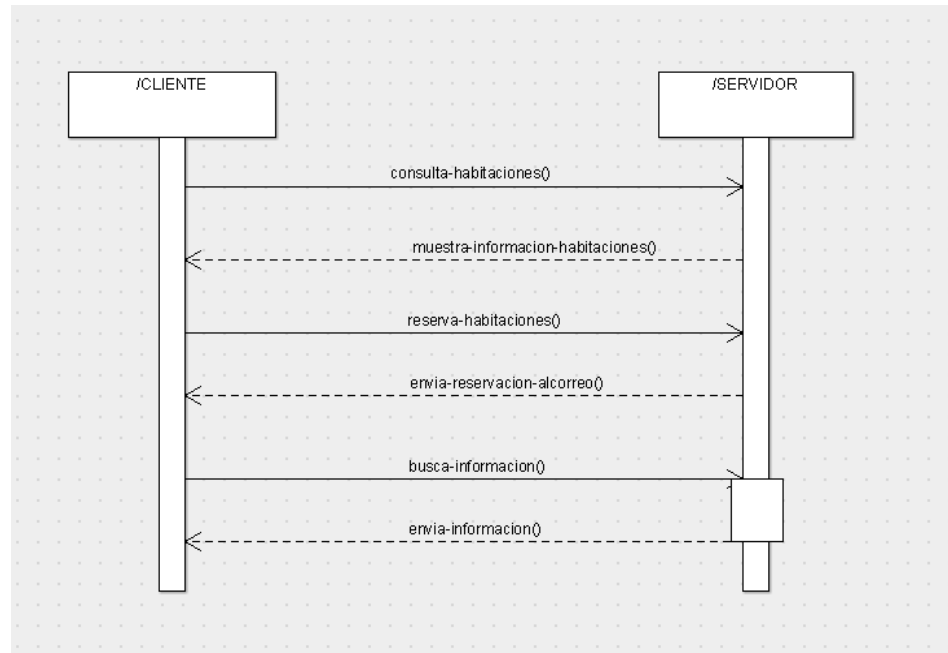


Fuente: Elaboración Propia

La Diagrama de interacción del Área de Diseño de la Empresa Hoteles de Huaraz SAC, será el encargado del buen funcionamiento de la página web para ello tendrá a cargo Diseñar la Pagina Web, Actualizar la Pagina web, Publicar los cambios en el Servidor Web y esta almacenará toda la información publicada.

Diagrama de Interacción de clientes y el servidor.

Gráfico Nro. 29: Diagrama de interacción de clientes y el servidor.

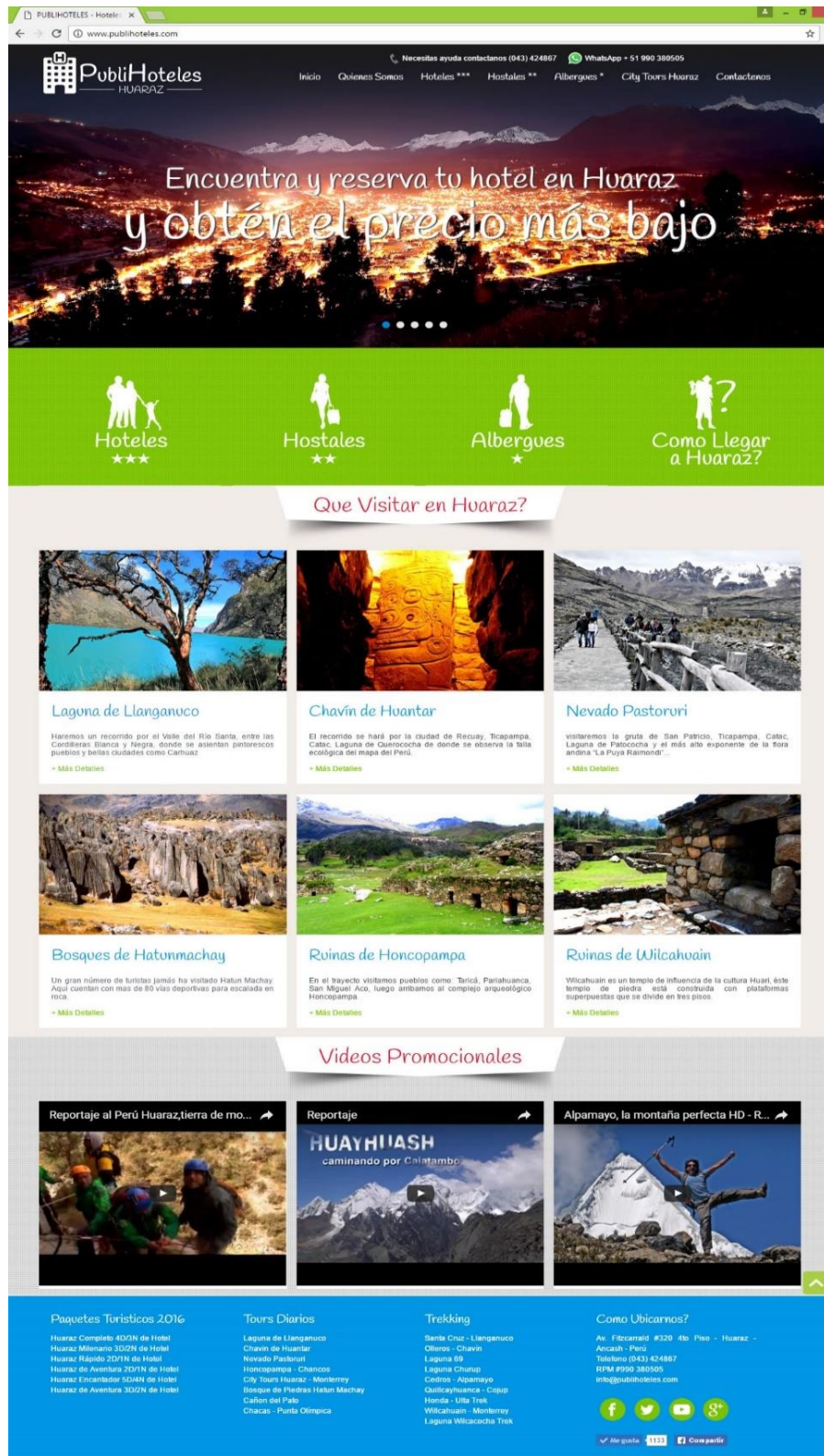


Fuente: Elaboración Propia

El diagrama de la interacción del cliente y el servidor de la página web de la empresa hoteles de Huaraz SAC, consta de la interacción que hay entre el usuario y el servidor mediante los siguientes procesos: consulta de habitaciones, muestra información de habitaciones, reserva habitaciones, envía reservación al correo electrónico del administrador de la página web, busca información, envía información esta interacción se dará cuando el cliente usuario busca o solicita información automáticamente responderá el servidor enviando información solicitada.

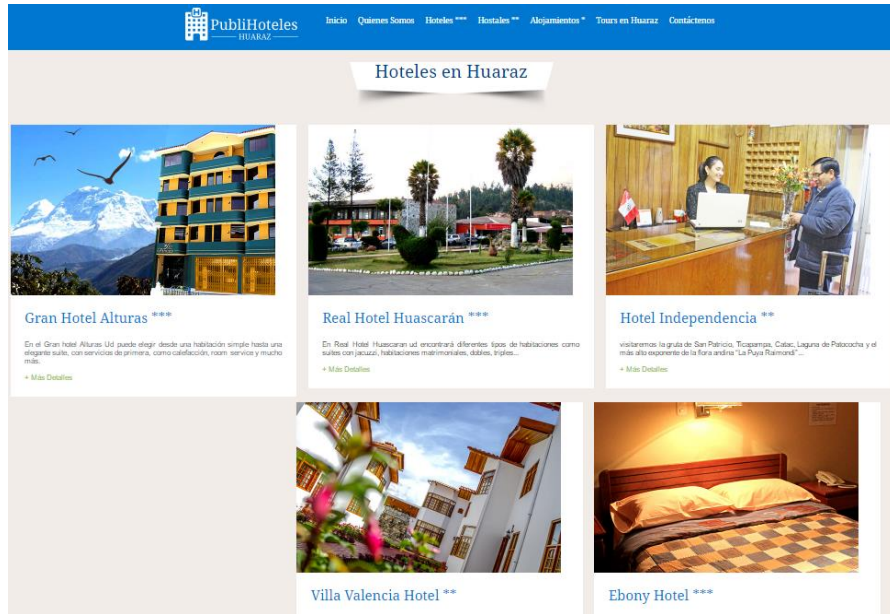
Diseño de interfaz de página web propuesta

Gráfico Nro. 30: Página principal de presentación



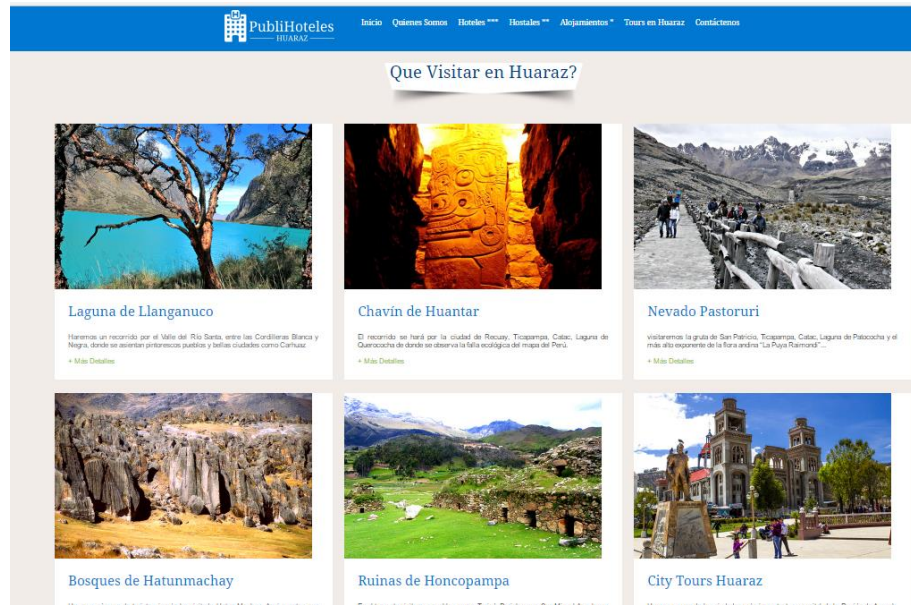
Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 31: Ventana del portal Hoteles



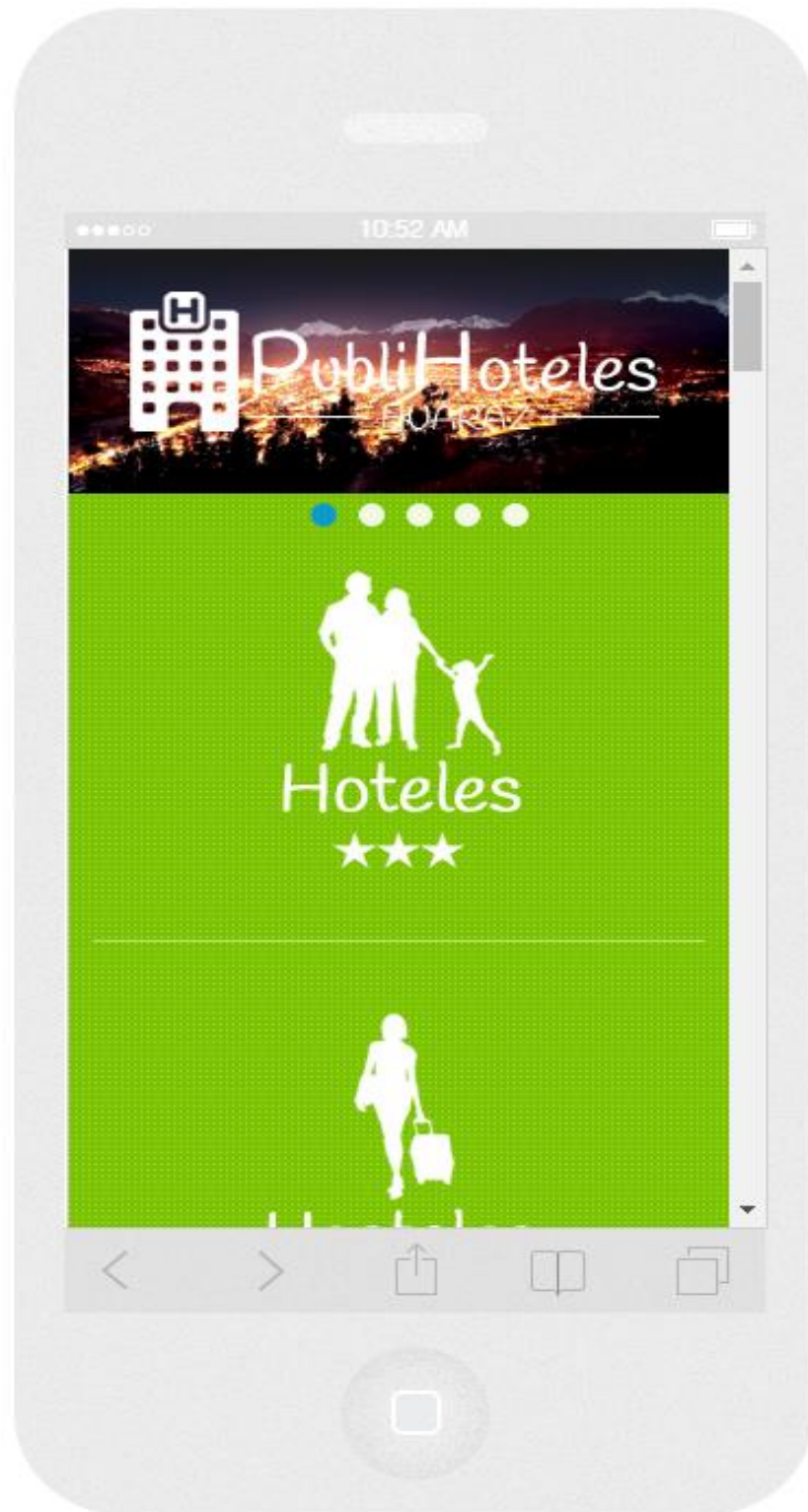
Fuente: Elaboración Propia

Gráfico Nro. 32: Ventana de portal web site.



Fuente: Elaboración Propia

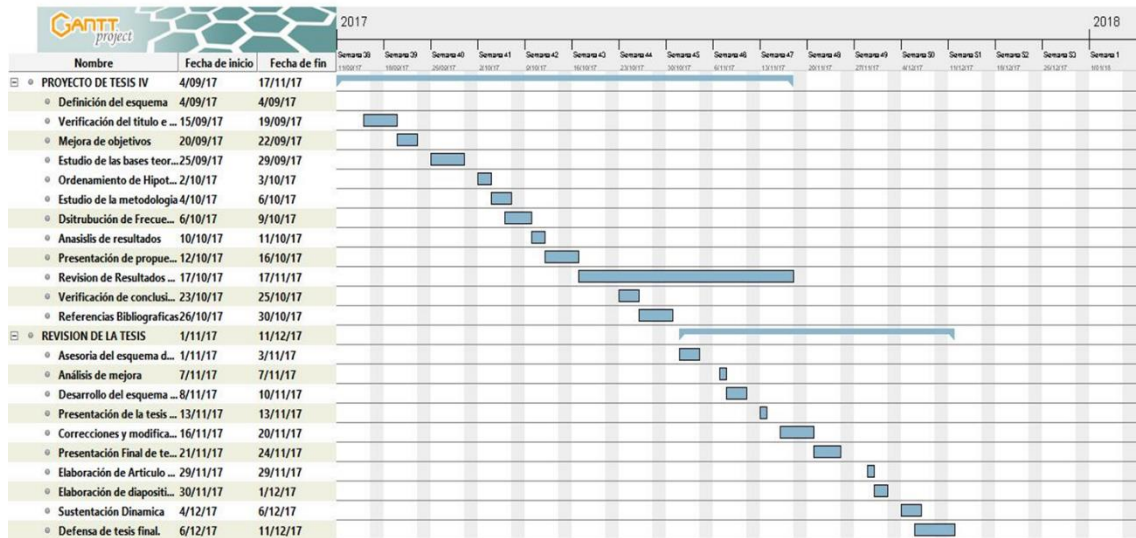
Gráfico Nro. 33: Interfaz móvil



Fuente: Elaboración Propia

5.3.2. Diagrama de Gantt

Gráfico Nro. 34: Diagrama de Gantt



Fuente: Elaboración Propia

5.3.3. Presupuesto de ejecución

Tabla 1: Presupuesto

PROYECTO	FASES	ENTREGABLES	RES	H.E	ITEM	GASTO	
IMPLEMENTACIÓN WEB SITE, FULL RESPONSIVE DESIGN CON HTML5. PARA HOTELES EN LA CIUDAD DE HUARAZ; 2015	Etapa de inicio	identificar la problemática	R.	70	Materiales	120.00	
		identificar requerimientos	R.	70	Materiales	120.00	
		definir la metodología.	R.	70	Materiales	120.00	
		requerimiento de software	R.	200	Materiales	500.00	
	TOTAL FASE			410		860.00	
	Etapa elaboración	Desarrollar el modelo de negocio.	R.	80	Materiales	250.00	
		Desarrollar modelo de análisis.	R.	80	Materiales	300.00	
		Desarrollar el modelo lógico.	R.	80	Materiales	300.00	
		Desarrollar las interfaces.	R.	80	Materiales	250.00	
		Definir la herramienta de diseño	R.	200	Materiales	400.00	
		Desarrollar el modelo de la base de datos	R.	150	Materiales	300.00	
	TOTAL FASE			670		1800.00	
	Etapa de construcción	Programación del sistematización web.	R.	1000	Materiales	1500.00	
		Desarrollo de la base de datos.	R.	100	Materiales	800.00	
		Desarrollar las pruebas.	R.	100	Materiales	700.00	
	TOTAL FASE			1200		3000.00	
	TOTAL FASE						5660.00
	RESERVA DE CONTIGENCIA						2000.00
	RESERVA DE GESTION						500.00
PRESUPUESTO TOTAL DEL PROYECTO						8160.00	

Fuente: Elaboración propia

VI. CONCLUSIONES.

Según los resultados obtenidos, analizados e interpretados, se concluyen que existe la necesidad del web site, full responsive que satisfagan las necesidades debido a un alto nivel de insatisfacción del personal administrativo y clientes. Esta interpretación coincide con lo propuesto en la hipótesis general planteada en esta investigación en que Implementación Web Site, Full Responsive Design con Html5, para Hoteles en la Ciudad de Huaraz; 2015. Mejorará el proceso de información de reservas, como conclusión a esto podemos decir que la hipótesis general queda aceptada.

1. Se logró efectuar la propuesta planteada del web site, con la finalidad de dar conocer los servicios y bondades de cada hotel en la ciudad de Huaraz.
2. Se desarrolló el web site para establecer una estrategia de publicidad a través de la página web.
3. Se utilizó la herramienta Argo UML para realizar el modelamiento del web site.

VII. RECOMENDACIONES.

Se sugiere que la empresa hotelera de Huaraz evalúe las posibilidades de las siguientes recomendaciones.

1. Capacitar constantemente a los empleados del hotel que administrará, el sitio web para su buen funcionamiento y rendimiento.
2. Implementar campañas de Publicidad a través de Redes Sociales con la finalidad de incrementar reserva de Hoteles en la página web Publihoteles.
3. Realizar actualizaciones periódicamente de la información del sitio web, para ofrecer mejor servicio.
4. Publicar descuentos y/o promociones para temporadas altas y bajas que cuenta dichos Hoteles para la estadía de visitantes.

Referencias Bibliográfica.

1. Rodríguez J. Los sistemas de información en el sector hotelero un modelo de éxito Girona: Universitat de Girona; 2103.
2. Delgado EFVCyDS. Análisis de usabilidad de una aplicación web adaptiva comparando las técnicas column drop y mostl fluid aplicando al sistema de gestión de usuarios, terrenos y cultivos. Ecuador ; 2015. p. 229.
3. Alava CAV. Desarrollo e implementación de un sistema de gestión administrativa para el hotel dorado del cantón playas. Ecuador : -; 2014. p. 160.
4. Mora RM. Portal web informativo y de solicitud de servicios para la gobernación del Estado de Trujillo- Venezuela basado en herramientas interactivas de comunicación. Venezuela : -; 2010. p. 174.
5. Tito AAP. Diseño E Implementación de una Plataforma Web para la Gestión de Solicitudes entre tres áreas Internas de una Empresa Operadora de Telecomunicaciones en el Perú: -; 2014. p. 76.
6. Silva REP. Desarrollo de un portal web como estrategia para el mejoramiento de la competitividad en la divulgación del conocimiento ambiental: caso del Instituto de Estudios Ambientales de la Pontificia Universidad Católica del Peru. Perú: -; 2009. p. 205.
7. Javier MCPAyVM. Analisis, diseño implementación de una página web dinámica para el seguimiento y monitoreo de proyectos de la empresa Coprocsac Constructura Y proveedora orgullo conchucano SAC. In Javier MCPAyVM. Analisis, diseño implementación de una página web dinámica para el seguimiento y monitoreo de proyectos de la empresa Coprocsac Constructura Y proveedora orgullo conchucano SAC. Perú - Huaraz; 2011. p. 59.
8. Norabuena CLM. Sistema de información bajo plataforma web para mejorar el trámite de licencia de funcionamiento en el gobierno local de Independencia, Huaraz. In Norabuena CLM. Sistema de información bajo plataforma web para mejorar el trámite de licencia de funcionamiento en el gobierno local de Independencia, Huaraz. Perú-Huaraz: -; 2014. p. 171.
9. Torre Fdl. Administración Hotelera 2. In Torre Fdl. Administración Hotelera 2. Mexico: Trillas Editorial; 2009. p. 181.

10. Pérez LDM. Manual práctico de recepción hotelera. In Pérez LDM. Manual práctico de recepción hotelera. Mexico: Trillas; 2012. p. 224.
11. Hernández AG. TIPOS Y CLASIFICACION DE HOTELES. In Hernández AG. TIPOS Y CLASIFICACION DE HOTELES. Peru: Presentación en web ; 2014. p. 50-60.
12. Adell J. Internet en educación: una gran oportunidad. Net Conexión. In Adell J. Internet en educación: una gran oportunidad. Net Conexión.; 1996.
13. Salinas J. TIC: ocupación y formación ¿globalización-desempleo? CIFO III Congreso de Formación Profesional ocupacional. Madrid; 2001.
14. Lepicnik J SP. dvantages and disadvantages of information-communication techniques usage for four-year old children, and the consequences of its usage for the children development. International Journal of Humanities and Social Science.; 2012.
15. Hernández AMG. Formación de técnicos e investigadores en tecnologías de la información. Madrid : Fundesco; 1986.
16. Ramirez K. las tic's y areas de aplicación. In Ramirez K. las tic's y areas de aplicación. Perú; 2012.
17. Carlos SR. Introducción a los sistemas de información y telecomunicación; 2014.
18. EJ N. Importancia de la tic en la empresa.
- 19 Davidson ASdIC. Gestión de Calidad en Atención al huesped. - ed. - , editor. Buenos Aires: -; 2007.
20. Kiran garimella ml. bpm (gerencia de procesos ; 2012.
21. López Cruz AA. Mejora en el proceso de atención de la mesa de partes en 2013.
22. Ceballos. elmycs. la revista digital universitaria unam. in ceballos mexico; 2013.
23. Luzuriaga. PEP. Diseño de Interfas web responsive para periodico digitales ; 2014.
24. Gomez Chg. Html5. In GOMEZ CHG. Html5. Colombia; 2014.
- 25 Hassan FI. Diseño web centrado en el usuario ; 2007. p. 03.
26. Nielsen J. Introducción a la Usabilidad ; 2012.
27. Wikipedia. teoria del diseño centrado en el usuario. In Wikipedia. teoria del diseño centrado en el usuario. 2014.

28. Luzardo. En el mundo de la Web. In Luzardo. En el mundo de la Web. p. 2009.
29. Morville. Web considerado en 7 facetas. In Morville. Web considerado en 7 facetas; 2004.
30. Travis D. La fábula del Diseñador Centrado en el Usuario. In Travis D. La fábula del Diseñador Centrado en el Usuario.; 2009.
31. Martínez JF. Adobe Dreamweaver. In Martínez JF.. España: Paranfijo S.A; 2015.
32. Wikipedia. Adobe Fireworks. In Wikipedia. Adobe Fireworks. España; 2013.
33. Wikipedia. Adobe Photoshop. In Wikipedia. Adobe Photoshop.; 2015.
34. Wikipedia. Adobe Photoshop.
35. Moya A. Xampp. Xampp. 2011.
36. Wikipedia. Servidor cliente Filezilla. Servidor cliente Filezilla. 2017 octubre.
37. M D. Investigación no experimental.
38. Tamayo M. La Investigación. Aprender a Investigar. 2013 Febrero; 1(1).
39. Cañizales O. Métodos de Investigación. Uan. 2010 Noviembre; 3(1).
40. Fàbregues S, Meneses J, Rodríguez-Gómez D, Paré MH. Técnicas de investigación social y educativa. Serrano N, editor. Mexico: Editorial UOC; 2016.
41. Hernández S, Fernández C, baptista lucio mdp. metodología de la investigación. quinta ed. mares chacón j, editor. méxico d.f.: mcgraw-hill; 2010.
42. Sierra Ib. Tecnologías de la información en la empresa. Investigación en Sistemas de Información. Colombia: Fundación Universitaria San Martin; 2011.
43. Mosquera J. , Mestanza, W.. Análisis, diseño e implementación de un sistema de información integral de gestión hospitalaria para un establecimiento de salud público. Tesis para adoptar el título de ingeniero informático. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú; 2007.
44. Hospital de Apoyo II. [Online]. Sullana; 2015 [cited 2013 Octubre 2013. Available from: "<http://www.hospitalsullana.gob.pe/>"
45. Romani J. Proyecto para la implementación de una plataforma de comunicación multimedia para interconsultas médicas en el hospital de Huarmaca. Tesis para optar

el Título de Ingeniero de las Telecomunicaciones. Humanga: Universidad Católica del Perú; 2014.

46. Martínez R. Nivel de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones vinculado al planeamiento estratégico, dirección tecnológica, procesos y recursos humanos del Hospital ESSALUD de la provincia de Huamanga en el año 2010. Tesis Para Optar el título Ingeniero de Sistemas. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ingeniería; 2010.

47. Campos K. Propuesta de Mejora del Nivel de Gestión del Proceso de Adquisición e Implementación de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) en la Municipalidad Provincial de Huancabamba – Departamento de Piura en el año 2015. Tesis para obtener el título de Ingeniero de Sistemas. Piura: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ingeniería; 2013.

48. Ordoñez M. Perfil del nivel de gestión de adquisición e implementación de tecnologías de la información y la comunicación (tic) en Essalud - Piura, año 2014. Tesis Para Optar el título Ingeniero de Sistemas. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; 2014.

49. Organización Mundial de la Salud. Definición de la Salud. [Online]. [cited 2013 Octubre 23. Available from: "<http://www.who.int/suggestions/faq/es/>"

50. MINSA. Ministerio de Salud - Gobierno del Perú. [Online].; 2015 [cited 2013 Octubre 20. Available from: HYPERLINK "<http://www.minsa.gob.pe/>" <http://www.minsa.gob.pe/> .

51. Banco Interamericano de Desarrollo. Organización y Funcionamiento del Sistema de Salud. [Online].; 2010 [cited 2013 Octubre 26. Available from: <http://www.iadb.org/es/temas/salud/organizacion-y-funcionamiento-del-sistema-de-salud,2075.html> .

52. Bardález C. La salud en el Perú. Proyecto Observatorio de la Salud. [Online].; 2008 [cited 2013 Noviembre 8. Available from: www.bvsde.paho.org/bvsacd/cd67/saludenelperu.pdf

53. ISAI. Hospitales en la actualidad. [Online].; 2010 [cited 2014 Abril 20. Available from: <http://www.youblisher.com/p/151199-hospitales-en-la-actualidad/> .

54. Servicios TIC. Servicios que ofrecen las TIC. [Online].; 2011 [cited 2014 Mayo 14]. Available from: <http://www.serviciostic.com/las-tic/definicion-de-tic.html> .
55. Mayte R. Aplicación de las TIC en diversos campos. [Online].; 2011 [cited 2014 Mayo 30]. Available from: <http://mayteevianey.wordpress.com/2011/01/05/aplicacion-de-las-tics-en-diversos-campos/> .
56. Marqués P. Las TIC y sus aportaciones a la sociedad - Departamento de Tecnología Aplicada. [Online].; 2008 [cited 2014 Junio 13]. Available from: <http://peremarques.pangea.org/tic.htm> .
57. Avalos C. Análisis, Diseño e Implementación del sistema de riesgo operacional para entidades financieras – siro. Tesis para optar el grado académico de magíster en informática mención en Ingeniería del Software. Lima: Universidad Católica del Perú; 2013.
58. Benvenuto A. Implementación de sistemas ERP, su impacto en la gestión de la empresa e integración con otras tic. ; 2007.
59. Martínez A. Modelo de evaluación y diagnóstico de excelencia en la gestión, basado en el cuadro de mando integral y el modelo EFQM de excelencia. Aplicación a las cajas rurales. Tesis de Grado. Universidad Politécnica de Valencia; 2008.
60. Fuentes G. La creación del sistema nacional integrado de salud en Uruguay (2005-2015): impulso reformista con freno desde los puntos y actores de veto. Memoria para optar el grado de Doctor. Madrid: Universidad Complutense de Madrid; 2013.
61. Hopenhayn M. El TIC como oportunidad de inclusión social en América latina y el Caribe. CEPAL, División de Desarrollo Social; 2011.
62. Andrade , Castro. Implantación de calidad como ventaja competitiva desde un enfoque de dirección estratégica aplicada a los servicios que brinda el centro de salud de Ibarra. Proyecto de grado para obtener el título de Ingenieros Comerciales mención Mercadotecnia. Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2011.
63. Isai T. Las Tecnologías de Información y los Hospitales. [Online].; 2011 [cited 2014 Junio 30]. Available from: <http://www.youblisher.com/p/151215-Tecnologias-de-informacion-y-los-hospitales/> .

64. Ronchi. Beneficios de la Incorporación de TIC. [Online].; 2014 [cited 2014 Julio 12. Available from:
<http://www.gencat.cat/salut/ticsalut/flashticsalut/html/es/articulos/doc34875.html> .
65. Pérez de León M. La Informática aplicada a la Salud. [Online].; 2009 [cited 2014 Julio 12. Available from: <http://www.slideshare.net/ManuelAntonioPerez/la-informatica-aplicada-a-la-salud-2959488> .
66. Sanchez Echeverria J. Gestión de la Seguridad de la información de las empresas. [Online].; 2007 [cited 2014 Agosto 23. Available from:
<http://www.baquia.com/posts/gestion-de-la-seguridad-de-la-informacion-en-la-empresa> .
67. Quispe J. La tecnología de la Información. [Online].; 2010 [cited 2014 Agosto 30. Available from: http://jcquispe.blogspot.com/2010_05_09_archive.html .
68. El portal ISO. ¿Para qué sirve un SGSI? [Online].; 2014 [cited 2014 Octubre 21. Available from: <http://www.iso27000.es/sgsi.html#section2b> .
69. Hernández T. e-Gobierno y Gestión del sector salud - OEA. [Online].; 2009 [cited 2014 Agosto 10. Available from:
<http://portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=HjPTXKN%2FR1I%3D&tabid=1729> .
70. Gonzales E. Marco general y conceptual de la auditoria para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud; 2010.
71. Governance Institute. COBIT 4.1. Modelo de referencia. EE. UU.; 2007.
72. Calo P WP, Ortiz Iza C. Sistema de gestión de ventas para el centro de servicios informáticos "La Biblioteca". Tesis Titulación. Cuba: Universidad Técnica de Cotopaxi, Departamento de Informática; 2012.
73. Hammer MM, Champy JA. Reingeniería. 1st ed. NSA, editor. Colombia: Carbajal S.A.; 1994.
74. Fontalvo H, Vergara S. La Gestión de la Calidad en los Servicios ISO 9001:2008. 2nd ed. Eumed , editor. España: Eumed; 2010.

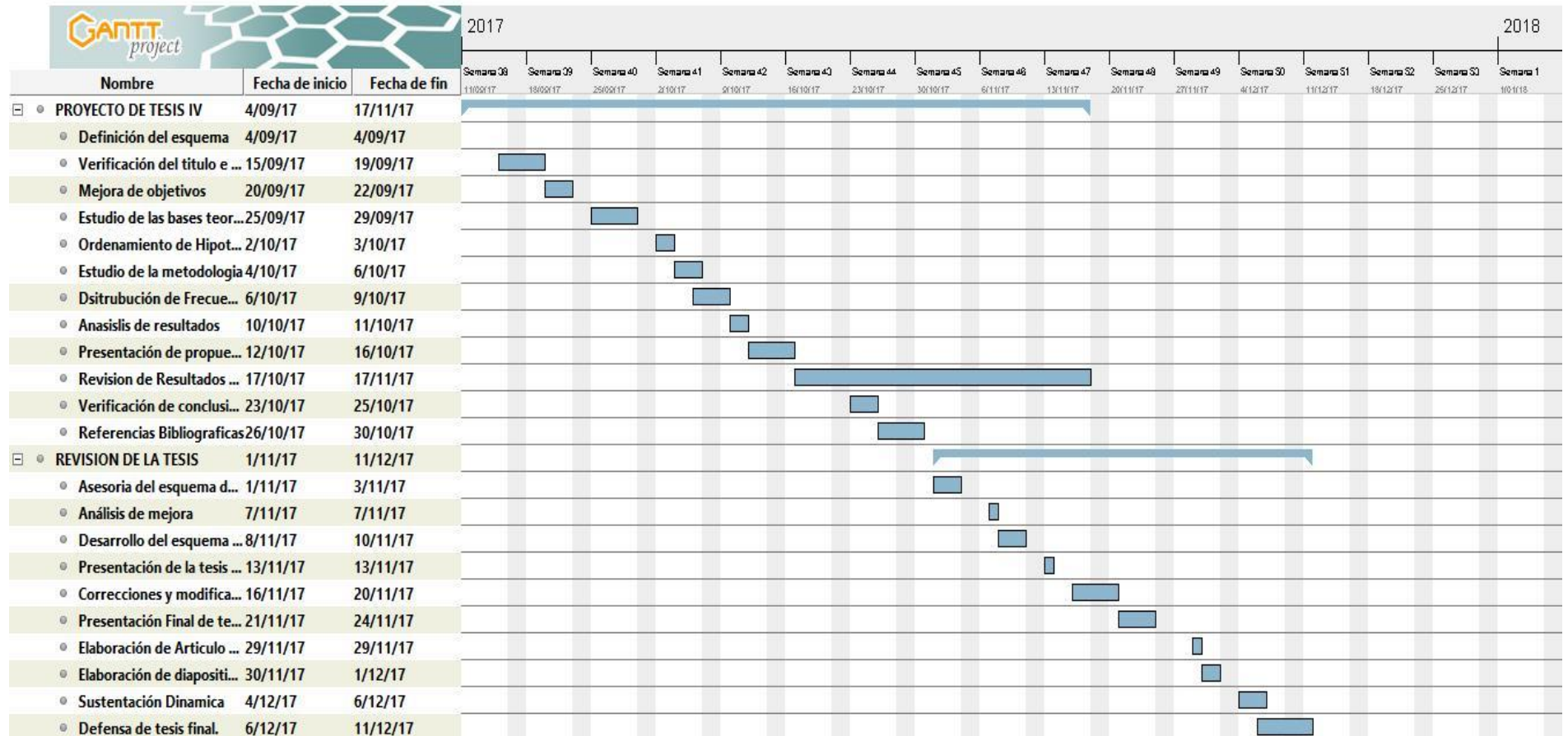
75. Delgado EFVCyDS. Análisis de usabilidad de una aplicación web adoptiva comparando las técnicas column y Mostl Fluid:aplicando al sistema de gestión de usuarios, terrenos y cultivos-. Ecuador: -; 2015. p. 229.
76. Alava CAV. Desarrollo de Implementación de un Sistema de gestión administrativa para el hotel dorado del cantón Playas. Ecuador : -; 2014. p. 160.
77. Mora R. Portal Web Informativo y de solicitud de servicios para la gobernacion del estado de Trujillo-Venezuela Basado en herramientas Interactivas de comunicación. Venezuela : -; 2010. p. 174.
78. Tito AAP. Diseño E Implementación de una Plataforma Web para la Gestión de Solicitudes entre tres áreas Internas de una Empresa Operadora de Telecomunicaciones en el Perú. Perú: -; 2014. p. 76.
79. Silva REP. Desarrollo de un portal web como estrategia para el mejoramiento de la competitividad en la divulgación del conocimiento ambiental: caso del Instituto de Estudios Ambientales de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Perú : -; 2009. p. 205.
80. Javier MCPYVM. Análisis, Diseño Implementación de una Página Web Dinámica para el Seguimiento y Monitoreo de Proyectos de la Empresa Coprocsac Constructora Y Provedora Orgullo Conchucano S.A.C.Perú: -; 2011. p. 59.
81. Norabuena CLM. Sistema de información bajo plataforma web para mejorar el trámite de licencia de funcionamiento en el gobierno local de Independencia.Huaraz,2014. Ancash-Huaraz: -; 2015. p. 171.
82. Núñez EJ. Importancia de las TIC en la empresa. In Núñez EJ. Importancia de las TIC en la empresa. Perú; 2010.
83. Dzul M. uaeh.edu.mx. [Online].; 2010 [cited 2015 Octubre 10. Available from: http://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf .
84. S. M. Importancia y Definición de Investigación Documental. Geiuma-Oax. 2002 Septiembre.
85. Tamayo M. El Proceso de la Investigación Científica. Cuarta ed. México: Editorial Limusa, S.A. D.; 2003.

86. Luján M. Programación de aplicaciones web: historia, principios básicos y clientes web Alicante: Editorial Club Universitario; 2002.

87. Escamilla M. Aplicación básica de los métodos científicos. Sistema de universidad virtual. ;(13).

ANEXOS

ANEXO NRO.1: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES



ANEXO NRO.2: PRESUPUESTO.

ORDEN	PARTIDAS	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	TOTAL
1	REMUNERACIONES				
	<input type="checkbox"/> Asesoramiento	1		900.00	900.00
2	BIENES				-
	- Cámara de Fotos	1	Sesión de Fotos	2200.00	2200.00
	- Computadoras	2	Unidades	1500.00	3000.00
	- Laptops	2	Unidades	1800.00	3600.00
	- Borrador	1	Unidades	0.50	0.50
3	SERVICIOS				-
	- viáticos	10	Movilizarse	5.00	50.00
	- internet	200	Horas	1.00	200.00
	- servidor	01	Alquiler alojamiento web	300.00	300.00
	- Típeos	80	Hojas	0.20	16.00
	- Fotocopias	100	Hojas	0.10	10.00
	- Material bibliográfico	4	Libros	20.00	80.00
	- Espiralados	3	Anillados	10.00	30.00
4	IMPREVISTOS	1		200.00	200.00
	TOTAL				10,586.50

ANEXO NRO.3: CUESTIONARIO

TITULO: Implementación web site, full responsive design con Html5. Para hoteles en la ciudad de Huaraz; 2015.

TESISTA: Gino Hector Cruz Ramirez

PRESENTACIÓN:

El presente instrumento forma parte del actual trabajo de investigación; por lo que se solicita su participación, respondiendo a cada pregunta de manera objetiva y veraz. La información a proporcionar es de carácter confidencial y reservado; y los resultados de la misma serán utilizados solo para efectos académicos y de investigación científica.

INSTRUCCIONES:

A continuación, se le presenta una lista de preguntas, agrupadas por dimensión, que se solicita se responda, marcando una sola alternativa con un aspa (“X”) en el recuadro correspondiente (SI o NO) según considere su alternativa.

DIMENSIÓN 1: Nivel de conocimiento de página web y el impacto promocional en el internet.			
NRO.	PREGUNTA	SI	NO
1	¿Conoce ud. que son las páginas web?		
2	¿Cree ud que la página web que se va realizar tendrá impacto promocional en los buscadores del internet?		
Nivel Conocimiento de uso de páginas webs y búsqueda de información por Computadora o móvil.			
3	¿La informacion proporcionada acerca de los hoteles le servirá para elegir uno de los hoteles para su estadía?		
4	¿Cree usted que es más rapido buscar un servicio de hotel por internet?		
5	¿alguna vez ha utilizado una página web adaptable a móviles?		
6	¿Ayudará a los visitantes la página web adaptable a móviles en la búsqueda de los hoteles con gran facilidad?		

Nivel de conocimiento o recomendaciones de servicios y reservaciones por páginas web de los hoteles.			
7	¿Cree ud que es confiable las reservaciones online en las páginas web de hoteles?		
8	¿Solicitar servicios por internet, hará que ahorre tiempo y dinero?		
9	¿Conoce otra página web en Huaraz similar al nuestro que ofrecen el mismo servicio?		
10	¿La implementación de la página web dará conocer los servicios de cada hotel en la ciudad de Huaraz?		
11	¿Recomendaría usted nuestros servicios a otras empresas o personas?		
Nivel de disponibilidad de tiempo para una capacitación en manejo de páginas, recomendaciones y verificación de cotizaciones de hoteles.			
12	¿El tiempo de respuesta de en cuanto a las cotizaciones de habitaciones u otros servicios será rápida?.		
13	¿Dispone de tiempo el personal para una capacitación en manejo de páginas, recomendaciones y verificación de cotizaciones de hoteles?		