V Congreso Nacional y IV Internacional de Ingeniería 2020 VIRTUAL
"INNOVACIÓN, RETOS Y SOLUCIONES EN INGENIERÍA"

Diseño de un portal Web turístico especializado en servicios de hospedaje en el Municipio del Espinal Tolima.

Yudy Alexandra Acosta Ortiz
Brayan Stiven Almanza Mahecha
Hernan Dario Caicedo Sanchez
hcaicedo17@itfip.edu.co
Juan David Vaquiro Diaz
jvaquiro23@itfip.edu.co

INSTITUCION DE EDUCACION SUPERIOR ITFIP. ESPINAL, COLOMBIA

RESUMEN

Diseñar un portal turístico especializado en servicios de hospedaje para fortalecer el turismo en el Espinal Tolima mediante el uso de herramienta web. Unos de los problemas más comunes son la falta de integración de sitios web turísticos para el municipio del Espinal – Tolima y la necesidad de modernización en la competitividad en el sector hotelero. Mejorar la competitividad, el servicio y la economía del sector hotelero. Se desarrollará la metodología de enfoque cualitativo y para el diseño web se desarrollará la metodología SCRUM.

Palabras clave: Sitio Web; Hospedaje; Turismo.

ABSTRACT

Design a tourism portal specialized in lodging services to strengthen tourism in Espinal Tolima through the use of a web tool. Some of the most common problems are the lack of integration of tourist websites for the municipality of Espinal - Tolima and the need for modernization in competitiveness in the hotel sector. Improve the competitiveness, service and economy of the hotel sector. The qualitative approach methodology will be developed and the SCRUM methodology will be developed for web design.

PROBLEMA

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT, 1994), "el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros", cabe estacar que el turismo hace parte del desarrollo de diferentes sectores económicos es un lugar a través de esta actividad económica brinda oportunidades de modernización tanto socioeconómica como cultural de un área geográficai .

De acuerdo con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MCIT) el desempeño económico de ha sido eficiente, caracterizado por el crecimiento turístico, evidenciando los porcentajes presentados y analizados desde los aportes del Producto Bruto Interno (PBI) desde el año 2005 hasta el 2019. El gasto anual real en hoteles y restaurantes y los

datos anuales del consumo final se obtuvieron del Departamento Administrativo Nacional de Estadística.

Tabla 1: Participación sector hoteles y restaurantes en el PBI

2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
3,53%	3,57%	3,61%	3,63%	3,69%	3,72%	3,6%	3,6%
2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	
3,66%	3,67%	3,71%	3,78%	3,81%	3,84%	3,78%	

En cuanto a su economía, en los últimos años el municipio de El Espinal ha demostrado un bajo crecimiento en la actividad económica relacionada con el comercio y hoteles, actividades que tienen afluencia turística como lo demuestra un estudio realizado y denominado "La economía del departamento del Tolima: Diagnóstico perspectivas a mediano plazo"ii, donde se evidencia que sólo aumentó el 2,6% con respecto al PIB de la región Andina, siendo esto el resultado de la creación de rutas alternas (doble calzada) debido a que deja sin ingreso directo al municipio, restándole competitividad al municipio con el resto de municipios turísticos de Colombia que para la temporada de las festividades nacionales también viven fiestas folclóricas, tal es el caso de Ibagué con el Festival Folclórico Colombiano y Neiva con Reinado Nacional del Bambuco y Muestra Internacional del Folclor.

De acuerdo con el informe realizado por Geraldine Ramíreziii, El Espinal cuenta con 20 hoteles, 5 residencias, 2 alojamientos, 3 moteles, 2 hostales; que en su totalidad ofrecen 366 habitaciones y 594 camas para satisfacer la demanda de alojamiento para sus clientes para disfrutar de actividades turísticas, que representan el 74% de los prestadores de servicios turísticos del Espinal (Ortiz, s.f).

El aporte tecnológico de este proyecto al sector turístico tiene relación con el término E-Commerce –o comercio electrónico– que se define como la transacción o intercambio de información comercial basada en la transmisión de datos sobre redes de comunicación como internet (Ponce, 2003). En este contexto, El Espinal debe aprovechar todas las ventajas que posee en el sector turístico, para fortalecer esta economía a través de la utilización de herramientas TIC específicamente en la implementación de un portal turístico. Formulación del problema

¿Qué estrategias se deben implementar para aumentar el turismo en el Espinal Tolima, utilizando Herramientas web?

INTRODUCCIÓN

En un contexto económico nacional e internacional caracterizado por una competitividad reciente por una búsqueda cada vez mayor beneficio de servicios turísticos rentables, innovadores y eficientes, es observable el incremento del uso de las herramientas tecnológicas y su impacto en la demanda de servicios turísticos.

Atendiendo a lo anterior, el objetivo que se plantea de aquí en implementar en el sector del turismo del municipio de El Espinal – Tolima el uso de la

información mediada por las herramientas web, haciendo hincapié en aquellos que tienen lugar en el mercado de los alojamientos turísticos.

En consecuencia, lo que aquí sigue es una revisión de la literatura más destacada acerca del aporte de las herramientas web en la innovación del sector turístico del municipio para luego implementar PORTAL WEB TURÍSTICO ESPECIALIZADO EN SERVICIOS DE HOSPEDAJE EN EL MUNICIPIO DEL ESPINAL TOLIMA.

MÉTODOLOGIA

Enfoque de investigación

Hernández, Fernández y Baptistaiv, determinan que el marco metodológico es el "conjunto de procedimientos lógicos, tecno-operacionales implícitos en todo proceso de investigación, con el objeto de ponerlos de manifiesto y sistematizarlo; a propósito de permitir, descubrir y analizar los supuestos de estudio y de reconstruir los datos (p.113), en consecuencia, este apartado se centrará en los procedimientos y técnicas utilizadas en esta investigación, se define en el marco metodológico aspectos tales como, el tipo y diseño de la investigación, así como la población, muestra, instrumentos de recolección de datos y tratamiento estadístico de la información.

De manera consecuente habrá que mencionar que para el desarrollo del estudio actual se optó un enfoque cualitativo cuyo objetivo es comprender y profundizar los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con el contexto. El enfoque cualitativo se selecciona cuando se busca comprender la perspectiva de los participantes (individuos o grupos pequeños de personas a los que se investigará) acerca de los fenómenos que los rodean, profundizar en sus experiencias, perspectivas, opiniones y significados, es decir, la forma en que los participantes perciben subjetivamente su realidad.

Tipo de investigación

Según Tamayov, afirma que la investigación tipo descriptiva "comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo, institución o cosa se conduce o funciona en el presente" (p. 58).

Para este proyecto se ha adoptado el tipo de investigación la descriptiva porque se pretende describir el tipo de población que prefiere la utilización de herramientas web al momento de tomar un servicio de hospedaje.

Población y Muestra

La población objeto de estudio está constituida por todos los establecimientos que se dedican al hospedaje en el municipio de El Espinal – Tolima.

La muestra utilizada es la no probabilística que según Hernández, Fernández y Baptista vi permite al investigador seleccionar los participantes que para este caso es un representante de cada tipo de establecimiento dedicado al hospedaje en el municipio que para este caso será 15 empresarios de El Espinal - Tolima

Herramientas para la recopilación de información

Técnicas de recolección de la información.

El instrumento que se va a utilizar para la recolección de la información es la revisión documental que es la recopilación de datos mediante al análisis de documentos o fuentes secundarias, es decir, trabajar con materiales ya elaborados de tipos secundarios determinan lógicamente las principales ventajas e inconvenientesvii (Anexo No.1). Trabajo de campo: Es un proceso cuya función es recolectar información sobre el objeto que se toma en consideración. Postic y De Keteleviii, mediante la aplicación de esta técnica se pretende evaluar el cumplimiento de la normatividad y reglamentación para el funcionamiento de estos establecimientos, la interacción de los empresarios hoteleros y los clientes, así como el tipo de servicio espera este último. Las acciones estratégicas que serán analizadas son hospedaje (reserva), económico (costo del servicio), satisfacción (atención al cliente). El instrumento que se aplicará es una lista de chequeo, Diario de campo

Metodología de Desarrollo Web

La metodología SCRUM consiste en un trabajo colectivo para la realización de proyectos, también es conocida por ser una metodología ágil muy popular. La metodología SCRUM es adaptativa permitiendo ajustarse a los cambios que se presenten durante el desarrollo del proyecto, también opera de forma iterativa, quiere decir, la repetición de procesos hasta llegar a un punto deseado; lo que le permite ser evolutiva y eficazix.

Tabla 2 Resumen fases de SCRUM

FASE O ETAPA	PROCESO O ACTIVIDAD
INICIAR	Se identifica los roles del equipo de trabajo Se recolectan las prioridades del usuario
PLANEAR Y ESTIMAR	Se asignan los roles a los integrantes del equipo de trabajo Se realiza el cronograma de actividades Se recolectan los requisitos funcionales de la aplicación
IMPLEMENTAR	Se desarrollan reuniones periódicas del proyecto Se desarrolla prototipos de la aplicación

REVISIÓN Y RETROSPECTIVA	Valoración de las actividades del equipo de trabajo Propuestas de mejoras para el desarrollo del proyecto
LANZAMIENTO	Presentación de la aplicación al usuario Recolección de recomendaciones del usuario

Análisis

En el caso del trabajo adelantado, se aplicó la postura de "ir tras las huellas" del conocimiento para apoyar la solución de un problema de investigación definidox Para esta recolección se define con claridad qué huellas seguir y cómo ir tras ellas en este caso los establecimientos hoteleros, compromisos que, incluso, permiten trazar las huellas del futuro en cuanto a investigación se refiere. El método de revisión documental se aplicó tanto en el tema de los servicios de los establecimientos hoteleros como utilización de herramientas web en la prestación del servicio.

Tabla 3. Análisis

CATEGORIA/UNIDAD DE ANALISIS	TRABAJO DE CAMPO	REVISION DOCUMENTAL
HOTELERÍA Y TURISMO	Se realizó revisión web sobre los hoteles que ofrecen sus servicios en el Espinal Tolima	La información que se encontró de la revisión en la web tiene relación con el tipo de hospedaje, las tarifas, la puntuación de cada establecimiento, precios y los servicios adicionales que prestan
	Se solicitó información de los establecimientos que ofrecen servicios de hospedaje y que están debidamente constituidos ante en la Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima que se encuentra ubicada en el Espinal Tolima	La información que se registra tiene que ver con los establecimientos que se encuentran legalmente constituidos generando confianza en los usuarios.
DESARROLLO WEB	Se consultó las plataformas usadas para la publicidad por los establecimientos hoteleros.	Se recopiló información de distintos establecimientos hoteleros que cuentan con aplicativos para celular, página web utilizados por el usuario al momento de consultar o reservar una habitación en un hotel

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Presentación Sitio Web. A continuación, encontrará figuras que hacen parte del sitio web denominado "Hosepi.co"

Figura 1.Ventana inicial

En la pantalla inicial de la página web denominada "Hosepi.co"

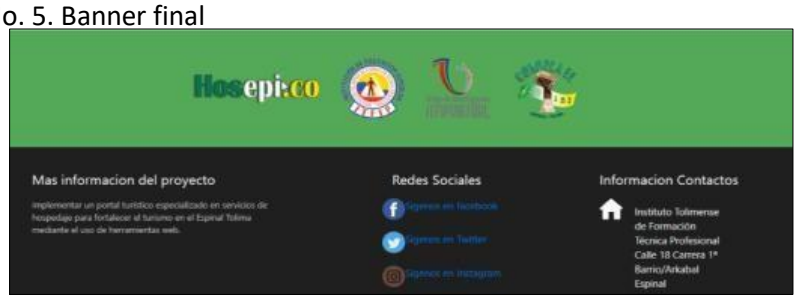
Figura No.2 Menú principal

En esta ventana el usuario puede crear una cuenta que después de este proceso podrá utilizar solo con iniciar sesión, la información adicional es Entrada, Salida, Adultos y Niños que hace referencia a la reservación, la entrada y salida tiene que ver con el tiempo de estadía; adultos y niños es el número de personas que se hospedarán.

Figura No. 3. Clasificación de los servicios de hospedaje

Figura No. 4. Establecimientos hoteleros con mayor puntaje según usuarios

Figura No. 5. Banner final



En esta figura se visualiza el logo del proyecto, el logo del ITFIP, el logo del grupo de investigación ITFIP digital y el logo del Macroproyecto "Conozcamos al Espinal".

Figura No. 6 Servicios

Figura No.7 Contacto

Figura No.8 Características de cada establecimiento

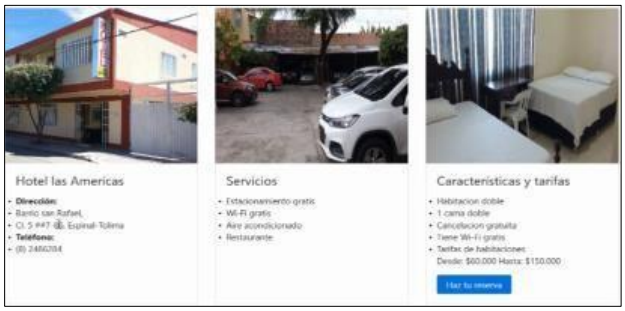


Figura No. 9 Inicio de sesión

Logros del Proyecto

El instrumento aplicado a tres hoteles que se encuentran registrados en la cámara de comercio del Espinal y en la página web denominada Centro de Información Turística de Colombia1.

Los datos que estos instrumentos permiten considerar la necesidad de fortalecer el sector hotelero desde el punto de vista de marketing, específicamente en la prestación de servicios a través de la web permitiendo al cliente realizar cotizaciones, verificar las características de los establecimientos, comparar las categorías entre hoteles, moteles y hostales, reservas, así como la calificación del servicio que prestan estos establecimientos.

Ahora bien, en cuanto al desarrollo del sitio web en su primera etapa se logró el diseño del sitio que almacena las categorías de los establecimientos con sus correspondientes características, los usuarios sin necesidad de crear una cuenta pueden tener acceso a los servicios a los datos asociados con el establecimiento (precios, ubicación y puntaje de aceptación).

---

1 http://www.citur.gov.co/estadisticas/prestadores/all/58?page=3&sort=departamento&direction=asc#gsc.tab=0

El sitio web proporciona servicios tanto a huéspedes como a dueños de establecimientos mediante la creación de cuentas, este proyecto hace parte de un macroproyecto denominado "Conozcamos al Espinal"

estilo visual del proyecto

3.4.4.3.1 Colores: Para el desarrollo de este portar se tomaron como referencia una gama de color sobria y acorde con los colores del municipio del espinal se manejaron: Tabla 4. Gama de colores

	RGB=250,241,110
	RGB=93,186,69
	RGB=255,255,255
	RGB=0,0,0,0
	RGB=11,6,247
	RGB=85,159,222

estructura del texto: se usó un esquema tradicional conservando un habiente profesional y uniforme en todo el proyecto: Tabla 6. Estructura del Texto

Para los títulos:	Para los subtítulos:
se usó la estructura H1 Tamaño de fuente de: 50px Color: RGB: 255,255,255 Y en algunos casos RGB:0,0,0	se usó la estructura H2 Tamaño de fuente de: 30px Color: RGB: 255,255,255 Y en algunos casos RGB:0,0,0
Fuente de Texto: font-family: 'Muli', sans-serif;	

CONCLUSIONES

La utilización de la de la tecnología y la implementación de herramientas web en los establecimientos hoteleros se hacen cada vez más necesarias, ya que en el mundo actual las plataformas digitales están tomando fuerza a la hora de adquirir o promocionar bienes productos o servicios, el sector hotelero no debe ser la excepción, debido a que este sector influye significativamente en el desarrollo económico de una región.

Con respecto al sector hotelero se determinó cuáles son las pautas que deben tener en cuenta estos establecimientos para su funcionamiento, todo esto con el fin de ayudar al sector en la actualización de su estrategia de competitividad haciendo que se encuentren a la altura de las grandes cadenas hoteleras y así permitirle al usuario obtener en un solo sitio toda la información de su interés con respecto al municipio de El Espinal – Tolima y más preciso aún con el tema de alojamiento.

CONFLICTO DE INTERESES.

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses para la publicación del presente artículo científico.

REFERENCIAS

i Orgaz Agüera, F., & Moral Cuadra, S. (2016). El turismo como motor potencial para el desarrollo económico de zonas fronterizas en vías de desarrollo. Un estudio de caso. El periplo sustentable, (31).

ii Campos Álvaro, P, Quintero y A. Ramírez (2013). Composición de la economía de la región Centro de Colombia, Ensayos sobre Economía Regional, Banco de la República.

iii Ramirez G. (2017). Caracterización de la oferta turística del municipio del Espinal.

iv Hernández, Fernández, & Baptista. (2014). Metodología de la Investigación. México.

v Tamayo, M. (2013). Aprender a Investigar. Recuperado de http://contrasentido.net/wpcontent/uploads/2007/08/modulo-5-el-proyecto-de-investigacion.pdf.

vi Hernández, Fernández, & Baptista. (2010). Metodología de la Investigación. México.

vii Castro, L (2010). Metotología de la investigación. Universidad Central de Venezuela. Caracas. Venezuela

viii Postic, Marcel y Jean M. De Ketele (2000), Observar las situaciones educativas (3ª ed.), Narcea, Madrid.

ix Trigas, M. (s.f). Metodología Scrum. Recuperado de : http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/17885/1/mtrigasTFC0612memoria.pdf

ix Budgen, David y Brereton, Pearl (2006), Performing Systematic Literature Reviews in Software Engineering, ponencia presentada en el 28th International Conference on Software Engineering, Shanghai, China.