

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
PROGRAMA ACADÉMICO DE INGENIERÍA DE SISTEMAS DE
INFORMACIÓN

INFORME FINAL DE TESIS
DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DEL PORTAL WEB DE LA
EMPRESA TURÍSTICA CA&TA JUNGLE TOURS – 2024

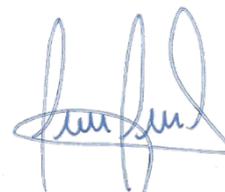
PARA OBTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
INGENIERO INFORMÁTICO Y DE SISTEMAS

AUTOR:

- BACH. ALFREDO VILLACORTA RENGIFO

ASESOR:

- ING. LEE FRANK MENDOZA LÓPEZ, Dr.



SAN JUAN BAUTISTA – MAYNAS – LORETO - PERÚ – 2024

DEDICATORIA

"A mi esposa, Gabriela Perdiz Reyna, por ser mi mi fuente constante de apoyo, mi compañera y mi inspiración en cada paso de este camino. A mi pequeña hija, Elaiza Alexandra Villacorta Perdiz, quien con su sonrisa y alegría contagiosa ha iluminado mis días de estudio y me ha recordado el verdadero significado de la perseverancia. A mi querida madre, Marisol Rengifo Ramírez, cuyo amor incondicional y sabios consejos han sido mi guía constante en la vida. A las tres mujeres excepcionales que han dado sentido a mi existencia, les dedico este logro con todo mi amor y gratitud. ¡Este éxito es también vuestro, lleno de amor y admiración!".
BACH. ALFREDO VILLACORTA RENGIFO

AGRADECIMIENTO

"Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a la Universidad Científica del Perú por brindarme la oportunidad de desarrollar y llevar a cabo esta tesis. Agradezco a esta prestigiosa institución por su compromiso con la excelencia académica y por proporcionar un entorno propicio para el aprendizaje y la investigación. Además, agradezco al cuerpo docente y al personal administrativo por su constante apoyo y orientación a lo largo de este proceso. La Universidad Científica del Perú ha sido fundamental en mi formación académica y profesional, y estoy profundamente agradecido por el impacto positivo que ha tenido en mi vida. ¡Gracias por ser parte de este importante logro!"

BACH. ALFREDO VILLACORTA RENGIFO

CONSTAN

Año del Bicentenario



Centenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la
memoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

**CIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP**

Presidente del Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

La Tesis titulada:

**DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DEL PORTAL WEB DE LA
EMPRESA TURÍSTICA CA&TA JUNGLE TOURS – 2024**

Del alumno: **ALFREDO VILLACORTA RENGIFO**, de la Facultad de Ciencias e
Ingeniería pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con
un porcentaje de **8% de similitud**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que
estime conveniente.

San Juan, 16 de febrero del 2024.

Mgr. Arq. Jorge L. Tapullima Flores
Presidente del Comité de Ética – UCP

JLTF/ri-a
60-2024

Resultado_UCP_IngenieroInformáticodeSistema_2024_Tesi...

INFORME DE ORIGINALIDAD

8%	8%	0%	1%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucp.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	repositorio.ups.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	prezi.com Fuente de Internet	<1%
4	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1%
5	bibdigital.epn.edu.ec Fuente de Internet	<1%
6	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1%
7	lexlatin.com Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1%
9	Submitted to Universidad de Jaén Trabajo del estudiante	<1%

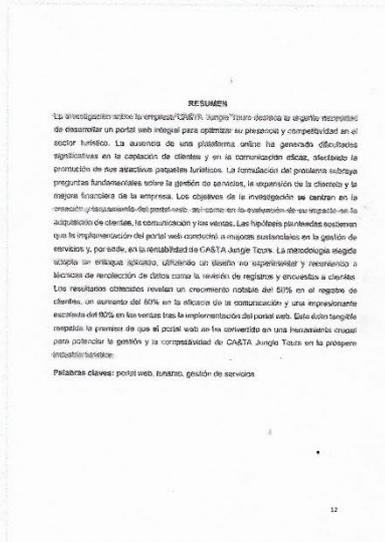


Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: **Alfredo Villacorta Rengifo**
Título del ejercicio: **Quick Submit**
Título de la entrega: **Resultado_UCP_IngenieroInformáticodeSistema_2024_Tesis_...**
Nombre del archivo: **MATICO_2024_TESIS_ALFREDOVILLACORTA_RESUMEN_RECO...**
Tamaño del archivo: **1.16M**
Total páginas: **42**
Total de palabras: **6,914**
Total de caracteres: **39,177**
Fecha de entrega: **16-feb.-2024 10:26a. m. (UTC-0500)**
Identificador de la entre... **2296403382**



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

Con Resolución Decanal N° 026-2024-UCP-FCEI del 16 de enero del 2024, la FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP designa como Jurado Evaluador de la sustentación de tesis a los señores:

- | | |
|---|------------|
| • Ing. Jimmy Max Ramírez Villacorta, Mtro. | Presidente |
| • Ing. Tonny Eduardo Bardales Lozano, Mgr. | Miembro |
| • Ing. Christian Alfredo Arévalo Jesús, Mtro. | Miembro |

Como Asesor: Ing. Lee Frank Mendoza López, Mtro.

En la ciudad de Iquitos, siendo las 9:30 am del día 26 de febrero del 2024, supervisado por la Secretaría Académica de la Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad Científica del Perú, se constituyó el Jurado para escuchar la sustentación y defensa de la Tesis **DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DEL PORTAL WEB DE LA EMPRESA TURISTICA CA&TA JUGLE TOURS-2024**

Presentado por el sustentante: **VILLACORTA RENGIFO ALFREDO,**

Como requisito para optar el título profesional de:

INGENIERO INFORMÁTICO Y DE SISTEMAS

Luego de escuchar la sustentación y formuladas las preguntas las que fueron: **ABSUELTAS**

El Jurado después de la deliberación en privado llegó a la siguiente conclusión
Que la sustentación es **APROBADA POR MAYORIA**

En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el acta.

Ing. Jimmy Max Ramirez Villacorta, Mtro
Presidente

Ing. Tonny Eduardo Bardales Arévalo, Mgr
Miembro

Ing. Christian Alfredo Arévalo Jesús, Mtro
Miembro

HOJA DE APROBACIÓN

PROGRAMA ACADÉMICO DE INGENIERÍA Informática y DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

TESISTAS: VILLACORTA RENGIFO ALFREDO

Tesis sustentada en acto publico el día 26 de febrero del 2024, a las 9:30 am , en las instalaciones de la UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ.

**ING. JIMMY MAX RAMÍREZ VILLACORTA, MTRO.
PRESIDENTE DE JURADO**

**ING. TONNY EDUARDO BARDALES LOZANO, MGR.
.MIEMBRO DE JURADO**

**ING. CHRISTIAN ALFREDO ARÉVALO JESÚS, MTRO
MIEMBRO DE JURADO**

**ING. . LEE FRANK MENDOZA LÓPEZ, MTRO
ASESOR**

INDICE DE CONTENIDO

	Página
RESUMEN	12
ABSTRACT	13
CAPÍTULO I.- MARCO TEÓRICO:.....	14
1.1 Antecedentes de Estudio:	14
1.2 Bases Teóricas:	17
1.3 Definición de Términos Básicos:	22
CAPÍTULO II.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:	23
2.1 Descripción del Problema:	23
2.2 Formulación del Problema:	24
2.2.1 Problema General:	24
2.2.2 Problemas Específicos:	24
2.3 Objetivos:	24
2.3.1 Objetivo General:	24
2.3.2 Objetivos Específicos:	24
2.4. Hipótesis:	25
2.4.1 Hipótesis general	25
2.4.2. Hipótesis específicas	25
2.5 Variables:	26
2.5.1 Identificación de Variables:	26
2.5.2 Definición Conceptual de las Variables:	26
Tabla N° 01: Definiciones de las variables	26
2.5.3 Operacionalización de las Variables:	27
Tabla N° 02: Operacionalización de variables.....	27
CAPÍTULO III.- METODOLOGÍA:.....	28
3.1 Tipo y Diseño de Investigación:	28
3.2 Población y Muestra:	29
3.3 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos: 30	
3.4 Procesamiento y análisis de datos:	31
CAPÍTULO IV.- RESULTADOS:	32
CAPÍTULO V.- DISCUSIÓN:.....	50
CAPÍTULO VI.- CONCLUSIONES:	52

CAPÍTULO VII.- RECOMENDACIONES:.....	53
CAPÍTULO VIII.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	55

INDICE DE FIGURAS

Página

Figura N° 01: Página de Bienvenida.....	41
Figura N° 02: Página de paquetes turísticos	41
Figura N° 03: Página sobre nosotros.....	42
Figura N° 04: Página de documentos legales.....	42
Figura N° 05: Página de ventas y soporte	44
Figura N° 06: Galería de fotos	44
Figura N° 07: Paquetes mas buscados	44
Figura N° 08: Testimonios de clientes	45

RESUMEN

La investigación sobre la empresa CA&TA Jungle Tours destaca la urgente necesidad de desarrollar un portal web integral para optimizar su presencia y competitividad en el sector turístico. La ausencia de una plataforma online ha generado dificultades significativas en la captación de clientes y en la comunicación eficaz, afectando la promoción de sus atractivos paquetes turísticos. La formulación del problema subraya preguntas fundamentales sobre la gestión de servicios, la expansión de la clientela y la mejora financiera de la empresa. Los objetivos de la investigación se centran en la creación y lanzamiento del portal web, así como en la evaluación de su impacto en la adquisición de clientes, la comunicación y las ventas. Las hipótesis planteadas sostienen que la implementación del portal web conducirá a mejoras sustanciales en la gestión de servicios y, por ende, en la rentabilidad de CA&TA Jungle Tours. La metodología elegida adopta un enfoque aplicado, utilizando un diseño no experimental y recurriendo a técnicas de recolección de datos como la revisión de registros y encuestas a clientes. Los resultados obtenidos revelan un crecimiento notable del 50% en el registro de clientes, un aumento del 60% en la eficacia de la comunicación y una impresionante escalada del 90% en las ventas tras la implementación del portal web. Este éxito tangible respalda la premisa de que el portal web se ha convertido en una herramienta crucial para potenciar la gestión y la competitividad de CA&TA Jungle Tours en la próspera industria turística.

Palabras claves: portal web, turismo, gestión de servicios

ABSTRACT

The research on CA&TA Jungle Tours highlights the urgent need to develop a comprehensive website to optimize its presence and competitiveness in the tourism sector. The absence of an online platform has resulted in significant challenges in customer acquisition and effective communication, impacting the promotion of its attractive tour packages. The problem formulation raises fundamental questions about service management, customer base expansion, and financial improvement for the company. The research objectives focus on the creation and launch of the website, as well as evaluating its impact on customer acquisition, communication, and sales. The hypotheses propose that the implementation of the website will lead to substantial improvements in service management and, consequently, in the profitability of CA&TA Jungle Tours. The chosen methodology adopts an applied approach, using a non-experimental design and employing data collection techniques such as record review and customer surveys. The obtained results reveal a notable 50% growth in customer registration, a 60% increase in communication effectiveness, and an impressive 90% escalation in sales after the implementation of the website. This tangible success supports the premise that the website has become a crucial tool to enhance the management and competitiveness of CA&TA Jungle Tours in the thriving tourism industry.

Keywords: website, tourism, service management

CAPÍTULO I.- MARCO TEÓRICO:

1.1 Antecedentes de Estudio:

✓ Antecedentes Internacionales:

Navarrete Valencia, F. H. (2023), El propósito central del presente proyecto es el desarrollo de una Progressive Web App para la presentación de lugares turísticos remotos en la provincia de Tungurahua. Esta aplicación busca divulgar información sobre nuevos destinos dentro de la provincia, permitiendo a los usuarios explorar y conocer más acerca de estos lugares, la elección de VueJs para el desarrollo de la Progressive Web App brinda versatilidad, ya que puede ser utilizado para diversos propósitos, como la creación de interfaces de usuario y aplicaciones de una sola página. Además, destaca por su ligereza y rapidez al compilar plantillas sobre la marcha, así como su capacidad para integrarse con otras bibliotecas, en cuanto a la metodología de investigación, se ha optado por Extreme Programming (XP), conocida por su diseño orientado a ofrecer software según las necesidades inmediatas del usuario. Esta metodología también permite a los desarrolladores adaptarse a los requerimientos cambiantes de los clientes, garantizando la entrega de un producto ajustado a las demandas del mercado.

Cadavid Amaya, D. M., Meza Meza, E. J., & Posso Portilla, C. A. (2021), El propósito fundamental de este proyecto es abordar la creciente necesidad identificada en el mercado de productos para mascotas, especialmente en el ámbito de accesorios y mobiliario con un enfoque marcado hacia el interiorismo, con el objetivo de capitalizar estas tendencias y satisfacer la creciente demanda del mercado, se propone la implementación de un portal de comercio electrónico (Ecommerce). Este portal se especializará en la comercialización de mobiliario y accesorios para mascotas, destacando un enfoque particular en diseño con tendencia e interiorismo. De esta manera, se busca ofrecer a los consumidores productos de alta calidad que no solo satisfagan las necesidades

funcionales de sus mascotas, sino que también complementen la estética y el estilo de sus hogares.

✓ **Antecedentes Nacionales:**

Barrientos, Erick (2018), La presente investigación se llevó a cabo en el ámbito de la tecnología de la información y comunicación, dentro de la línea de investigación de la escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Sede en Piura. El objetivo central fue desarrollar un portal web enfocado en el turismo de la región de Tumbes durante el año 2018. El diseño de la investigación se enmarcó en un enfoque no experimental, con características descriptivas y un corte transversal. La muestra consistió en 23 trabajadores de la institución, a quienes se les aplicó un instrumento de medición, los resultados revelaron que el 61% de los trabajadores encuestados manifestaron insatisfacción con la página web institucional actual. Además, un significativo 74% reconoció la importancia de optimizar el aprovechamiento de los recursos tecnológicos disponibles en la institución. Asimismo, el 64% expresó la necesidad de implementar un portal web centrado en el turismo en la región de Tumbes, basándonos en estos hallazgos, se concluye que la propuesta de implementar un sistema web orientado al turismo en Tumbes, presentada en 2018, ha sido aceptada en su totalidad. Este proyecto se percibe como una herramienta efectiva para proporcionar mayores facilidades tanto a los turistas como a la comunidad en general en relación con los servicios turísticos ofrecidos en la región.

Cuellar, Susán (2023), El propósito central de este proyecto consiste en la creación de la plataforma web Gosanjitur, una herramienta colaborativa diseñada para centralizar la información sobre eventos festivos y destinos turísticos en el distrito de San Jerónimo. La meta es proporcionar a turistas locales, nacionales e internacionales una plataforma accesible que mejore la planificación de sus itinerarios al ofrecer información detallada a través de Gosanjitur. De esta manera, se busca contribuir a la difusión y promoción de eventos festivos y destinos turísticos, fomentando el intercambio cultural y fortalecimiento de tradiciones locales. Al mismo tiempo, se aspira a impulsar la economía local mediante la venta de bienes y servicios turísticos producidos por artesanos de la zona, elevando así

la calidad de vida de los habitantes de San Jerónimo, la investigación culmina con recomendaciones destinadas a la elaboración de proyectos similares, consolidando así la contribución del proyecto a la promoción y difusión turística en el distrito de San Jerónimo.

✓ **Antecedentes Locales:**

Meoño, Héctor (2011), El proyecto surge como respuesta a la demanda de la empresa de contar con un sistema de publicidad web en la ciudad de Iquitos. Desarrollado en un período de ocho semanas, desde el 10 de octubre hasta el 12 de diciembre del 2011, el proyecto se estructura en tres capítulos. El primer capítulo aborda la problemática y objetivos del sistema, mientras que el segundo detalla la metodología RUP empleada y la solución propuesta. El tercer capítulo se enfoca en el desarrollo del proyecto, abarcando el modelado de negocio, los requerimientos, el análisis e implementación del sistema. Este proyecto representa la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos durante los estudios universitarios, culminando con la presentación de resultados, beneficios para la empresa, y conclusiones con recomendaciones pertinentes.

1.2 Bases Teóricas:

- Portal web de Turismo

Para Calderón (2018), Un portal web de turismo es una plataforma en línea creada con el propósito de suministrar información y servicios vinculados al ámbito de los viajes y el turismo. Estos sitios típicamente ponen a disposición una diversidad de herramientas para asistir a los viajeros en la organización de sus escapadas, exploración de destinos, reservas de alojamientos, descubrimiento de actividades y adquisición de detalles prácticos sobre diversas ubicaciones.

Y sus características son:

Información sobre Destinos: Descripciones detalladas de destinos turísticos, destacando atracciones, eventos, cultura local, clima, historia, entre otros.

Reservas y Alojamientos: Funcionalidades para buscar y reservar hoteles, hostales, casas de huéspedes o alquileres vacacionales en el destino deseado.

Transporte: Información sobre opciones de transporte, ya sea vuelos, trenes, autobuses o alquiler de automóviles. Algunos portales también pueden proporcionar herramientas para comparar precios y reservar boletos.

Actividades y Atracciones: Listados de actividades turísticas, excursiones, eventos y atracciones en el destino, con detalles sobre horarios, precios y opciones de reserva.

Guías y Consejos de Viaje: Artículos y consejos prácticos sobre viajes, que pueden incluir recomendaciones de restaurantes, consejos de seguridad, información sobre visas, y más.

Mapas Interactivos: Mapas interactivos que permiten a los usuarios explorar la geografía del destino y planificar itinerarios.

Opiniones y Comentarios: Secciones donde los usuarios pueden dejar reseñas y comentarios sobre sus experiencias en hoteles, restaurantes y actividades turísticas.

Ofertas y Descuentos: Secciones dedicadas a ofertas especiales, paquetes de viaje y descuentos en servicios turísticos.

Redes Sociales: Integración con plataformas de redes sociales para compartir experiencias, fotos y recomendaciones con otros viajeros.

Personalización: Opciones para que los usuarios creen perfiles, guarden sus itinerarios, marquen destinos favoritos y reciban recomendaciones personalizadas.

Para Zenteno (2020), Un portal web de turismo se presenta como una pasarela digital que permite la entrada a una diversidad de recursos, servicios e información vinculados al turismo. Opera como un punto central desde el cual los usuarios pueden explorar destinos, diseñar itinerarios, reservar alojamientos y descubrir actividades turísticas.

Para Guamialamá, B. (2016), Puede concebirse un portal web de turismo como un entorno virtual para experiencias turísticas que amalgama información, servicios y vivencias en línea. Este entorno facilita la toma de decisiones informada y la participación activa del usuario en la planificación de sus viajes.

- Evaluación de Portales Web de Turismo

La evaluación de un portal web de turismo implica analizar diversos aspectos para garantizar que cumpla con los estándares de calidad, usabilidad y funcionalidad. Aquí tienes algunos elementos clave que se pueden evaluar:

Experiencia del Usuario (UX):

Navegación: Facilidad para moverse por el sitio, con menús claros y una estructura lógica.

Diseño: Aspecto visual atractivo y coherente, con una interfaz intuitiva.

Interactividad: Elementos interactivos que faciliten la participación del usuario.

Contenido:

Información: Precisión y relevancia de la información proporcionada sobre destinos, actividades y servicios turísticos.

Actualización: Frecuencia con la que se actualiza el contenido para reflejar la información más reciente.

Funcionalidad y Desempeño Técnico:

Velocidad de carga: Rapidez con la que se carga el sitio para evitar tiempos de espera prolongados.

Compatibilidad: Asegurarse de que el portal sea accesible y funcione correctamente en diferentes dispositivos y navegadores.

Servicios de Reserva y Comercio Electrónico:

Eficiencia: Facilidad de uso de las funciones de reserva y compra de servicios turísticos.

Seguridad: Implementación de medidas de seguridad para proteger la información personal y financiera de los usuarios.

Interacción Social y Comentarios:

Funcionalidades sociales: Integración con redes sociales y otras formas de interacción comunitaria.

Reseñas y comentarios: Evaluación de la autenticidad y utilidad de las reseñas de usuarios.

Adaptabilidad y Accesibilidad:

Responsive design: Asegurarse de que el portal sea compatible con dispositivos móviles y otros tamaños de pantalla.

Accesibilidad: Garantizar que el sitio sea accesible para personas con discapacidades.

SEO (Optimización de Motores de Búsqueda):

Posicionamiento: Evaluar el rendimiento del portal en los motores de búsqueda para asegurarse de que sea fácilmente encontrado por los usuarios.

Cumplimiento Legal y Ético:

Políticas de privacidad: Verificar la presencia y claridad de las políticas de privacidad.

Cumplimiento normativo: Asegurarse de que el portal cumpla con las leyes y regulaciones pertinentes.

Innovación y Tecnología:

Incorporación de nuevas tecnologías: Evaluar si el portal aprovecha tecnologías emergentes para mejorar la experiencia del usuario.

Servicio al Cliente y Soporte:

Canales de comunicación: Disponibilidad de opciones de contacto y soporte para usuarios.

Respuesta a problemas: Eficiencia en la resolución de problemas o consultas de los usuarios.

Sistema de Gestión de Contenidos

Un CMS (Sistema de Gestión de Contenidos, por sus siglas en inglés) es una plataforma que facilita la creación y administración de contenido en línea.

Un sistema de gestión de contenidos permite establecer una estructura para agregar, eliminar o modificar información de diversos tipos. En el ámbito del diseño web, estas plataformas facilitan las tareas del webmaster o diseñador al asignar un interfaz a una base de datos, permitiendo la edición independiente de ambos elementos. Este tipo de sistemas automatiza ciertas tareas, proporciona entornos gráficos atractivos y accesibles para usuarios sin experiencia previa (Denis, 2013), y ajusta automáticamente el diseño según la inserción de contenidos (Escuelas de Charlotte-Mecklenburg, 2013).

Existen diversos tipos de CMS según las características de la web que gestionen, como plataformas genéricas de diseño web, wikis, foros, portfolios

y tiendas online. Un ejemplo común de CMS se encuentra en los servicios de publicación de blogs, donde la plataforma indexa el nuevo contenido en la base de datos, adaptándolo al diseño elegido y permitiendo diferentes formas de ordenación.

Sin un CMS, realizar ajustes en una web requeriría cambios manuales en el diseño de la página principal para incorporar nueva información. En cambio, con un CMS, se trabaja sobre una base de datos adaptable en tiempo real a diferentes diseños y opciones. Esto permite que el contenido se ajuste automáticamente al ancho del espacio de texto del blog, manteniendo coherencia en colores y diseños, y facilita el cambio de plantilla sin afectar los contenidos existentes.

1.3 Definición de Términos Básicos:

Portal web: es un sitio en línea que sirve como punto de acceso centralizado para proporcionar información, servicios y recursos en diversos temas o industrias.

Turismo: se refiere a la actividad de las personas que viajan y se hospedan en lugares fuera de su entorno habitual por placer, recreación o cualquier otro motivo.

Paquete turístico: es una oferta integral que incluye varios servicios y elementos relacionados con un viaje o una experiencia turística específica.

WordPress: es un popular sistema de gestión de contenidos (CMS) de código abierto, utilizado para la creación y administración de sitios web.

CAPÍTULO II.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

2.1 Descripción del Problema:

La empresa CA&TA Jungle Tours se ubica en la ciudad de Leticia en el país de Colombia, y actualmente presenta un problema al carecer de un portal web que refleje de manera adecuada su oferta y servicios turísticos. Esta carencia compromete su visibilidad y accesibilidad en línea, generando obstáculos para la promoción eficaz de sus paquetes turísticos y la captación de nuevos negocios en un entorno altamente competitivo, la adquisición de nuevos clientes se ve directamente afectada por la ausencia de presencia en línea de CA&TA Jungle Tours, dado que una proporción significativa de turistas busca información y realiza reservas a través de plataformas digitales, en un panorama turístico caracterizado por una intensa competencia, la falta de un portal web coloca a la empresa en una posición desventajosa. Es crucial investigar cómo esta carencia impacta la competitividad de CA&TA Jungle Tours en comparación con otras empresas que ya cuentan con presencia online, la dependencia actual de estrategias de marketing tradicionales plantea interrogantes sobre su efectividad en relación con el potencial positivo que un portal web podría aportar. Analizar estas estrategias frente a la perspectiva de un portal web se presenta como un área central para la investigación, la experiencia global del cliente, incluyendo la facilidad para realizar reservas, se ve comprometida por la falta de un portal web. Este aspecto es esencial para comprender las expectativas del mercado y mejorar la eficiencia operativa de la empresa, la construcción y gestión de la marca de CA&TA Jungle Tours se ve directamente impactada por su ausencia en línea. Investigar cómo una presencia digital puede potenciar la comunicación y percepción de la marca en el mercado turístico se convierte en un aspecto crítico, explorar cómo un portal web puede permitir a CA&TA Jungle Tours diversificar sus ofertas, presentar nuevos paquetes turísticos y adaptarse eficazmente a las tendencias cambiantes del mercado es esencial para su crecimiento y relevancia, la evaluación del impacto económico y financiero de la falta de un portal web en comparación con la inversión necesaria para desarrollar y mantener dicha plataforma proporcionará insights valiosos para

la toma de decisiones estratégicas, una tesis que aborde estos aspectos no solo proporcionará una comprensión profunda de la problemática actual de CA&TA Jungle Tours, sino que también ofrecerá recomendaciones específicas para posicionar de manera efectiva la empresa en la industria turística mediante la implementación de un portal web eficiente.

2.2 Formulación del Problema:

2.2.1 Problema General:

- ✓ ¿Cómo la empresa de turismo CA&TA Jungle Tours podría mejorar su gestión de los servicios que oferta?

2.2.2 Problemas Específicos:

- ✓ ¿De qué manera se desarrolla un portal web para la empresa de turismo CA&TA Jungle Tours?
- ✓ ¿De qué manera la empresa de turismo CA&TA Jungle Tours podría adquirir más clientes o potenciales clientes?
- ✓ ¿De qué manera la empresa de turismo CA&TA Jungle Tours podría mejorar la comunicación entre sus clientes?
- ✓ ¿De qué manera la empresa CA&TA Jungle Tours podría mejorar sus ingresos económico y financiero?

2.3 Objetivos:

2.3.1 Objetivo General:

- ✓ Desarrollar un portal Web para la empresa de turismo CA&TA Jungle Tours para mejorar la gestión de servicios que oferta.

2.3.2 Objetivos Específicos:

1. Desarrollar e implementar un portal web con sistema de gestión de contenidos para la empresa CA&TA Jungle Tours.
2. Evaluar si el portal web de la empresa CA&TA Jungle permite adquirir más clientes o potenciales clientes.
3. Evaluar si el portal web de la empresa CA&TA Jungle Tours mejora la comunicación con sus clientes.
4. Evaluar si el portal web de la empresa CA&TA Jungle Tours mejora las ventas de sus servicios.

2.4. Hipótesis:

2.4.1 Hipótesis general

- H0: El desarrollo e implementación de un portal web para la empresa de turismo CA&TA Jungle Tours no mejora significativamente su gestión de los servicios que oferta.
- H1: El desarrollo e implementación de un portal web para la empresa de turismo CA&TA Jungle Tours mejora significativamente su gestión de los servicios que oferta.

2.4.2. Hipótesis específicas

- La empresa de turismo CA&TA Jungle Tours con la implementación del portal web adquiere más clientes o potenciales clientes
- La empresa de turismo CA&TA Jungle Tours con la implementación del portal web mejora la comunicación entre sus clientes.
- La empresa de turismo CA&TA con la implementación del portal web mejora la venta de sus servicios.

2.5 Variables:

2.5.1 Identificación de Variables:

- **Variable Independiente:** Portal Web
- **Variable Dependiente:** Gestión de servicios que oferta

2.5.2 Definición Conceptual de las Variables:

- **Definición Conceptual de las Variables:**

Tabla N° 01: Definiciones de las variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional
(x) Portal web	Un portal web es una plataforma en línea accesible a través de un navegador web que sirve como punto de acceso centralizado para una variedad de información, servicios y recursos	Crear y diseñar una página web donde se muestra información relevante de la organización
(y) gestión de servicios que oferta	Estrategias que permitan garantizar la entrega de experiencias turísticas satisfactorias.	Un conjunto de procesos y acciones estratégicas diseñadas para planificar, coordinar y mejorar la oferta de servicios

Fuente: Elaboración propia

2.5.3 Operacionalización de las Variables:

Tabla N° 02: Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
Portal Web	Implementación	Acta de Instalación	Documental
Gestión de servicios que oferta	Eficiencia	Cantidad de clientes	Ficha de Observación
	Comunicación	Cantidad de comunicación	
	Venta de servicios	Cantidad de ventas	

Fuente: Elaboración Propia

CAPÍTULO III.- METODOLOGÍA:

3.1 Tipo y Diseño de Investigación:

- **Tipo o enfoque de la Investigación:**

Aplicada, porque tiene como objetivo principal generar conocimientos que puedan aplicarse directamente en la solución de problemas prácticos o en la toma de decisiones en situaciones del mundo real, en este caso se pretende desarrollar e implementar una página web.

- **Diseño de la Investigación:**

El diseño de la investigación es el no experimental y de tipo transaccional, con un pre y pos test, para evaluar si existe la mejora significativa.

El diseño de la investigación es pre experimental con grupo único, con pre y post test, debido a que se recopilara datos antes y después de la implementación del sistema de información web

La representación gráfica es la siguiente:

G: O1 X O2

Donde:

G : grupo experimental

X : portal web

O1 : Test antes de la implementación del portal web.

O2 : Test después de la implementación del portal web.

3.2 Población y Muestra:

- **Población:**

Para evaluar la eficiencia de la gestión de los servicios que oferta a población a considerar será el registro de clientes con que cuenta la empresa turística CA&TA Jungle Tours.

Para evaluar las ventas de los servicios que oferta la población a considerar será el registro de ventas con que cuenta la empresa turística CA&TA Jungle Tours.

Para evaluar la satisfacción del usuario de la gestión de los servicios que oferta la población a considerar será el registro de respuestas de una encuesta que se hará a los clientes o posibles clientes de la empresa turística CA&TA Jungle Tours.

- **Muestra:**

Para evaluar la eficiencia de la gestión de los servicios que oferta la muestra a considerar será el registro de clientes con que cuenta la empresa turística CA&TA Jungle Tours en el periodo de noviembre del 2023 a enero del 2024.

Para evaluar las ventas de los servicios que oferta la muestra a considerar será el registro de ventas con que cuenta la empresa turística CA&TA Jungle Tours en el periodo de noviembre del 2023 a enero del 2024.

Para evaluar la satisfacción del usuario de la gestión de los servicios que oferta la muestra a considerar será el registro de respuestas de una encuesta que se hará a 30 clientes o posibles clientes de la empresa turística CA&TA Jungle Tours, que accedieron al portal web en el periodo de noviembre del 2023 a enero del 2024.

3.3 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos:

- **Técnica de Recolección de Datos:**

- ✓ Revisión de registros internos
- ✓ Revisión de registros financieros

- **Instrumento de Recolección de Datos:**

- ✓ Sistema de registro de clientes de la empresa: Analizar el registro de clientes para identificar la cantidad de nuevos clientes, frecuencia de compra y retención de clientes existentes durante el periodo de noviembre del 2023 a enero del 2024.
- ✓ Sistema de registro de ventas: Analizar el registro de ventas para identificar el rendimiento financiero durante el periodo de noviembre del 2023 a enero del 2024. Se pueden calcular indicadores como el crecimiento de las ventas, la rentabilidad de los servicios ofrecidos y comparar con periodos anteriores

- **Procedimiento de Recolección de Datos:**

Registro de Clientes (Eficiencia de la Gestión de Servicios):

- Acceder al sistema de gestión de clientes de la empresa.
- Extraer los datos relevantes, como la fecha de registro, la frecuencia de compra y la retención de clientes.
- Analizar la información para identificar patrones y tendencias.
- Comparar los resultados con periodos anteriores para evaluar mejoras o áreas de oportunidad.

Registro de Ventas (Evaluación de Ventas):

- Acceder al sistema de registro de ventas.
- Obtener datos financieros relevantes, como ingresos, número de transacciones y rentabilidad.

- Realizar cálculos de indicadores financieros, como el crecimiento porcentual de las ventas.
- Comparar los resultados con periodos anteriores y establecer conclusiones sobre el rendimiento de las ventas.

3.4 Procesamiento y análisis de datos:

Registro de Clientes (Eficiencia de la Gestión de Servicios):

- Organizar los datos en tablas o gráficos para visualizar patrones y tendencias.
- Calcular métricas clave, como la tasa de retención de clientes y la frecuencia de compra.
- Identificar clientes destacados o grupos demográficos que podrían requerir un enfoque específico.

Registro de Ventas (Evaluación de Ventas):

- Realizar análisis financieros, incluyendo el crecimiento porcentual de las ventas y la rentabilidad de los servicios.
- Comparar los resultados con objetivos establecidos o periodos anteriores.
- Identificar productos o servicios más y menos exitosos.

CAPÍTULO IV.- RESULTADOS:

Objetivo 1. Desarrollar e implementar un portal web con sistema de gestión de contenidos para la empresa CA&TA Jungle Tours.

Para el cumplimiento del primer objetivo se realizó y organizo las siguientes etapas:

1. Análisis de Requisitos y Objetivos:

- **Objetivos Comerciales:** el objetivo es aumentar las reservas en línea, proporcionar información detallada sobre los tours, mejorar la interacción con los clientes.
- **Requisitos Funcionales y No Funcionales:**

Los requisitos funcionales son:

Sistema de reserva: para este requisito se utilizará la red social WhatsApp

Galerías de Foto: para este requisito se utilizará una galería de fotos de alta resolución de algunos viajes que tuvieron los clientes.

Blog: para este requisito se utilizará el módulo de elaboración de blog de wordpress.

Los requisitos no funcionales son:

Rendimiento:

- Tiempo de Carga: El sitio debe cargar rápidamente para proporcionar una experiencia de usuario eficiente.
- Capacidad de Escalabilidad: Debe ser capaz de manejar un aumento en el tráfico sin degradar el rendimiento.

Seguridad:

- Seguridad de Datos: Implementar medidas de seguridad para proteger la información de los usuarios y transacciones en línea.
- Gestión de Sesiones Segura: Garantizar que las sesiones de usuario estén protegidas contra posibles amenazas.

Usabilidad:

- Navegación Intuitiva: El diseño debe ser fácil de entender y permitir una navegación sencilla.
- Accesibilidad: Cumplir con estándares de accesibilidad para garantizar que todas las personas, incluyendo aquellas con discapacidades, puedan utilizar el sitio.

Compatibilidad:

- Compatibilidad del Navegador: Asegurarse de que el sitio sea compatible con los navegadores web más comunes.
- Dispositivos Móviles: Garantizar que la experiencia de usuario sea consistente y efectiva en dispositivos móviles.

Mantenimiento:

- Facilidad de Actualización: El CMS debe permitir actualizaciones y modificaciones sencillas del contenido por parte del personal sin habilidades técnicas avanzadas.
- Gestión de Contenido Eficiente: Facilitar la adición, edición y eliminación de contenido de manera eficiente.

Disponibilidad:

- Tiempo de Actividad: Garantizar un alto porcentaje de tiempo de actividad para que el sitio esté disponible para los usuarios en todo momento.
- Procedimientos de Respaldo: Implementar rutinas regulares de respaldo para proteger contra la pérdida de datos.

Escalabilidad:

- Capacidad de Crecimiento: El sistema debe ser capaz de escalar para adaptarse al crecimiento futuro del tráfico y la demanda.
- Gestión de Carga: Manejar de manera eficiente picos de tráfico durante campañas de marketing o eventos especiales.

Legal y Normativas:

- Cumplimiento Normativo: Asegurar que el sitio web cumple con todas las regulaciones y leyes aplicables, como las leyes de privacidad de datos.

Integración:

- Integración con Herramientas Externas: Permitir la integración con herramientas externas, como sistemas de pago, redes sociales u otras plataformas de marketing.

Estabilidad:

- Manejo de Errores: Proporcionar mensajes de error claros y manejar de manera efectiva situaciones de error para evitar una experiencia del usuario negativa.
- Robustez: Ser capaz de manejar situaciones inesperadas o condiciones anormales sin fallar.

2. Investigación y Planificación:

- **Investigación Competitiva:** Analizar sitios web de empresas similares en la industria turística para identificar mejores prácticas y características relevantes.

Tabla N° 03: Sitios web similares

Sitio Web	Empresa	Características principales	Mejores practicas
www.toursleticia.com	Jungle Tours	<ul style="list-style-type: none"> - Galería de Fotos interactiva con descripciones detalladas. - Sistema de Reservas en línea intuitivo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Interfaz amigable para reservas. - Destacado uso de multimedia.
www.leticiatraveladventures.com	Travel Adventures	<ul style="list-style-type: none"> - Blog actualizado con historias de viajes y recomendaciones locales. - Testimonios de clientes con fotos y videos 	<ul style="list-style-type: none"> - Estrategia de contenido efectiva. - Incorporación de experiencias de clientes en video
www.amazontourismleticia.com	Amazon Tourism	<ul style="list-style-type: none"> - Integración con redes sociales para compartir experiencias en tiempo real. - Diseño responsivo para una experiencia móvil perfecta. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aprovechamiento de redes sociales. - Enfoque en la experiencia del usuario móvil.
www.ecoleticiatours.com	Eco Leticia Tours	<ul style="list-style-type: none"> - Mapa interactivo con rutas de tours y áreas de conservación. - Detalles sobre prácticas sostenibles y proyectos comunitarios. 	<ul style="list-style-type: none"> - Uso de elementos interactivos. - Transparencia en prácticas sostenibles.
www.adventureleticiatours.com	Adventure Leticia Tours	<ul style="list-style-type: none"> - Sección de Preguntas Frecuentes (FAQ) detallada. - Videos de calidad que destacan la aventura en cada tour. 	<ul style="list-style-type: none"> - Facilitar la obtención de información. - Uso efectivo de contenido multimedia

Fuente: Elaboración propia

- **Planificación de Estructura y Navegación:** Diseñar un mapa del sitio que organice de manera lógica la información y facilite la navegación del usuario.
 - Inicio
 - Presentación de CA&TA Jungle Tours
 - Destacados y Ofertas Especiales

 - Tours
 - Tours de Aventura
 - Tour de Selva Extrema
 - Expedición en Canoa
 - Caminatas Ecológicas
 - Tours Culturales
 - Visitas a Comunidades Locales
 - Rutas Históricas
 - Tours Personalizados
 - Crear tu Propio Itinerario
 - Servicios Adicionales (Guías Privados, Transporte)

 - Destinos
 - Reserva Natural Amacayacu
 - Parque Nacional Natural Cahuinarí
 - Comunidades Indígenas
 - Otros Puntos de Interés

 - Reservas
 - Sistema de Reservas en Línea
 - Políticas de Reservas y Cancelaciones

 - Blog

- Historias de Viajes
- Consejos de Viaje
- Novedades y Eventos

- Testimonios
 - Experiencias de Clientes Destacadas
 - Comentarios y Calificaciones

- Nosotros
 - Historia de CA&TA Jungle Tours
 - Equipo
 - Compromiso con la Sostenibilidad

- Contacto
 - Información de Contacto
 - Formulario de Consultas
 - Preguntas Frecuentes (FAQ)

- Galería
 - Fotos y Videos de Tours y Destinos

- Sostenibilidad
 - Prácticas Sostenibles
 - Proyectos de Conservación y Comunitarios

3. Diseño y Prototipado:

Wireframes y Prototipos: Crear representaciones visuales de la interfaz de usuario para obtener comentarios tempranos de los stakeholders.

Página de Inicio

- Presentación de CA&TA Jungle Tours: Sección que destaca la misión y valores de la empresa.
- Destacados y Ofertas Especiales: Carruseles o tarjetas que presentan tours destacados y ofertas especiales.

Página de Tours

- Tours de Aventura, Culturales y Personalizados: Categorías de tours con imágenes y breves descripciones.
- Detalles del Tour: Página individual para cada tour con detalles específicos, itinerarios y precios.

Página de Destinos

- Reserva Natural Amacayacu, Parque Nacional Natural Cahuinarí, etc.: Páginas individuales para cada destino con información detallada y fotos.
- Enlaces a Tours Relacionados: Hipervínculos que dirigen a los tours asociados con cada destino.

Página de Reservas

- Sistema de Reservas en Línea: Formulario interactivo para seleccionar fechas, número de participantes y servicios adicionales.
- Políticas de Reservas y Cancelaciones: Información detallada sobre los términos y condiciones de reserva.

Página de Blog

- **Historias de Viajes, Consejos de Viaje, Novedades y Eventos:** Categorías de blog con miniaturas y títulos.
- **Artículo Individual:** Diseño de una entrada de blog individual con imágenes y contenido.

Página de Contacto

- Información de Contacto: Dirección, número de teléfono y dirección de correo electrónico.
- Formulario de Consultas: Formulario interactivo para enviar preguntas o consultas.

Diseño UI/UX: Desarrollar la estética visual del sitio web y asegurarse de que la experiencia del usuario sea intuitiva y atractiva.

Paleta de Colores:

- Colores de la Naturaleza: Utiliza una paleta de colores inspirada en la selva y la naturaleza, como verdes, marrones y tonos tierra. Puedes incorporar acentos de colores vivos para resaltar información importante.

Tipografía:

- Legible y Amigable: Elige fuentes legibles para el cuerpo del texto y utiliza tipografías más llamativas para los encabezados. Garantiza que la tipografía sea amigable y refleje la personalidad de la empresa.

Elementos Visuales:

- Imágenes de Alta Calidad: Incorpora imágenes de alta calidad que destaquen la belleza de los destinos y las experiencias ofrecidas por CA&TA Jungle Tours. Utiliza fotografías auténticas y representativas.
- Iconografía Temática: Utiliza iconos que representen actividades como senderismo, canotaje, observación de fauna y flora, etc.
- Elementos Naturales: Integra elementos visuales inspirados en la naturaleza, como hojas, ramas o siluetas de animales, para reforzar la identidad de la marca.

Diseño de la Interfaz:

- **Diseño Responsivo:** Asegúrate de que el sitio sea completamente funcional y visualmente atractivo en dispositivos móviles y tablets.
- **Navegación Intuitiva:** Diseña una barra de navegación clara y fácil de entender. Utiliza menús desplegados si es necesario, pero mantén la estructura simple.
- **Llamadas a la Acción (CTA):** Destaca botones de CTA con colores contrastantes para fomentar la interacción del usuario, como "Reservar Ahora" o "Explora Nuestros Tours".
- **Animaciones Sutiles:** Agrega animaciones suaves para mejorar la interactividad y guiar la atención del usuario.

Estructura de la Página de Inicio:

- **Banner Impactante:** Incorpora un banner visualmente atractivo en la página de inicio que destaque tours destacados o imágenes espectaculares de la selva.
- **Secciones Claves:** Organiza la información de manera jerárquica, destacando secciones clave como "Tours Destacados", "Explora Nuestros Destinos" y "Testimonios de Clientes".

Diseño de Páginas Individuales:

- **Diseño Consistente:** Mantén un diseño coherente en todas las páginas para brindar una experiencia uniforme.
- **Galerías Interactivas:** Utiliza galerías de fotos interactivas para mostrar visualmente los destinos y las actividades.
- **Información Clara:** Organiza la información de manera clara y concisa. Utiliza encabezados y secciones para facilitar la lectura.

Formularios e Interactividad:

- Formularios Intuitivos: Simplifica los formularios de reserva y consulta. Utiliza elementos visuales para guiar al usuario.
- Mapas Interactivos: Incorpora mapas interactivos para mostrar ubicaciones de tours y destinos.

Pruebas y Retroalimentación:

- Pruebas de Usabilidad: Realiza pruebas de usabilidad con usuarios reales para identificar posibles problemas y mejorar la experiencia.
- Retroalimentación Visual: Anima elementos que proporcionen retroalimentación visual, como cambios de color en botones al pasar el mouse.

4. Desarrollo del Portal Web:

- **Tecnología y Plataforma:**

Para el desarrollo del portal web se utilizará el sistema de gestión de contenidos WordPress.

- **Desarrollo de Funcionalidades Clave:** el contenido y las características específicas para el portal web de la empresa turística CA&TA Jungle Tours será:

1. Página de Bienvenida:

Figura 01. Página de Bienvenida



Fuente: <https://caytajungletours.com/>

2. Página de Paquetes turísticos:

Figura 02. Página de paquetes turísticos

The screenshot shows the website header with the CA&TA Jungle Tours logo and navigation menu. Below the header, there is a banner for 'TU MEJOR AVENTURA COMIENZA CON NOSOTROS' and a section titled 'PAQUETE MAS BUSCADO POR TURISTA NACIONALES'. Two tour packages are displayed:

- Experiencia inolvidable 5D/4N:** A package with a 56% discount, priced at \$980,000 (original price \$2,250,000). It features an aerial view of a lush jungle landscape.
- Sumergete en la Maravilla de Leticia 4D/3N:** A package with a 56% discount, priced at \$850,000 (original price \$1,956,666). It features a man in a bright green jacket holding a fish on a wooden pier overlooking a body of water.

Fuente: <https://caytajungletours.com/>

3. Página sobre nosotros

Figura 03. Página sobre nosotros

The screenshot shows the 'Sobre Nosotros' (About Us) page of the CA&TA Jungle Tours website. The page features a large orange header with the text 'Sobre Nosotros' and a sub-header 'ACERCA DE CA&TA JUNGLE TOURS'. Below this, there is a photograph of a man in a red shirt walking through a dense jungle path. To the right of the photo, there is text describing the company's history and mission. At the bottom, two statistics are highlighted:

- 10 AÑOS DE EXPERIENCIA**
- 5000 CLIENTES SATISFECHOS**

Fuente: <https://caytajungletours.com/>

4. Página de documentos legales

Figura 04. Página de documentos legales

CA&TA
Jungle Tours

BIENVENIDO PAQUETE TURÍSTICO SOBRE NOSOTROS DOCUMENTOS BLOG

Verifica y Soporta
+57 313 8113926

Documentos

¡NOS PREOCUPAMOS POR TU SEGURIDAD!

DOCUMENTACIÓN LEGAL

¡Gracias por tu interés en los documentos legales de Cayta Jungle Tours! Estamos emocionados de tener la oportunidad de brindarte la información necesaria para que te sientas seguro y protegido durante tu viaje. A continuación, te proporcionamos los documentos legales que nos respaldan:

- **Registro legal:** Cayta Jungle Tours está debidamente registrado y cumple con todas las regulaciones y requisitos legales vigentes en Colombia. Estamos orgullosos de ser una empresa legalmente establecida y comprometida con la excelencia en nuestros servicios.
- **Licencia de turismo:** Contamos con la licencia de turismo correspondiente, lo que garantiza que operamos de acuerdo con las normas y estándares establecidos por las autoridades turísticas de Colombia. Esta licencia es un testimonio de nuestra dedicación para brindarte una experiencia segura y auténtica en el Amazonas de Colombia.
- **Póliza de seguro:** Como medida adicional de seguridad, hemos adquirido una póliza de seguro que cubre a nuestros clientes durante el desarrollo de nuestras actividades. Esto nos permite ofrecerte una mayor tranquilidad y protección ante cualquier eventualidad que pudiera surgir durante tu tour.

Queremos que te sientas confiado al elegirnos como tu proveedor de servicios turísticos en el Amazonas de Colombia. Nuestro objetivo es brindarte una experiencia excepcional mientras te sumerges en la belleza y la magia de la selva amazónica.

DOCUMENTACIÓN LEGAL

RNT No. 168176
Registro Nacional de Turismo

CV. 221SRsj6k4
Certificado de Matricula de la
Camara de Comercio del Amazonas

Fuente: <https://caytajungletours.com/>

5. Desarrollo de Funcionalidades Específicas para CA&TA Jungle Tours:

- **Ventas y soporte:**

Figura 05. Página de ventas y soporte



Fuente: <https://caytajungletours.com/>

- **Galería de fotos:**

Figura 06. Galería de fotos



Fuente: <https://caytajungletours.com/>

- **Paquetes más buscados:**

Figura 07. Paquetes mas buscados



Fuente: <https://caytajungletours.com/>

- **Testimonios de Clientes:**

Figura 08: Testimonios de clientes

EXPERIENCIA DE NUESTROS PASAJEROS

RESEÑAS DE GOOGLE

Nuestros clientes tuvieron la mejor experiencia en el Amazonas. Ahora faltas tú. ¡Anímate y reserva tu paquete turístico con nosotros!

D Diana Rocio Aldaz
29/08/2023

★★★★★

El mejor tour en Leticia Amazonas, nos encantó visitar el Lago Pirañas, vivir una experiencia en la verdadera naturaleza es maravilloso, ellos se encargan hasta d...
[Leer más](#)

M Maria Alejandra Caucaí Sterling
29/07/2023

★★★★★

ninguna queja, CAYTA se encarga de absolutamente todo, haciendo de su viaje algo inolvidable (:

J Jean Pierre Cardenas
18/05/2023

★★★★★

Amazing experience on the rainforest, i recommend 100%, the staff are wonderful, the food is really good!!!

Fuente: <https://caytajungletours.com/>

Objetivo 2. Evaluar si el portal web de la empresa CA&TA Jungle permite adquirir más clientes o potenciales clientes.

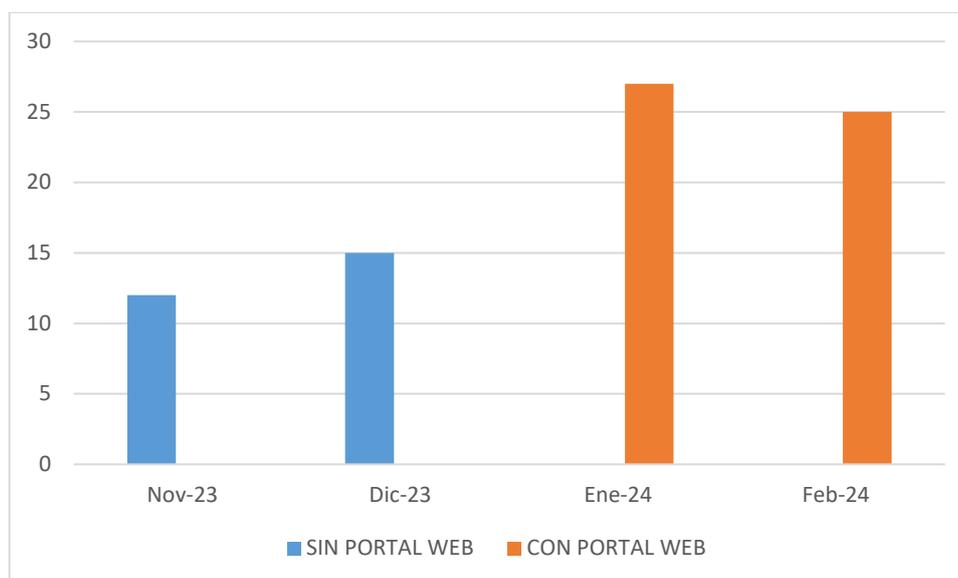
Estadística descriptiva del registro de clientes antes de la implementación del portal web de la empresa CA&TA Jungle.

Tabla N° 04: Registro de clientes – Fechas Antes y Después de implementar el Portal Web

MES	SIN PORTAL WEB	CON PORTAL WEB
Nov-23	12	0
Dic-23	15	0
Ene-24	0	27
Feb-24	0	25
TOTAL	27	52

Fuente: Elaboración propia

Figura 09: Registro de clientes – Fechas Antes y Después de implementar el Portal Web



Fuente: Elaboración Propia

De la tabla 04 y figura 09 se puede evidenciar que existe una diferencia significativa de la cantidad de registro de clientes antes y después de la implementación del portal web que representa un 50% más de crecimiento de clientes.

Con eso podemos dar la respuesta a la hipótesis específica 01 determinando que la empresa de turismo CA&TA Jungle Tours con la implementación del portal web adquiere más clientes o potenciales clientes

Objetivo 3. Evaluar si el portal web de la empresa CA&TA Jungle Tours mejora la comunicación con sus clientes.

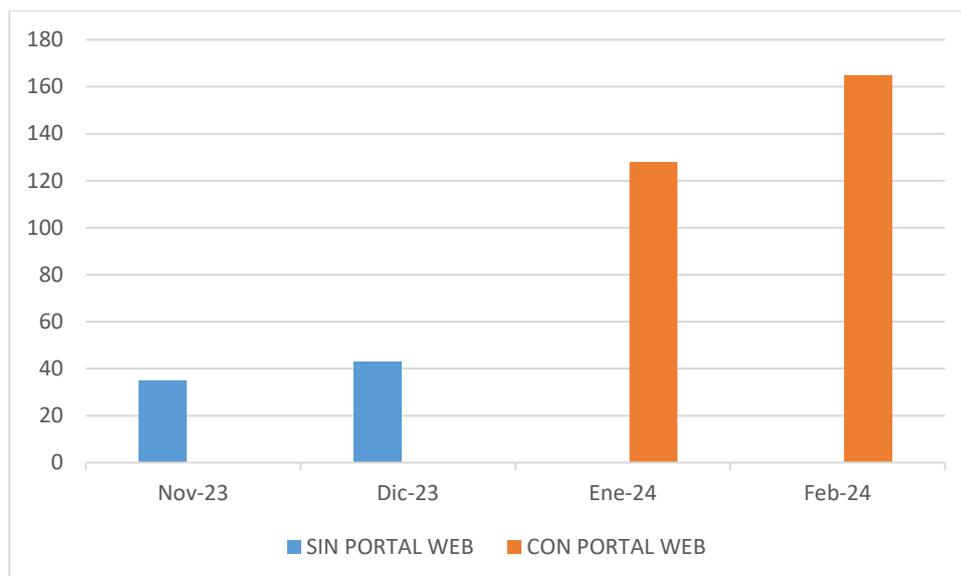
Estadística descriptiva de la comunicación con sus clientes antes de la implementación del portal web de la empresa CA&TA Jungle

Tabla N° 05: Comunicación con los clientes – Fechas Antes y Después de implementar el Portal Web

MES	SIN PORTAL WEB	CON PORTAL WEB
Nov-23	35	0
Dic-23	43	0
Ene-24	0	128
Feb-24	0	165
TOTAL	78	293

Fuente: Elaboración Propia

Figura 10: Comunicación con los clientes – Fechas Antes y Después de implementar el Portal Web



Fuente: Elaboración Propia

De la tabla 05 y figura 10 se puede evidenciar que existe una diferencia significativa de la cantidad de comunicaciones con los clientes antes y después de la implementación del portal web que representa un 60% más comunicaciones con los clientes.

Con eso podemos dar la respuesta a la hipótesis específica 02 determinando que la empresa de turismo CA&TA Jungle Tours con la implementación del portal web mejora la comunicación entre sus clientes

Objetivo 4. Evaluar si el portal web de la empresa CA&TA Jungle Tours mejora las ventas de sus servicios

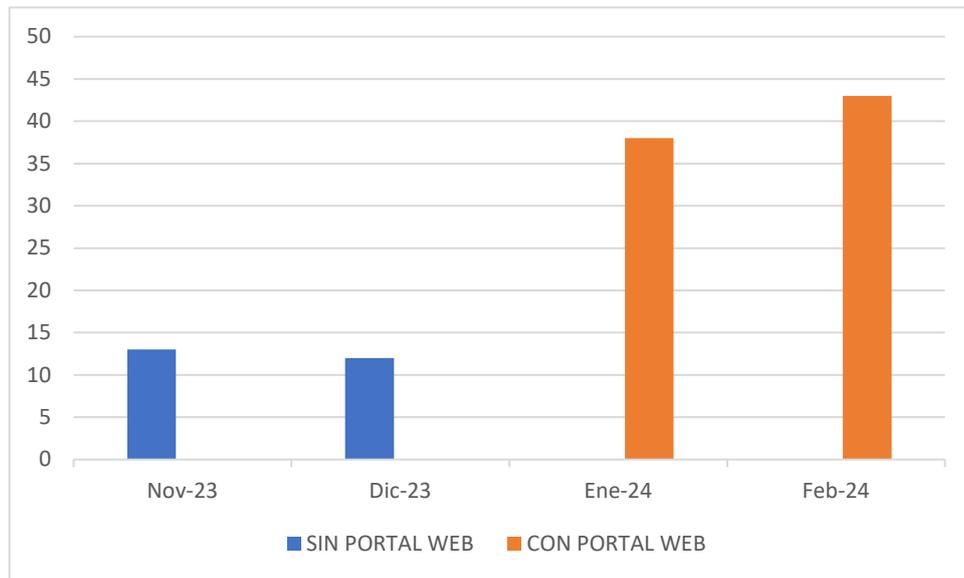
Estadística descriptiva de las ventas de sus servicios antes de la implementación del portal web de la empresa CA&TA Jungle

Tabla N° 06: Ventas de sus servicios – Fechas Antes y Después de implementar el Portal Web

MES	SIN PORTAL WEB	CON PORTAL WEB
Nov-23	13	0
Dic-23	12	0
Ene-24	0	38
Feb-24	0	43
TOTAL	25	81

Fuente: Elaboración Propia

Figura 11: Ventas de sus servicios – Fechas Antes y Después de implementar el Portal Web



Fuente: Elaboración Propia

De la tabla 06 y figura 11 se puede evidenciar que existe una diferencia significativa de la cantidad de ventas de los servicios de la empresa antes y después de la implementación del portal web que representa un 90% más de ventas.

Con eso podemos dar la respuesta a la hipótesis específica 03 determinando que la empresa de turismo CA&TA con la implementación del portal web mejora la cantidad de sus ventas de sus servicios.

Por lo tanto, vamos a rechazar la hipótesis general nula y aceptar la hipótesis alternativa que es el desarrollo e implementación de un portal web para la empresa de turismo CA&TA Jungle Tours mejora significativamente su gestión de los servicios que oferta.

CAPÍTULO V.- DISCUSIÓN:

El análisis detallado de requisitos funcionales y no funcionales establece una base sólida para el desarrollo del portal web. La inclusión de elementos como la reserva a través de WhatsApp y galerías de fotos de alta resolución demuestra una comprensión profunda de las necesidades del negocio y de los clientes. La atención a requisitos no funcionales, como la seguridad de datos y la compatibilidad con dispositivos móviles, garantiza una experiencia integral para los usuarios.

La investigación competitiva realizada identifica las mejores prácticas de la industria turística, brindando valiosa información para el diseño del portal web. La planificación estructurada, junto con la creación de un mapa del sitio lógico, facilitará la navegación del usuario. La inclusión de categorías como "Tours de Aventura" y "Tours Culturales" ofrece una variedad que puede atraer a diferentes tipos de clientes.

El diseño centrado en la naturaleza, la usabilidad y la coherencia visual contribuyen a la estética atractiva del portal web. La estructura jerárquica del mapa del sitio y la atención a detalles como las llamadas a la acción (CTA) prometen una experiencia de usuario fluida. Los wireframes y prototipos proporcionan una representación visual temprana para recibir retroalimentación y ajustes necesarios.

La elección de WordPress como CMS brinda una plataforma sólida y de fácil mantenimiento. El desarrollo de funcionalidades clave, como la página de bienvenida, paquetes turísticos y testimonios de clientes, demuestra una atención meticulosa a las necesidades específicas de la empresa. La interfaz responsiva y las animaciones sutiles contribuirán a una experiencia de usuario envolvente.

La estadística descriptiva del registro de clientes antes y después de la implementación del portal web muestra un crecimiento significativo del 50%. Esto respalda la hipótesis de que el portal web ha contribuido a la adquisición de más clientes. Además, las mejoras en la comunicación y el aumento del 60% en las interacciones con los clientes indican que el portal web ha mejorado la comunicación, cumpliendo con el segundo objetivo. Finalmente, el aumento del 90% en las ventas respalda la afirmación de que el portal web ha mejorado las ventas de servicios, cumpliendo así con el tercer objetivo.

CAPÍTULO VI.- CONCLUSIONES:

La implementación del portal web ha demostrado tener un impacto positivo en la adquisición de clientes para CA&TA Jungle Tours. El aumento del 50% en el registro de clientes después de la introducción del portal web sugiere que la plataforma ha sido efectiva para atraer y captar la atención de nuevos clientes interesados en los servicios turísticos ofrecidos.

El portal web ha logrado una mejora significativa en la comunicación con los clientes. El aumento del 60% en las interacciones con los clientes indica que la plataforma ha facilitado una comunicación más efectiva y accesible. Esto sugiere que las herramientas de contacto y la información disponible en el sitio web han contribuido a fortalecer la relación entre la empresa y sus clientes.

El portal web ha demostrado ser un impulsor clave para el incremento sustancial en las ventas de los servicios de CA&TA Jungle Tours. El crecimiento del 90% en las ventas refleja el impacto positivo de la plataforma en la conversión de clientes potenciales en compradores reales. La accesibilidad y la presentación efectiva de los servicios en el portal web han contribuido a este éxito.

En general, el desarrollo e implementación del portal web ha logrado cumplir con los objetivos establecidos. Desde la creación de una interfaz amigable y atractiva hasta la implementación de características específicas como reservas en línea y galerías de fotos, el proyecto ha abordado de manera integral las necesidades de CA&TA Jungle Tours. Los resultados cuantitativos respaldan la eficacia del portal web en términos de adquisición de clientes, comunicación mejorada y aumento de las ventas.

CAPÍTULO VII.- RECOMENDACIONES:

Se recomienda establecer un sistema de monitoreo continuo para evaluar el rendimiento del portal web. Esto incluye la supervisión de la interacción de los usuarios, análisis de la eficacia de las estrategias de ventas y la identificación de posibles áreas de mejora. Además, es crucial realizar actualizaciones periódicas del contenido y características para mantener la relevancia y la eficiencia del portal.

Para maximizar la visibilidad del portal web, se sugiere desarrollar e implementar una estrategia de marketing digital. Esto podría incluir campañas de publicidad en línea, presencia activa en redes sociales, y la optimización continua del contenido para los motores de búsqueda. Una presencia sólida en línea aumentará la visibilidad de CA&TA Jungle Tours y atraerá a un público más amplio.

Dado el creciente uso de dispositivos móviles, se recomienda enfocarse en mejorar aún más la experiencia del usuario en plataformas móviles. Asegurarse de que el sitio web sea completamente funcional y estéticamente agradable en dispositivos móviles garantizará que los usuarios puedan acceder fácilmente a la información y realizar reservas desde sus dispositivos móviles.

Para obtener información valiosa sobre la experiencia del cliente, se sugiere implementar un sistema de retroalimentación directa en el portal web. Incorporar encuestas breves, testimonios y reseñas de clientes en áreas estratégicas del sitio permitirá a CA&TA Jungle Tours recopilar comentarios valiosos para mejorar continuamente los servicios y la plataforma en línea.

Considerando las tendencias tecnológicas emergentes, se recomienda explorar e integrar tecnologías innovadoras en el portal web. Esto podría incluir realidad virtual o aumentada para ofrecer vistas previas de destinos turísticos, chatbots para brindar atención al cliente instantáneo, o cualquier otra tecnología que mejore la experiencia del usuario y mantenga a CA&TA Jungle Tours a la vanguardia en la industria turística.

CAPÍTULO VIII.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barrientos Aponte, E. A. Implementación de un Portal Web orientado al turismo en la región de Tumbes; 2018.
- Cadavid Amaya, D. M., Meza Meza, E. J., & Posso Portilla, C. A. (2021). Desarrollo de portal web para la comercialización de productos para mascotas con diseño, tendencia e interiorismo.
- Calderón Puerta, D. M., Arcila Garrido, M., & López Sánchez, J. A. (2018). La rutas e itinerarios turístico-culturales en los portales oficiales de turismo de las Comunidades Autónomas españolas. Revista de Estudios Andaluces, 35, 123-145.
- Cuellar Silva, S. (2023). Plataforma web colaborativa “Gosanjitur” para la promoción turística en el Distrito de San Jerónimo.
- Guamialamá, B. (2016). Portal web para la promoción turística de la provincia de Carchi (Bachelor's thesis).
- Meoño Zavaleta, H. M. Sistema de publicidad empresarial web de Iquitos para HD Publitec SRL.
- Navarrete Valencia, F. H. (2023). Aplicación web progresiva para presentar información de lugares turísticos remotos en la provincia de Tungurahua (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ingeniería en Sistemas, Electrónica e Industrial. Carrera de Ingeniería en Sistemas Computacionales e Informáticos).
- Suárez Tovar, Lesley Stefanny. (2018). Diseño e implementación de la herramienta wordpress para impulsar el turismo en la provincia de Los Ríos” año 2018. Quevedo. UTEQ. 175 p.
- ZENTENO TANCARA, D. J. (2020). PORTAL WEB PARA FORTALECER EL TURISMO EN SECTORES REPRESENTATIVOS DE BOLIVIA.