

Guaymas, Sonora, a 26 de septiembre de 2012.

Instituto Tecnológico de Sonora
P r e s e n t e.

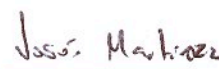
El que suscribe Mirtha Sarahí Guardado Reyes y Josué Aldo Martínez Rendón, por medio del presente manifiesto bajo protesta de decir verdad, que soy autor y titular de los derechos de "Guía Turística Virtual: La Gesta Heroica de Guaymas", en lo sucesivo "LA OBRA", misma que constituye el trabajo de tesis que desarrolle para obtener el título de Licenciado en Sistemas de Información Administrativa en ésta casa de estudios, y en tal carácter autorizo al Instituto Tecnológico de Sonora, en adelante "EL INSTITUTO", para que efectúe la divulgación, publicación, comunicación pública, distribución y reproducción, así como la digitalización de la misma, con fines académicos o propios del objeto del Instituto, es decir, sin fines de lucro, por lo que la presente autorización la extiendo de forma gratuita.

Para efectos de lo anterior, EL INSTITUTO deberá reconocer en todo momento mi autoría y otorgarme el crédito correspondiente en todas las actividades mencionadas anteriormente de LA OBRA.

De igual forma, libero de toda responsabilidad a EL INSTITUTO por cualquier demanda o reclamación que se llegase a formular por cualquier persona, física o moral, que se considere con derechos sobre los resultados derivados de la presente autorización, o por cualquier violación a los derechos de autor y propiedad intelectual que cometa el suscrito frente a terceros con motivo de la presente autorización y del contenido mismo de la obra.


MIRTHA SARAHÍ GUARDADO REYES

(firma del autor)


Josué Aldo Martínez Rendón



INSTITUTO TECNOLÓGICO DE SONORA

Dirección Académica Unidad Guaymas

GUÍA TURÍSTICA VIRTUAL: “LA GESTA HEROICA DE GUAYMAS”

TESIS

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE

**LICENCIADO EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN
ADMINISTRATIVA**

PRESENTA

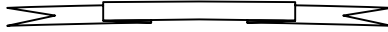
MIRTHA SARAHI GUARDADO REYES

JOSUÉ ALDO MARTÍNEZ RENDÓN

GUAYMAS, SONORA

SEPTIEMBRE DE 2012

AGRADECIMIENTOS



A mi Madre Mirtha Reyes Valenzuela, por darme la oportunidad de estudiar y poder superarme como persona y profesionalmente, además porque es un ejemplo a seguir, por su confianza, apoyo y motivación.

A Dios que me permite estar aquí presente disfrutando de los buenos momentos al lado de mis seres queridos, amigos y por darme la salud y fortaleza de seguir adelante.

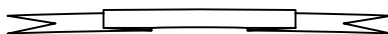
A toda la coordinación de Licenciados en Sistemas de Información Administrativa (LSIA) también les agradezco por el apoyo incondicional que han tenido, por la sabiduría y respeto que me han demostrado siempre y demostrarme que todo se puede en la vida que es cuestión de tiempo y dedicación.

A mis compañeros de clase a todos y cada uno ellos desde que empecé la etapa de la universidad hasta este momento que sigo conservando a algunos de ellos, sin embargo todos y cada uno de ellos significan mucho para mí y los considero importante en mi vida.

A una persona muy especial en mi vida Josué Aldo Martínez Rendón que hace dos años se ha convertido en mi amigo, confidente y lo más importante el amor de mi vida, le agradezco su apoyo, su amor, su comprensión y por la confianza que ha depositado en mí, este logro es de los dos y espero así compartir muchas cosas contigo, como la nueva etapa que nos espera juntos.

A mi hermana Guadalupe Isabel Guardado Reyes que siempre ha estado ahí apoyándome, en las buenas y en las malas, por ser más que mi hermana una amiga, a toda mi familia muchas gracias por toda la confianza.

DEDICATORIAS

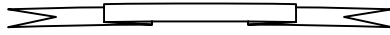


Este trabajo profesional está dedicado en especial a mi madre Mirtha Reyes Valenzuela por darme toda la fuerza para seguir a delante cada día, por estar siempre conmigo y mostrarme siempre el camino y darme cuenta que todo se puede y nunca rendirse. Por brindarme la oportunidad de culminar mis estudios profesionales. A ella le debo la vida y mis ganas de superarme.

Agradezco infinitamente todos mis maestros del Instituto Tecnológico de Sonora por la impartición de sus conocimientos y experiencias personales que permitieron darme la formación propia de mi licenciatura, y en especial a mi maestro Roberto Limón por transmitirme siempre tantos conocimientos, tantas anécdotas, tanta sabiduría y esas ganas de salir adelante que me impulsaron a terminar mis estudios, muchas gracias maestro.

Agradezco a mi asesor de tesis, Mtro. Marco Antonio Tellechea Rodríguez, por su apoyo y motivación que me impulsaron hasta llegar a la culminación de este trabajo profesional.

AGRADECIMIENTOS



A mis padres José Martínez Veliz y María Lilia Rendón Benítez, por darme las mejores oportunidades para estudiar y todas las facilidades para poder desarrollarme de una manera profesional e intelectual, y guiarme por el mejor camino para ser mejor persona.

A Dios por que con la fe, nunca me rendí ante las adversidades que se pudieran hacerme rendir y declinar de mi carrera, de igual forma por darme la salud y fuerza para salir adelante.

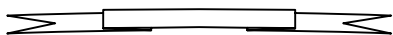
A la coordinación de LSIA por facilitar y dar las mejores herramientas a su alcance para poder impartir de una manera muy profesional y dejarme un gran conocimiento sobre todo lo relacionado con tecnologías de información, áreas administrativas.

A grandes amigos que hice en el transcurso de mi carrera, que gracias ellos me dieron un soporte y una gran confianza que eso logró que cumpliera mis objetivos individuales, como los colectivos.

A mi novia que gracias a ella levante mucho en los estudios, gran soporte, ayuda, guía, una persona que simplemente merece todos mis respetos y mis agradecimientos para poder culminar de una buena manera mi carrera, algo que jamás olvidaré.

A mis dos hermanos José Alfredo Martínez Rendón y Jazmín Alejandra Martínez Rendón, que siempre están apoyándome en las buenas y en las malas, y gracias a ese apoyo y unidad, uno trata de dar lo mejor de sí, para salir delante de las adversidades.

DEDICATORIAS



Este trabajo profesional está dedicado a mi familia, en especial a mis padres José Martínez Veliz y María Lilia Rendón Benítez por darme su apoyo absoluto, estar conmigo en todo momento y brindarme la oportunidad de poder darme una carrera profesional y enseñarme que nunca hay que rendirse y así culminar mis estudios profesionales.

Agradezco enormemente a todos los maestros que me impartieron clases en el Instituto Tecnológico de Sonora, gracias a ellos tengo conocimientos y experiencias adquiridas que me son de gran utilidad para poder desarrollarme en el ámbito social y laboral.

Agradezco de manera individual a mi asesor de tesis, Mtro. Marco Antonio Tellechea Rodríguez, por su apoyo y motivación que lograron culminar de una manera exitosa este trabajo profesional.

También de manera personal quisiera dedicar este proyecto al Mtro. Roberto Limón Ulloa, porque gracias a su conocimiento, me siento una persona preparada y competente, para salir en el medio laboral de una manera exitosa.

RESUMEN

Uno de los sectores económicos mas importantes a nivel mundial es el turismo y al igual que otras actividades económicas ha surgido la creciente preocupación por la búsqueda de aumentar el desarrollo de esta actividad, por tal motivo se desarrolla la “Guía Turística Virtual: La Gesta Heroica de Guaymas”, ofreciéndole a los turistas información interesante, la cual habla de un acto de guerra en el cual el conde francés Gaston de Raousset-Boulbon a la cabeza de un grupo armado compuesto principalmente por ciudadanos franceses, ataco la ciudad de Guaymas, Sonora.

El problema que presenta Guaymas, es que no se aprovechan los medios tecnológicos que hoy en la actualidad son de gran importancia para promocionar los puntos turísticos que existen en el puerto, por tal motivo el objetivo es desarrollar una guía turística virtual para promocionar y difundir el sitio turístico: La Gesta Heroica de Guaymas, el proyecto se presenta por la falta de información de la oferta turística, la cual ha ocasionado que turistas y que los mismos ciudadanos no se interesen en la ciudad. Se llevo a acabo el método en el cual se definieron etapas para llevar a cabo la creación de este proyecto, la fase de planeación es donde se necesita llevar ciertos procesos para una planeación exitosa, en la fase de análisis se define la estructura y el contenido de esta guía turística virtual, en la fase de diseño se define la parte visual del proyecto basándonos de los requerimientos de la etapa de análisis y la cuarta fase es la del desarrollo, aquí se empieza a construir cada elemento que conforma el proyecto. El manual de usuario es una muestra de la parte de los resultados, este esta creado con el fin de servir de apoyo al usuario de cómo interactuar con el sitio turístico. Los elementos del manual de usuario son: descripción del lugar, video, fotos del lugar actual, información historia y monografía para una información mas completa.

La finalidad de esta guía turística virtual es crear un sitio de interés turístico-histórico, con el propósito de que el turismo tenga un mayor alcance para informar a un mayor numero de personas las cuales podrán conocer la historia de Guaymas.

INDICE

PÁGINA

AGRADECIMIENTOS	i
DEDICATORIAS	ii
RESUMEN	iii
INDICE	iv
INDICE DE FIGURAS	v
I INTRODUCCIÓN	
1.1 Antecedentes	7
1.2 Planteamiento del problema	8
1.3 Justificación	8
1.4 Objetivo	9
II FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	
2.1 Los sistemas de información	11
2.1.1 Tipos de sistemas de información	13
2.1.2 Los sistemas de información en la toma de decisiones	14
2.1.3 Objetivo de los sistemas de información	16
2.1.4 Ciclos de vida para el desarrollo de un sistemas de información	16
2.2 Tecnologías de información	19
2.2.1 Desarrollo de las tecnologías de información	21
2.2.2 Objetivo de las tecnologías de información	23
2.2.3 Tecnologías de información en la organización	24
2.2.4 Nuevas tecnologías de información	26
2.2.5 Tecnologías de información en sitios Web	27
2.3 El turismo	29
2.3.1 Turismo social	31
2.3.2 Turismo de negocios	32
2.3.3 Incursión de las TI en el sector turístico	33
2.3.4 Nuevas tecnologías en el turismo	35
2.3.5 Gestión de empleo ante la presencia de las TI en el turismo	37
2.3.6 Importancia socio-económica y cultural del turismo	39
2.3.7 Ventajas de las tecnologías de información en el turismo	39
2.4 Guías Turísticas	41
2.4.1 El mundo digital de las Guías Turísticas	41
III MÉTODO	
Fase I planeación	43
Fase II Análisis	44

Fase III Diseño	44
Fase IV Desarrollo	45
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	
4.1 Resultados	46
Fase I Planeación	47
Fase II Análisis	47
Fase III Diseño	48
Fase IV Desarrollo	49
4.1.1 Manual de Usuario	49
4.2 Discusión	61
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1 Conclusiones	62
5.2 Recomendaciones	63
BIBLIOGRAFIA	64

INDICE DE FIGURAS

Figura 0: Ubicación de Guaymas	7
Figura 1: Tecnologías de información	20
Figura 2: Tecnologías de información en sitios web	28
Figura 3: Página principal de las Guías Turísticas Virtuales de Guaymas	50
Figura 4: Ventana principal de la Guía Turística Virtual: La Gesta Heroica de Guaymas	51
Figura 5: Sinopsis del sitio	52
Figura 6: Sección de video	53
Figura 6.1: Funcionalidades del video	54
Figura 7: Mapa de ubicación	55
Figura 7.1: Mapa completo	55
Figura 8: Sección de galería	56
Figura 8.1: Muestra de galería	57
Figura 9: Sección de monografía	57
Figura 10: Sección de tríptico	58
Figura 11: Sección de controles de navegación	59
Figura 12: Sección al idioma ingles	60
Figura 13: Enlace para los sitios turísticos de San Carlos, Sonora	60
Figura 14: Sección de inicio/página principal	61

I. INTRODUCCION

Hoy en día en el turismo se implementan estrategias para promocionarse y difundirse en cualquier mercado consumidor, en la mayoría no se utilizan los suficientes recursos que se pueden explotar para sacar mejor provecho de este; por lo tanto, el siguiente proyecto es la excepción, por ello que se está desarrollando la siguiente difusión para crear el proyecto de tecnología de información, enfocado a la elaboración de las Guías Turísticas Virtuales.

Una fuente de ingresos en el país es el turismo, Guaymas Sonora es un centro turístico rico que tiene una gran diversidad de puntos estratégicos que ofrecen a los visitantes diversas opciones de diversión y de confort. Así mismo una gran variedad de lugares para visitar y conocer.

En este estudio se analizara la Guía Turística Virtual de “La Gesta Heroica de Guaymas”. En la cual se hablará de los acontecimientos que marcaron la vida de los guaymenses, las personas involucradas en dichos acontecimientos, además se darán a conocer partes importantes y fundamentales que forman parte de la historia, así mismo significado que tiene para el puerto de Guaymas.

1.1 Antecedentes

Guaymas Sonora, México, localizado a 117 kilómetros al sur de la capital Hermosillo del estado de Sonora. Este municipio colinda al norte, con La Colorada; al sur con San Ignacio Río Muerto; al este, con Suaqui Grande, Cajeme y Bácum; al noroeste, con Hermosillo y al suroeste, con el Golfo de California y Empalme. Posee una superficie de 12,208.00 kilómetros cuadrados.

La ciudad y puerto de Guaymas es el principal destino turístico nacional y extranjero en el Estado de Sonora. Cuenta con diversos puntos de interés tales como áreas naturales, monumentos y edificios históricos, centros de esparcimiento, hotelería, restaurantes, museos, playas y centros comerciales.



Figura 0.- ubicación de Sonora

El explorador francés Jacques Cousteau digno de este homenaje (1910-1997) realizó varias expediciones en México y llamaba a la región de Baja California "El acuario del mundo" debido a la rica vida marina tanto en su costa como en el océano pacífico. En Guaymas Sonora, el turismo es uno de los medios de vida de la sociedad guaymense. Recientemente el turismo ha impulsado el arribo de cruceros de nivel internacional lo cual ha incrementado la afluencia de visitantes a nuestra región.

En la presente Guía Turística Virtual se llevara un breve recorrido por la historia de nuestro puerto, que nos hace ser únicos en todo nuestro México y ser reconocidos como puerto de gente guerrera, que con los actos de heroísmo de nuestros antepasados lograron impresionantes hechos, que quedaron marcados en la historia de nuestro puerto.

Se encuentran hoy en la actualidad los cambios que estos han sufrido, y de los que hoy todavía se conservan por su gran valor antiguo. Guaymas siempre ha sido un puerto muy querido y visitado por el turismo en nuestro territorio nacional y extranjero ya que tiene una gran historia de heroísmo, el cual siempre nos ha representado como orgullosos mexicanos en todo el país y se debe tener en mente todo lo que nuestros antepasados hicieron por nuestra nación.

Actualmente los puntos de interés carecen de difusión digital focalizados a visualizar y promover dichos puntos de interés de una manera dinámica, alegre y enriquecida con imágenes y videos promocionales actualizados, que esto hace que la persona que vea el trabajo sepa con mejor claridad lo que se le quiere mostrar y que lugares tratar de recurrir, para que no se pierda nada de esta hermosa ciudad.

1.2 Planteamiento del problema

El sitio “La Gesta Heroica de Guaymas”, no está siendo difundido adecuadamente, a nivel local y regional. Esto hace una inactividad en el lugar que ha provocado que los mismos habitantes del puerto y turistas no tengan un conocimiento sólido sobre la historia además la misma falta de difusión ha hecho que las personas pierdan interés, así mismo esto ha ocasionado dejar de obtener ingresos importantes en la región causando con ello un lento desarrollo de Guaymas y posiblemente factores importantes que puedan influir en el presente y futuro del puerto.

1.3 Justificación

Hoy en día las empresas se hacen más fuertes y competitivas al utilizar una tecnología de información que les garantice el éxito y beneficios satisfactorios. Por lo tanto la necesidad de crear las “Guías Turísticas Virtuales” implementando tecnologías de información hace que de una forma dinámica se ofrezca información textual e imágenes importantes y relevantes para que los actuales y futuros turistas

se interesen y vengán a disfrutar de todo lo que les puede ofrecer el puerto de Guaymas.

Esto genera beneficios para el turismo mediante el seguimiento y evaluación de procedimientos aplicados para el logro de los objetivos, con el fin de mejorar la calidad, la satisfacción y respuesta favorable a los turistas de forma oportuna y eficiente para el beneficio de toda la población. Así mismo mantener un nivel de satisfacción y equilibrio interno.

Además de que será de gran utilidad no solo para los habitantes del puerto de Guaymas, sino para aquellas personas que desconocen la ciudad, esta guía turística será de suma importancia para dar a conocer a la ciudad, así mismo los puntos estratégicos y relevantes que le dieron un significado y lugar al puerto.

Por esta razón se implementará esta tecnología en el puerto, no solo para beneficio de los habitantes y turistas, sino para darle un plus al puerto de Guaymas.

Por último, profesionalmente se pondrá en manifiesto los conocimientos adquiridos en el transcurso de la carrera y se permitirá sentar las bases para otros estudios que surjan partiendo de la problemática aquí especificada, y darles una mejora en sus procesos.

1.4 Objetivo

Desarrollar una guía turística virtual para promocionar y difundir la Guía Turística Virtual “La Gesta Heroica de Guaymas”. De igual forma ofrecer las herramientas e información necesaria para que las personas puedan obtener y encontrar con mayor facilidad los acontecimientos que hicieron al puerto de Guaymas una ciudad reconocida por el heroísmo de sus habitantes.

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Hoy en día las tecnologías de información han sufrido un cambio muy considerable en los últimos años. Las tecnologías de información han sobrepasado lo que en otros tiempos se tenía estipulado, empezando por las tecnologías más simples que se utilizaban en tiempos pasados de empresas, a crearse una serie de herramientas para optimizar los productos que se lleven a cabo en una organización. En el mundo de la empresa actual, las tecnologías de información se requieren de una forma fundamental para optimizar los recursos creando ventajas competitivas, cambiando la forma de competir, modificando las fuerzas que afectan la competencia y facilitando el proceso de reingeniería en las organizaciones.

En el siguiente capítulo se presenta de una manera extendida las tecnologías que se emplearan en las organizaciones, junto con los tipos de sistemas de información, el objetivo estratégico de los sistemas de información en las organizaciones, resaltando las tecnologías de información que se aplicara en el turismo así como sus ventajas y su gran importancia de en este tiempo de un mundo competitivo.

2.1 Los sistemas de información

Según Cohen Karen (2000) los sistemas de información (SI) y las tecnologías de información (TI) han cambiado la forma en que operan las organizaciones actuales. A través de su uso se logran importantes mejoras, pues automatizan los procesos operativos, suministran una plataforma de información necesaria para la toma de decisiones y, lo más importante, su implantación logra ventajas competitivas o reducir la ventaja de los rivales.

Un sistema de información es un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una empresa o negocio. En un sentido amplio, un sistema de información no necesariamente incluye equipo electrónico sin embargo en la práctica se utiliza como sinónimo de “sistema de información computarizado”. Los elementos que interactúan entre sí son: el equipo computacional, el recurso humano, los datos o información fuente, programas ejecutados por las computadoras, las telecomunicaciones y los procedimientos de políticas y reglas de operación.

E.Kendall (1997), menciona que un SI tiene funciones básicas las cuales son: recolección de datos, procesamiento y salida de la información. Una de las partes más importantes de éstos, es que el usuario interpreta la información.

Entrada de información: proceso en el cual el sistema toma los datos que requiere para procesar la información, por medio de estaciones de trabajo, teclado, diskettes, cintas magnéticas, código de barras, un ejemplo de la entrada de datos es: datos generales del cliente: nombre, dirección, tipo de cliente, políticas de créditos: límite de crédito y plazo de pago.

Almacenamiento de información: es una de las actividades más importantes que tiene una computadora, ya que a través de esta propiedad el sistema puede recordar la información guardada en la sesión o proceso anterior, siguiendo con el ejemplo de

la entrada: movimientos del mes (pagos, depuraciones), catálogo de clientes, facturas.

Procesamiento de la información: esta característica de los sistemas permite la transformación de los datos fuente en información que puede ser utilizada para la toma de decisiones, lo que hace posible, entre otras cosas, que un tomador de decisiones genere una proyección financiera a partir de los datos que contiene un estado de resultados o un balance general en un año base, un claro ejemplo: cálculo de antigüedad de saldos, cálculo de intereses moratorios, cálculo del saldo de un cliente.

Salida de información: es la capacidad de un SI para sacar la información procesada o bien datos de entrada al exterior. Las unidades típicas de salida son las impresoras, graficadores, cintas magnéticas, diskettes, la voz, un ejemplo es: reporte de pagos, estados de cuenta, pólizas contables (interface automática, consultas de saldos en pantalla de una terminal).

En su forma más elemental, el sistema de información cumple la operación de almacenar datos correspondientes a las transacciones y llevan a cabo las operaciones rutinarias de procesamiento concernientes a: registro de pedidos, facturación, cuentas por cobrar, compras, cuentas por pagar, nóminas, informe básico de inventario y libro mayor general.

El sistema de información es algo más que un sistema básico de contabilidad y procesamiento de datos. No se debe considerar como un fin en sí mismo, sino pensar que se basa en: 1.- El flujo de datos y en las operaciones de procesamiento, 2.- La determinación de las necesidades de información y 3.- El flujo de la información y las interacciones administrativas y operativas que tienen lugar en toda la organización y que el propio sistema contribuye a apoyar.

2.1.1 Tipos de sistemas de información

Durante los próximos años, los sistemas de información cumplirán tres objetivos básicos dentro de las organizaciones: Automatizar los procesos operativos, proporcionar información que sirva de apoyo al proceso de toma de decisiones, lograr ventajas competitivas a través de su implantación y uso.

Sistemas transaccionales son aquellos que tienen las siguientes características: a través de éstos suelen lograrse ahorros significativos de mano de obra, debido a que automatizan tareas operativas de la organización, con frecuencia son el primer tipo de sistemas de información que se implanta en las organizaciones. Se empieza apoyando las tareas a nivel operativo de la organización, son intensivos en entrada y salida de información; sus cálculos y procesos suelen ser simples y poco sofisticados, tienen la propiedad de ser recolectores de información, es decir, a través de estos sistemas se cargan las grandes bases de información para su explotación posterior, son fáciles de justificar ante la dirección general, ya que sus beneficios son visibles y palpables.

Según Cohen (2000), Los sistemas de apoyo de las decisiones suelen introducirse después de haber implantado los Sistemas Transaccionales más relevantes de la empresa, ya que estos últimos constituyen su plataforma de información, la información que generan sirve de apoyo a los mandos intermedios y a la alta administración en el proceso de toma de decisiones, suelen ser intensivos en cálculos y escasos en entradas y salidas de información, son sistemas de información interactivos y amigables, con altos estándares de diseño gráfico y visual, ya que están dirigidos al usuario final.

Apoyan la toma de decisiones que, por su misma naturaleza son repetitivos y de decisiones no estructuradas que no suelen repetirse. Por ejemplo, un sistema de compra de materiales que indique cuándo debe hacerse un pedido al proveedor o un

sistema de simulación de negocios que apoye la decisión de introducir un nuevo producto al mercado.

Los sistemas estratégicos sus características son las siguientes: su función primordial no es apoyar la automatización de procesos operativos ni proporcionar información para apoyar la toma de decisiones, suelen desarrollarse en casa, es decir, dentro de la organización, por lo tanto no pueden adaptarse fácilmente a paquetes disponibles en el mercado, típicamente su forma de desarrollo es a base de incrementos y a través de su evolución dentro de la organización.

Se inicia con un proceso o función en particular y a partir de ahí se van agregando nuevas funciones o procesos. Su función es lograr ventajas que los competidores no posean, tales como ventajas en costos y servicios diferenciados con clientes y proveedores.

En este contexto, los sistemas estratégicos son creadores de barreras de entrada al negocio. Por ejemplo, el uso de cajeros automáticos en los bancos es un sistema estratégico, ya que brinda ventaja sobre un banco que no posee tal servicio. Si un banco nuevo decide abrir su puerta al público, tendrá que dar este servicio para tener un nivel similar al de sus competidores.

Apoyan el proceso de innovación de productos y procesos dentro de la empresa debido a que buscan ventajas respecto a los competidores y una forma de hacerlo innovando o creando productos y procesos.

2.1.2 Los sistemas de información en la toma de decisiones

Según E. Kendall (1997) la información es poder, y su aplicación, uso, significación y administración conveniente y eficaz conduce a un nivel superior: el conocimiento. Hoy en día las empresas que se consideran modernas, funcionan basando sus operaciones en una economía que tiene como columna vertebral al conocimiento.

Al que entienden como información valiosa en su funcionamiento y que les permite alcanzar un grado de predicción en sus procesos de desarrollo y operación. Se sabe que la información es resultado de las diversas colecciones de datos que componen sus sistemas de información y que gravitan como especies de feudos o parcelas, pero no es hasta que estas puedan ser integradas que dan paso al conocimiento, propiciando mayor calidad en la toma de decisiones, que es el objetivo a cumplir de parte de estos sistemas de información.

Desde el punto de vista de negocios y administración, los sistemas de información son mucho más que máquinas de insumo, procesamiento-producto que operan en un vacío. Desde el punto de vista de negocios, un SI es una solución de organización y administración basada en la tecnología de información a un reto que surge del medio ambiente. Para diseñar y usar sistemas de información de manera eficaz, primeramente es necesario entender el entorno, la estructura, la función y las políticas de las instituciones así como el papel de la administración y la toma de decisiones de ésta.

Los sistemas de información no pueden ser ignorados por los administradores porque juegan un papel crítico en las instituciones actuales. Los sistemas actuales afectan de manera directa cómo deciden los administradores, cómo planean los directivos y en muchos casos qué productos y servicios se producen y cómo se producen, la responsabilidad en los sistemas de información no puede ser delegada en quienes toman las decisiones técnicas.

En la actualidad, los sistemas de información juegan un papel estratégico en la vida de la empresa. Todas las organizaciones cuentan con alguna clase de sistema de información aunque no se trate más que de un archivador y de un pequeño número de cuentas en el libro mayor. Sin embargo, para contar con un sistema funcional de información que satisfaga diversas necesidades, todos los datos medibles deben ser organizados de manera que sea fácil registrarlos, almacenarlos, procesarlos, recuperarlos, y comunicarlos según lo requieran los usuarios.

2.1.3 Objetivo de los sistemas de información

Sean (2002) dice que un sistema de información se parece mucho a un sistema de producción que toma las materias primas y las convierte en un producto, que será utilizado por el consumidor o que constituirá a su vez la materia prima para otra fase de conversión.

En forma similar, el sistema de información convierte la materia prima (datos) ya sea en un enfoque utilizable o en un elemento de entrada para el siguiente ciclo de procesamiento por lo tanto los propósitos de los sistemas de información son: llenar las necesidades de procesamiento de datos y proporcionar información a los administradores, en apoyo de las actividades de planeación, control y toma de decisiones, según se requiera, para los grupos externos.

El sistema de información debe contener, sino todos, por lo menos algunos de los elementos siguientes: dispositivos de entrada y preparación de datos, dispositivos de almacenamiento de datos, equipo y medios de telecomunicaciones, equipo de procesamiento de datos, dispositivos terminales, procedimientos, programas, métodos y documentación, modelos de manejo de datos, por ejemplo, modelos de contabilidad y presupuestación, modelos de inventario, salas para la toma de decisiones, con pizarrones y gráficas, máquinas duplicadoras, obviamente, analistas de sistemas de información para establecer y utilizar los elementos anteriores.

2.1.4 Ciclos de vida para el desarrollo de un sistema de información

Según E. Kendall (1997), el método del ciclo de vida para desarrollo de sistemas consta de las siguientes fases: planeación, análisis del sistema, diseño del sistema y desarrollo de software. Fase de Planeación: la solicitud para recibir ayuda de un sistema de información puede originarse por varias razones; El proceso se inicia siempre con la petición de una persona (Administrador, empleado o especialista en

sistemas) en ése momento inicia la actividad de sistemas: la investigación preliminar. La cual consta de: aclaración de la solicitud, estudio de factibilidad y aprobación de la solicitud.

- Aclaración de la solicitud: Muchas solicitudes no están formuladas de manera clara, por lo que debe de examinarse para determinar con precisión lo que el solicitante desea. Si el solicitante pide ayuda sin saber qué es lo que está mal o en donde se encuentra el problema, la aclaración se hace más difícil. En cualquier caso, antes de seguir adelante, la solicitud debe estar claramente planteada.
- Estudio de factibilidad: es importante determinar que el sistema solicitado sea factible. En la investigación preliminar existen tres aspectos relacionados: factibilidad técnica; el trabajo ¿puede realizarse con el equipo actual, la tecnología existente de software y el personal disponible? Si se necesita nueva tecnología ¿cuál es la posibilidad de desarrollarla?, factibilidad económica: Al crear el sistema ¿los beneficios que se obtienen serán suficientes para aceptar los costos? ¿los costos asociados con la decisión de no crear el sistema son tan grandes que se debe aceptar el proyecto?, factibilidad operacional: Si se desarrolla e implanta, ¿será utilizado el sistema?, ¿existirá cierta resistencia al cambio por parte de los usuarios que dé como resultado una disminución de los posibles beneficios de la aplicación? El estudio de factibilidad lo lleva a cabo un pequeño equipo de personas (en ocasiones una o dos) que está familiarizado con técnicas de sistemas de información; dicho equipo comprende la parte de la empresa que participará (cliente) y gente experta en los procesos de análisis y diseño de sistemas. Algunas organizaciones reciben tantas solicitudes de sus empleados que sólo es posible atender unas cuantas. Sin embargo, aquellos proyectos que son deseables y factibles deben incorporarse en los planes.

En algunos casos el desarrollo puede comenzar inmediatamente, aunque lo común es que los miembros del equipo de sistemas se encuentren ocupados con otros

proyectos. Cuando esto ocurre, la administración decide qué proyectos son los más importantes y decide el orden en que se llevarán a cabo.

Muchas organizaciones desarrollan planes para sistemas de información con el mismo cuidado con el que planifican nuevos productos y programas de fabricación. Después de aprobar la solicitud de un proyecto se estima su costo, el tiempo necesario para terminarlo y las necesidades de personal; con una información se determina dónde ubicarlo dentro de la lista existente de proyectos.

Fase de Análisis del sistema: el aspecto fundamental del análisis de sistemas es comprender las facetas importantes de parte de la empresa que se encuentra bajo estudio. Los analistas, al trabajar con los empleados deben estudiar los procesos de una empresa para dar respuesta a las siguientes preguntas clave: ¿Qué es lo que se hace? ¿Cómo se hace? ¿Con qué frecuencia se presenta? ¿Qué tan grande es el volumen de transacciones o de decisiones? ¿Existe algún problema? Si existe un problema, ¿Qué tan serio es? Si existe un problema, ¿Cuál es la causa que lo original?

Para contestar estas preguntas, el analista conversa con varias personas para reunir detalles relacionados con los procesos de la empresa, sus opiniones sobre porque ocurren las cosas, las soluciones que proponen e ideas de cambio. Cuando no se puede entrevistar se emplean cuestionarios, en forma personal, a los miembros de grupos grandes dentro de la organización.

Las investigaciones detalladas requieren el estudio de manuales y reportes, la observación en condiciones reales de las actividades del trabajo y, en algunas ocasiones, muestras de formas y documentos con el fin de comprender el proceso en su totalidad. Conforme se van reuniendo detalles el analista identifica las características, determina la información que debe de producir el sistema, procesos, tiempos de respuesta y métodos de entrada y salida.

Fase de diseño del sistema: el diseño de un sistema de información produce los detalles que establecen la forma en la que el sistema cumplirá con los requerimientos identificados durante la fase de análisis. Los especialistas en sistemas se refieren, con frecuencia, a esta etapa como diseño lógico en contraste con la de desarrollo del software, a la que denominan diseño físico. Los analistas de sistemas comienzan el proceso de diseño identificando los reportes y demás salidas que debe producir el sistema. Luego determinar los datos específicos para cada reporte y salida.

Es común que los diseñadores hagan un bosquejo del formato o pantalla que esperan que aparezca cuando el sistema esté terminado. Lo anterior se efectúa en papel o en la pantalla de una terminal utilizando para ello algunas de las herramientas disponibles para el desarrollo de sistemas.

Fase de desarrollo de software: los programadores o analistas programadores que trabajan en las grandes organizaciones pertenecen a un grupo permanente de profesionales y son los responsables de la programación y documentación de los programas en donde proporcionan una explicación de cómo y porqué ciertos procedimientos se codifican en determinada forma.

La documentación es esencial para probar el programa y llevar a cabo el mantenimiento una vez que la aplicación se encuentra instalada.

2.2 Tecnologías de información

Según Bologna (1997) dice que las tecnologías de información se entiende como aquellas herramientas y métodos empleados para recabar, retener, manipular o distribuir información. La tecnología de la información se encuentra generalmente asociada con las computadoras y las tecnologías afines aplicadas a la toma de decisiones. Estas herramientas están cambiando la forma tradicional de hacer las cosas, las personas que trabajan en gobierno, en empresas privadas, que dirigen personal o que trabajan como profesional en cualquier campo utilizan la TI

cotidianamente mediante el uso de internet, las tarjetas de crédito, el pago electrónico de la nómina, entre otras funciones; es por eso que la función de la TI en los procesos de la empresa como manufactura y ventas se han expandido grandemente.

La primera generación de computadoras estaba destinada a guardar los registros y monitorear el desempeño operativo de la empresa, pero la información no era oportuna ya que el análisis obtenido en un día determinado en realidad describía lo que había pasado una semana antes. Los avances actuales hacen posible capturar y utilizar la información en el momento que se genera, es decir, tener procesos en línea.

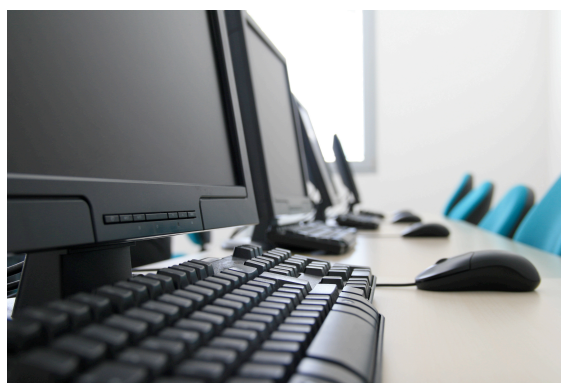


Figura 1. Tecnologías de información

Este hecho no sólo ha cambiado la forma de hacer el trabajo y el lugar de trabajo sino que también ha tenido un gran impacto en la forma en la que las empresas compiten utilizando eficientemente la tecnología de la información se pueden obtener ventajas competitivas, pero es preciso encontrar procedimientos acertados para mantener tales ventajas como una constante, así como disponer de cursos y recursos alternativos de acción para adaptarlas a las necesidades del momento, pues las ventajas no siempre son permanentes.

El SI tiene que modificarse y actualizarse con regularidad si se desea percibir ventajas competitivas continuas. El uso creativo de la tecnología de la información

puede proporcionar a los administradores una nueva herramienta para diferenciar sus recursos humanos, productos y/o servicios respecto de sus competidores. Este tipo de preeminencia competitiva puede traer consigo otro grupo de estrategias, como es el caso de un sistema flexible y las normas justo a tiempo, que permiten producir una variedad más amplia de productos a un precio más bajo y en menor tiempo que la competencia.

Las tecnologías de la información representan una herramienta cada vez más importante en los negocios, sin embargo el implementar un sistema de información de una empresa no garantiza que ésta obtenga resultados de manera inmediata o a largo plazo. En la implementación de un SI intervienen muchos factores siendo uno de los principales el factor humano. Es previsible que ante una situación de cambio el personal se muestre renuente a adoptar los nuevos procedimientos o que los desarrolle plenamente y de acuerdo a los lineamientos que se establecieron. Es por ello la importancia que hoy en la actualidad han tomado las tecnologías de información, tanto en lo social como en lo laboral. De todo lo anterior es necesario hacer una planeación estratégica tomando en cuenta las necesidades presentes y futuras de la empresa. Así como una investigación preliminar y estudio de factibilidad del proyecto que deseamos.

2.2.1 Desarrollo de las tecnologías de información

Según MsC. Caridad Salazar Alea(2007) las tecnologías de la información han sido conceptualizadas como la integración y convergencia de la computación microelectrónica, las telecomunicaciones y la técnica para el procesamiento de datos, sus principales componentes son: el factor humano, los contenidos de la información, el equipamiento, la infraestructura material, el software y los mecanismos de intercambio electrónico de información, los elementos de política y regulaciones y los recursos financieros. ¿Constituye la información entre computadoras, las redes integrales de servicios digitales, la transmisión por satélite y

el flujo de datos transfronteriza un problema global de la humanidad y una seria cuestión política de imprevisible conciencia social y económica?

Si analizamos detenidamente estos componentes nos damos cuenta que son los principales protagonistas del desarrollo informático, en una sociedad tanto para su desarrollo como para su aplicación, además se reconoce como las tecnologías de la información constituyen el núcleo central de una transformación multidimensional que experimenta la economía y la sociedad, de aquí lo importante que es el estudio y dominio de las influencias que tal transformación impone al ser humano como ente social, ya que tiende a modificar no sólo sus hábitos y patrones de conducta, sino, incluso, su forma de pensar.

Los factores claves han sido: las armas de la microelectrónica que han posibilitado el descomunal avance en la potencia y capacidad de cómputo de los ordenadores, los avances en las telecomunicaciones han provocado explosión del uso de las redes de alcances locales y globales, el desarrollo acelerado de programas y aplicaciones que se generalizan acercándose más al "gran público" mediante interfaces de fácil comunicación, agradables con el uso de las técnicas de multimedia.

Estos factores hacen que cada día los costos se reduzcan y por tanto se amplíe el uso de estos medios en otros sectores, no sólo en la academia militar o industrial, sino en el sector empresarial, en la salud, la educación, el ocio y los propios hogares.

Se considera que en este sector se concentran las mayores inversiones a escala mundial hasta existen teorías de corrientes sociológicas, con enfoque idealistas, que consideran como el elemento milagroso, catalizador a la solución de los problemas económicos sociales. Es importante señalar que las nuevas tecnologías de información y comunicación (NTIC) hoy actúan como un importante motor del crecimiento porque a sus ventajas económicas en términos de valor añadido, productividad y empleo, se suman otras relacionadas con

su carácter interconectado bidireccional, que permite la transmisión y generalización de ventajas y experiencias entre diferentes regiones y ambientes.

Esta nueva revolución tecnológica no solo ignora las barreras del tiempo y el espacio ya que sus servicios están las 24 horas y en cualquier rincón del planeta, sino que también modifican las soluciones ínter ciudadanos y ésta con las diferentes instituciones.

El acceso a grandes bases de conocimientos en universidades y bibliotecas, la enseñanza a distancia, la colaboración desinteresada entre centros de investigación o el empleo de la telemedicina son ejemplos del infinito universo de posibilidades que pueden brindar estas tecnologías y que hoy enaltecen la condición humana.

Es contradictorio pues que actualmente, muchos proveedores de servicios satélites tienen cubiertos sus canales con negocios tan lucrativos como televisión digital, sin embargo, ninguno pone tal infraestructura a disposición de servicios de corte social aún cuando una pequeña explotación de estas tecnologías pudiese salvar vidas humanas.

2.2.2 Objetivos de las tecnologías de información

Conocer la incidencia de las tecnologías de la información y la comunicación en la sociedad y en el propio ámbito del conocimiento, valorando el papel que estas tecnologías desempeñan en los procesos productivos con sus repercusiones económicas y sociales.

Mejorar la imaginación y las habilidades creativas, comunicativas y colaborativas, valorando las posibilidades que ofrecen las tecnologías de la información y la comunicación en el ámbito personal del alumnado y en el ámbito de la sociedad en su conjunto. Conocer los componentes fundamentales de un ordenador y sus

periféricos, su funcionamiento básico y las diferentes formas de conexión entre ordenadores remotos. Adoptar las conductas de seguridad activa y pasiva que posibiliten la protección de los datos y del propio individuo en sus interacciones en internet y en la gestión de recursos y aplicaciones locales. Usar los recursos informáticos como instrumento de resolución de problemas específicos. Utilizar las herramientas informáticas adecuadas para editar y maquetar textos, resolver problemas de cálculo y analizar de la información numérica, construir e interpretar gráficos, editar dibujos en distintos formatos y gestionar una base de datos extrayendo de ella todo tipo de consultas e informes. Utilizar los servicios telemáticos adecuados para responder a necesidades relacionadas, entre otros aspectos, con la formación, el ocio, la inserción laboral, la administración, la salud o el comercio, valorando en qué medida cubre dichas necesidades y si lo hacen de forma apropiada.

Buscar y seleccionar recursos disponibles en la red para incorporarlos a sus propias producciones, valorando la importancia del respeto a la autoría de los mismos y la conveniencia de recurrir a fuentes que autoricen expresamente su utilización. Usar periféricos para capturar y digitalizar imágenes, textos y sonidos y manejar las funcionalidades principales de los programas de tratamiento digital de la imagen fija, el sonido y la imagen en movimiento y su integración para crear pequeñas producciones multimedia con finalidad expresiva, comunicativa o ilustrativa, integrar la información textual, numérica y gráfica obtenida de cualquier fuente para elaborar contenidos propios y publicarlos en la Web.

2.2.3 Tecnologías de información en la organización

En la actualidad los negocios buscan soluciones de información que les permitan competir en el mercado global, Teufel (1995) menciona que el reto es encontrar métodos eficientes para que las tecnologías de información reúnan las características que el negocio requiere, es decir, el nivel de asociación de la tecnología con un planteamiento de cambio en el modelo del negocio.

El rol de las tecnologías de información en las organizaciones ha cambiado radicalmente de ser un simple soporte de oficina hasta llegar a formar parte de la estrategia competitiva de la compañía y de esta manera incrementar la eficiencia operacional, así como mejorar los productos y la calidad de los servicios que ofrecen. Al implementar nuevas tecnologías de información, los negocios tendrán una adopción rápida de tecnología que les permitirá bajar costos y tener un buen control de sus bases de datos de clientes, proveedores y distribuidores.

Las tecnologías de información permiten a la empresa mejorar su manejo e integración de las necesidades de procesamiento de información en todas las áreas funcionales de ésta. Uno de los mayores costos en los que recurre una empresa, es en el tiempo que los administradores y empleados gastan en reuniones y juntas, tomando decisiones y resolviendo problemas. Reducen ese tiempo y por ende sus costos; esto hace que los administradores y empleados mejoren su productividad, al desperdiciar menos el tiempo en la búsqueda de soluciones a sus problemas.

Tres tipos de tecnologías de información son especialmente útiles: los sistemas de tele-conferencia, los sistemas de transferencia y recuperación de información, así como los sistemas de procesamiento personal de información. Los sistemas de tele-conferencia incrementan la comunicación reduciendo la necesidad de establecer contacto cara a cara, ahorrando así tiempo y dinero.

Más del 70 por ciento del tiempo de los administradores es gastado en juntas y reuniones porque el contacto cara a cara es necesario para resolver asuntos complejos. Sin embargo, una cantidad considerable de tiempo es desperdiciado en traslado y acomodo de los administradores en las juntas mencionadas.

La tele-conferencia - el uso de una línea de televisión y sistemas de video- provee un útil medio para atender juntas de una manera "virtual", especialmente en esta era de competencia global.

Hoy en día, el incremento en el uso del e-mail, el internet, y el desarrollo de intranets o redes de comunicaciones entre empresas, está acelerando el flujo de información en las empresas y negocios. Todos estos sistemas de transferencia y recuperación de información están basados en el uso de redes y computadoras personales unidas unas con otras y todas conectadas a una computadora central que permite a los usuarios compartir archivos e información digital de todo tipo.

El tercer tipo de TI, son los sistemas de procesamiento de información personal, como los que proveen las computadoras personales, portátiles y los comunicadores personales, los cuales también proveen el eficiente uso de los tiempos y esfuerzos de todo los individuos de la empresa.

En estos tiempos la necesidad de una mejor administración de los recursos de la compañía, específicamente de los tecnológicos, debido a su gran importancia, requiere de la medición de su contribución al desempeño de la organización.

Es importante destacar que en la industria hotelera, una gran cantidad del personal se encuentra en los niveles operativos. En la mayoría de los casos este personal no cuenta con los conocimientos y habilidades suficientes para poder interactuar con las tecnologías de información. Por esta razón las empresas de alojamiento al momento de decidir implementar TI deben de considerar la importancia que tiene el dar un entrenamiento adecuado a su personal o de lo contrario no se aprovecharan todos los beneficios que puede traer consigo.

2.2.4 Nuevas tecnologías de información

Hoy en día, los progresos en las denominadas tecnologías de la información, que abarcan los equipos y aplicaciones informáticas y las telecomunicaciones, están teniendo un gran efecto. De hecho, se dice que estamos en un nuevo tipo de sociedad llamada sociedad de la información o sociedad de conocimiento, que viene

a reemplazar a los dos modelos socioeconómicos precedentes, la sociedad agraria y la sociedad industrial. Sin embargo, la generación de la riqueza en la actualidad tiene que ver con otras maneras de proceder. Además de la importancia de la acumulación de capital y de la tecnología productiva, lo que en verdad se convierte en algo decisivo es saber qué quieren los clientes, qué hacen los competidores, dónde y a quién se puede comprar y vender en mejores condiciones, qué cambios legislativos pueden afectar a la empresa o a un sector, etcétera.

En definitiva, resulta fundamental contar con la información oportuna para tomar las mejores decisiones en el momento adecuado. En esta situación las nuevas tecnologías de la información son muy relevantes. Pero como cualquier tecnología, se debe tener presente que las tecnologías de información y comunicación (TIC) son sólo un instrumento (eso sí, muy potente y flexible) para la gestión de las empresas. Por tanto, es evidente que las nuevas tecnologías son un elemento imprescindible y en continuo desarrollo dentro de cualquier empresa. No obstante las tecnologías están mucho más presentes en las grandes empresas que en las medianas y pequeñas (PYME); esto se debe principalmente a la dimensión de la empresa y, como consecuencia, al ámbito de actuación de la misma y a su capacidad de inversión y gestión, aunque poco a poco esta diferencia se va acortando, ya que muchas PYME están empezando a ser conscientes de que el uso de las TIC es una cuestión clave para su expansión y supervivencia. La mayoría de la sociedad realiza un uso diario del ordenador, cuya utilización tiene lugar sobre todo en el hogar y en el centro de trabajo. Por tanto, podemos deducir, que gran parte del uso tiene un objetivo laboral (todo el tiempo empleado en el trabajo y parte del dedicado en casa, ya que muchas personas prefieren trabajar en casa. En cuanto al uso de Internet, es más reducido, sobre todo en las PYMES.

2.2.5 Tecnologías de información en sitios web

Según Ergonet.com (2011), tener un sitio web hoy en día es de crucial importancia estratégica para cualquier tipo de negocio o profesión, sobre todo si consideramos

que cada vez es mayor la tendencia de la mayoría de las personas buscar en Internet cuando piensan en contratar cualquier tipo de servicio sea industrial, comercial o de salud, para hacer comparaciones que influenciaran su decisión de compra.

Una vez construido una página web se tiene que hacer que esta sea conocida por todos los medios que estén a nuestro alcance, para atraer visitas a ella y, cuando menos, sentirnos orgullosos de que esta sea popular en la red. Para conseguir esto se debe promocionar adecuadamente de manera que su dirección figure en el mayor número de sitios.

Existen muchas maneras de promocionar una sitio web: enviar correos anunciando su puesta en marcha, registrarla en los buscadores, incluir la dirección en el membrete del papel de nuestro negocio, anunciarla por televisión, por poner varios ejemplos, una vez la web ya lleva un tiempo en línea podemos hacer que los visitantes vuelvan a ella mediante técnicas adicionales como listas de correo que informen a los usuarios de las novedades.

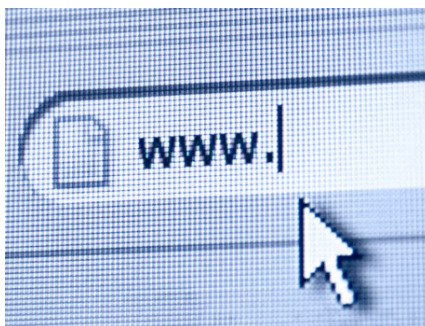


Figura 2. Tecnologías de información en sitios web

Se pueden hacer muchas cosas para que el sitio sea más popular, básicamente se trata que la dirección de página figure en mayor número de sitios. Y todo esto gracias a las tecnologías de información ya que día con día nos damos cuenta de la gran importancia e influencia que estas abordan en el mundo. Se puede encontrar publicadas cientos de ofertas de diseño web en casi todos los medios de publicidad y

promoción, principalmente en periódicos, revistas especializadas, páginas amarillas y en el propio web.

Sin embargo, tiene que ser muy cauteloso en la selección del proveedor más conveniente para sus proyectos de desarrollo web. Más que diseño gráfico, los sitios son tecnología.

Si dividimos la oferta actual de servicios de diseño web en tres grupos (básico, intermedio y profesional), diríamos que los diseñadores gráficos que no conozcan de tecnología podrán llevar a su negocio no más allá del grupo básico (sólo para tener presencia en Internet), fundamentalmente porque para ellos su principal objetivo será que el sitio se vea atractivo, nada más. Un diseño web profesional sólo lo puede ofrecer un especialista con conocimientos y experiencia en diversos temas que tienen que ver con tecnologías de la información.

El posicionamiento en buscadores, por ejemplo, constituye el parte aguas en la corta historia del Internet en los negocios, ya que es la característica que separa los sitios profesionales del resto de los sitios que integran el gran volumen de 8 mil millones de páginas que en promedio examinan los motores de búsqueda como *Google*, *Yahoo* y *MSN Search* para ofrecer sus servicios de localización de páginas en Internet.

2.3 Turismo

Según artículo anónimo consultado se denomina turismo al conjunto de actividades que realizan los individuos durante sus viajes y estancias en lugares diferentes a los de su entorno habitual por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año.

La actividad turística generalmente se realiza con fines de ocio, aunque también existe el turismo por negocios y otros motivos. El turismo, tal como lo conocemos en la actualidad, nació en el siglo XIX como una consecuencia de la revolución industrial, que permitió los desplazamientos con la intención de descanso, ocio,

motivos sociales o culturales. Anteriormente, los viajes se encontraban relacionados con el comercio, los movimientos migratorios, las conquistas y las guerras. De todas formas, en la Grecia clásica existía una incipiente actividad turística con las olimpiadas ya que, cada cuatro años, miles de personas se desplazaban para asistir al evento.

El Turismo es interpretado por cada quien dependiendo de su cultura, vivencias, deseos, motivos y gustos. Para hacer posible el turismo y las relaciones que surgen de éste, cada nación cuenta con un conjunto de bienes, servicios y organización que determinan el gusto de una persona por visitar un lugar para satisfacer sus necesidades de descanso, esparcimiento, recreación y cultura.

Se considera que el inglés Thomas Cook fue el pionero en el turismo en cuanto a actividad comercial. En 1841 llevó a cabo el primer viaje organizado de la historia, un antecedente de lo que hoy es un paquete turístico. Diez años más tarde, fundó la primera agencia de viajes del mundo: Thomas Cook and Son.

Hoy el turismo es una de las principales industrias a nivel global. Puede diferenciarse entre turismo de masas (un grupo de personas agrupado por un operador turístico) y turismo individual (viajeros que deciden sus actividades e itinerarios sin intervención de operadores).

Por otra parte, existen casi tantos tipos de turismo como intereses humanos.

Así, podemos mencionar al turismo cultural (gente que se desplaza para conocer hitos artísticos o históricos), turismo de compras (tours organizados con el objetivo principal de adquirir productos), turismo de formación (relacionado con los estudios), turismo gastronómico (para disfrutar de la comida tradicional de un determinado sitio), turismo ecológico (que se basa en el contacto no invasivo con la naturaleza), turismo de aventura (para practicar deportes de riesgo), turismo religioso (ligado a acontecimientos de carácter religioso) y hasta turismo espacial (un incipiente negocio que organiza viajes al espacio).

2.3.1 Turismo social

El III congreso interamericano del turismo celebrado en 1949 lo define como "el que interesa al estado en su función de promotor del bien público, en un plano que va más allá de la ventaja individual de los participantes y de la ventaja económica que puede surgir en los lugares donde se realiza".

Según los congresos internacionales del turismo "es el conjunto de relaciones y fenómenos que se originan de la participación en el turismo de las capas de población económicamente más débiles, así como el conjunto de medidas especiales por medios de las cuales dicha participación se hace posible y se facilita". Ejemplo : Si yo tengo una cabaña, casa familiar de campamento, posada o cualquier otro ambiente vacacional, mi deber sería prestar múltiples servicios a los visitantes tanto socio-económico como culturales, y de igual forma proporcionar actividades recreativas para los mismos.

Análisis:

El turismo social es el que realiza una acción o conlleva al Estado, para un bien al público en función de proporcionar ventajas en aspectos económicos, sociales, culturales, etc., que a su vez surge en lugares donde se puede realizar dichas actividades. Para el congreso internacional el turismo se considera como un conjunto de relaciones las cuales se originan mediante la participación de la población, basándose económicamente en el conjunto de medidas para las cuales se hace posible y se facilita dicha participación.

Características más resaltantes del Turismo Social

- Proporciona ventajas individuales a los participantes.
- Beneficia ventajas económicamente en lugares donde se realiza dicho Turismo.
- Realiza medidas especiales por medio de las cuales se da dicha participación de pueblos.

2.3.2 Turismo de negocios

Aunque a primera vista parece un contrasentido, ya que el viaje turístico por naturaleza no involucra el lucro, no resulta tal cuando las personas que se desplazan (profesionales de industrias determinadas, y empresas) viajan con el fin de intercambiar ideas con sus colegas, adquieren experiencias. Propios de sus oficios, que indudablemente van a repercutir en sus negocios pero el viaje se ha efectuado como todos lo turísticos por vía de recreación, diversión, o sea, esparcimiento.

Ejemplo: Cuando una persona realiza un viaje para negociar por motivos de trabajo, solamente asiste a dicho destino para desarrollarse como profesional y no como turista.

Análisis:

El turismo de negocios no involucra diversión, sino que prácticamente se viaja con el fin de intercambiar ideas entre profesionales de industrias o empresas, para así llegar a un acuerdo y adquirir experiencias propias de sus oficios.

Características del turismo de negocios:

- Se basa explícita y únicamente en relacionar ideas basadas al negocio (trabajo), por el cual se viajó.
- En algunos casos el turismo de negocios puede llevar diversión y entretenimiento, pero en algunos casos no se incluyen este tipo de paquete.
- Se viaja con el fin de adquirir experiencias nuevas en el ámbito profesional.

Turismo de descanso y esparcimiento: podemos decir que el turismo de descanso y esparcimiento es aquel que proporciona a los turistas un breve momento de relajé, además de que el mismo le proporciona liberar el estrés y así mismo disfrutar de los maravillosos paisajes que le ofrezca el lugar que haya decidido visitar.

Ejemplo: Cualquier persona podría viajar para descansar del trabajo, para liberar el estrés, o simplemente para disfrutar de sus vacaciones o tiempo libre.

Análisis:

Podemos decir que este tipo de turismo es el que más utiliza las personas, porque en sí éste les brinda comodidad y a su vez les permite relajarse y disfrutar del ambiente en el cual se encuentre.

Características del turismo de Descanso y de Esparcimiento:

- El Turismo de descanso y esparcimiento es aquel que permite a las personas disfrutar, descansar y relajarse.
- Este muestra servicios exprés a su visitante.
- El turista es beneficiado por ser de otro país.

2.3.3 Incursión de las TI en el sector turístico

Sin lugar a dudas, las tecnologías de información han revolucionado el panorama de los negocios en el mundo y la industria del turismo no es la excepción. Las TI han modificado las industrias hoteleras, de restaurantes y de servicios de viaje y ahora juegan un papel fundamental en las reglas que rigen el mundo de los negocios y en la forma de acercarse a los clientes. Las ventajas de las TI en cuanto a incremento de la competitividad, reducción de errores y creación de nuevas funcionalidades son incuestionables en cualquier sector, incluyendo el turístico.

De acuerdo a Valles (1999), existen dos factores que hacen que la industria turística sea potencialmente atractiva para el desarrollo de tecnologías de información: el turismo es una actividad interterritorial que promociona y comercializa actividades ofrecidas lejos del lugar donde se encuentra el cliente y; por otro lado, al formar parte de una industria que involucra ocio y entretenimiento, necesita medios de promoción basados en medios audiovisuales que resulten atractivos.

La industria del turismo depende extraordinariamente de la información, antes de realizar un viaje, los turistas demandan información para planear y elegir entre múltiples opciones, pero también se observa la necesidad creciente de información durante y después del viaje. Puesto que los viajeros no pueden probar el producto o recuperar fácilmente su dinero si un viaje no satisface sus expectativas, el acceso a información verídica, confiable y oportuna es esencial para tomar una buena decisión y hacer una planeación adecuada.

Esta necesidad de información es mayor por ciertas características del producto turístico. La primera es la intangibilidad, por lo que los productos turísticos dependen completamente de las representaciones, ilustraciones y descripciones que se haga de ellos para que los consumidores decidan su compra. La segunda se refiere a la incertidumbre, debido a que el producto comprado y su ubicación geográfica se específica se experimenta y se conoce hasta el momento en que el cliente viaja.

Las tecnologías de información ofrecen toda una gama de oportunidades de emprender nuevas y variadas formas de negocios con importantes ahorros en costos, mejoras en la calidad y atributos de innovación de los productos y servicios. Así mismo, las TI impactan todas las formas de comunicación y los procesos del negocio, y su implantación requiere nuevas formas de pensar y diferentes dinámicas de trabajo; también proporcionan información importante a los proveedores respecto de las necesidades y gustos de sus clientes.

Las empresas que eligen no hacer caso del fenómeno de las TI o mirarlo como una actividad secundaria, se ponen a sí mismas en peligro porque sus competidores importantes explotarán las oportunidades que ofrecen para elevar su competitividad.

Así, el sector turístico se ha convertido en un gran promotor del desarrollo de nuevas tecnologías. Un producto turístico promovido por medios electrónicos representa sólo información, al menos en un primer momento, por lo que diversas aplicaciones de las tecnologías de información encuentran en este sector un nicho natural de desarrollo.

El uso de las TI se orienta principalmente al mercadeo y la distribución, es decir, a la promoción de destinos turísticos, de productos y servicios y, eventualmente, a la venta y reservación de éstos. Sin embargo, en muchos casos la información generada a partir de la compra, relativa a la experiencia del cliente con el producto o servicio adquirido, no es aprovechada y se pierden oportunidades, entre otras, para el desarrollo de nuevos productos y servicios.

La administración y explotación de esa información sobre el cliente permite a las empresas involucradas, mediante estrategias y sistemas, desarrollar productos y servicios que los consumidores esperan, incrementando las posibilidades de ganar su lealtad frente a las diversas opciones que existen en el mercado.

2.3.4 Nuevas tecnologías en el turismo

La aplicación de las tecnologías en el sector turístico ha tenido una evolución acorde con las etapas de informatización e informacionalización de la sociedad, y la industria turística intensiva en información utiliza la informática en una primera fase para automatizar la gestión de los procesos de datos que requerían de un gran volumen de mano de obra.

Dos hechos permiten pensar en una estrecha interrelación entre la industria turística y la informática, por un lado el hecho del que el turismo al ser la primera industria mundial se convierte, potencialmente en el principal cliente de la industria informática, y por otro lado el hecho de que la información está en los mismos cimientos de la industria turística.

Por otra parte, ambos sectores, el de las nuevas tecnologías y el de la industria turística, pueden considerarse como los sectores emergentes en la segunda mitad del siglo XX.

Además la industria turística era y es atractiva para el desarrollo de tecnologías de información: el turismo es una actividad interterritorial que promociona y comercializa actividades ofrecidas lejos del lugar donde se encuentra el cliente y por otro lado, al formar parte de una industria que involucra ocio y entretenimiento, necesita medios de promoción basados en medios audiovisuales que resulten atractivos.

Para poder comprender mejor la evolución de las nuevas tecnologías en el turismo, es necesario de poner de relieve un poco lo que fueron las primeras aplicaciones. El turismo adoptó originalmente a los sistemas globalizadores (GDS) como las principales herramientas tecnológicas para la promoción de servicios turísticos, los cuales permitían la concentración de la información de múltiples destinos en un sólo sistema centralizado.

Después de esta primera aplicación, internet se ha constituido como el medio idóneo para presentar diferente información a los ojos del consumidor final, dándoles la posibilidad de reservar y comprar los servicios directamente. A partir de su desarrollo y su uso cada vez más frecuente, han surgido múltiples tecnologías y aplicaciones que han revolucionado el mercado del turismo en el mundo.

El éxito o fracaso de la incursión de estas tecnologías ha dependido en gran medida del uso adecuado de estrategias tecnológicas que acompañan su adopción, sobre todo ante el desarrollo acelerado, explosivo e incierto de algunas soluciones tecnológicas. Las nuevas tecnologías proporcionan la base material para el desarrollo de la economía global, en este aspecto el turismo es un sector que informa las tendencias. Tecnología suele ser igual a movimiento, y si alguien entiende de eso, es el sector del turismo. Por lo tanto, las empresas turísticas no podían perder el tren de las nuevas tecnologías y están adaptando metodologías, productos y servicios a la red.

Se conseguirá una mayor sustentabilidad en el sector turístico si se utilizan adecuadamente las herramientas que aportan las nuevas tecnologías y si también se

aplican con la mayor eficiencia en la sociedad de la información. Las cifras mundiales demuestran que el turismo se produce con mucha mayor magnitud en los países desarrollados, que en los que están en vías de desarrollo.

2.3.5 Gestión de empleo ante la presencia de las TI en el turismo

Menciona anónimo que el sector turístico ha vivido un crecimiento espectacular en los últimos años y ya supone el 10 % del Producto Interior Bruto Mundial. Su desarrollo ha supuesto también que se produzcan variaciones notables en el mercado laboral. En la actualidad, el turismo genera 200 millones de empleos. En 2004 se registraron en el mundo 702,6 millones de llegadas de turistas internacionales, que generan ingresos evaluados en 474.000 millones de dólares, es decir, el 7 % del valor de las exportaciones de bienes y servicios que se realizaron a nivel mundial aquel año.

La Organización Mundial de Turismo (OMT) estima que, en 2020, el número de turistas duplicará el actual, de forma que rebasará los 1.560.000 millones de personas. Esta prospectiva se basa en factores económicos: mayor desarrollo a nivel mundial, aumento de la renta disponible por los ciudadanos y factores sociológicos: aumento de parejas sin hijos y hogares unifamiliares, incremento de los niveles educativos, mayor proporción de personas de mayor edad, expansión del número de jubilados.

Esa evolución va acompañando con el creciente desarrollo y significación de las tecnologías informáticas en este sector. Las nuevas generaciones van a estar más acostumbrados a las reservas y las aplicaciones en la red, nuevas formas de distribuciones y innovaciones serán muy probables.

Un ejemplo para innovaciones es Robotiker, centro tecnológico especializado en tecnologías de la información y de las telecomunicaciones, que ha desarrollado un sistema basado en tecnología servicio general de paquetes vía radio - sistema

universal de telecomunicaciones móviles (*GPRS-UMTS*) para la provisión de servicios turísticos. El objetivo del proyecto es dotar a los turistas de guías de viajes personalizadas.

El sistema permite visualizar rutas predefinidas, proporcionar información de puntos de interés, ayudar al turista en sus desplazamientos por la ciudad. Todo ello de acuerdo al perfil del turista (si viaja solo, en familia, con o sin niños, si se trata de una persona discapacitada y sus aficiones) a una serie de factores que el propio sistema gestiona y controla, de forma totalmente transparente para el usuario.

El turismo es un factor realmente importante para el desarrollo socio-económico y cultural del país, dada la diversidad de actividades favorables que traen bonanzas económicas:

Es un instrumento generador de divisas, al ser una actividad que canaliza una inversión para producir una expansión económica general; genera así mismo un mercado de empleos diversificados con una inversión relativamente baja en comparación con otros sectores de la economía; genera una balanza de pagos favorables y sobre todo desarrolla las actividades económicas locales.

El turismo es un medio de intercambio social, ya que muestra efectivamente que la sociedad que desarrolla más actividad se capacita hacia la comprensión, para la adaptación de sus medios habituales, juzgando de una manera positiva su propia sociedad.

En cuanto a la cultura es realmente el radio dentro del campo de la acción de la empresa turística. Cultura es el término que determina el imán que poseen las regiones para el turismo comprendiendo su geografía, historia, costumbres, tradiciones, folklore y artesanía.

Entonces generalizando el turismo es la industria del futuro de todos aquellos países en vías de desarrollo que sepan aprovechar al máximo todos sus recursos.

2.3.6 Importancia socio – económica y cultural del turismo

El turismo es un factor realmente importante para el desarrollo socio-económico y cultural del país, dada la diversidad de actividades favorables que traen bonanzas económicas:

Es un instrumento generador de divisas, al ser una actividad que canaliza una inversión para producir una expansión económica general; genera así mismo un mercado de empleos diversificados con una inversión relativamente baja en comparación con otros sectores de la economía; genera una balanza de pagos favorables y sobre todo desarrolla las actividades económicas locales. El turismo es un medio de intercambio social, ya que muestra efectivamente que la sociedad que desarrolla más actividad se capacita hacia la comprensión, para la adaptación de sus medios habituales, juzgando de una manera positiva su propia sociedad.

En cuanto a la cultura es realmente el radio dentro del campo de la acción de la empresa turística. Cultura es el término que determina el imán que poseen las regiones para el turismo comprendiendo su geografía, historia, costumbres, tradiciones, folklore y artesanía.

Entonces generalizando el turismo es la industria del futuro de todos aquellos países en vías de desarrollo que sepan aprovechar al máximo todos sus recursos

2.3.7 Ventajas de las tecnologías de información en el turismo

Las TI son fuente de información e intercomunicación entre las empresas y personal dedicado al turismo. Las TI ayudan a que el turismo produzca grandes ventajas en la economía de un país y sobre todo para aquellos en vía de desarrollo, ayuda al surgimiento de los pueblos, mejora la calidad de vida de la gente y sobre todo para el descanso vacacional, tal como lo hemos podido ver en los últimos años.

Claro está que la ventaja principalísima es “económica” y la obtienen los países ricos, porque allí es donde están las fábricas de herramientas tecnológicas, las compañías aéreas y la sede principal de las empresas hoteleras.

Una de las ventajas importantes que aportan las tecnologías de información son: ayuda a la productividad de los países y regiones, búsqueda rápida de información (hoteles, negocios, empresas y oficinas entre otras), fuente de innovación para promocionar y vender planes turísticos, la inmediatez en la comunicación, conocer con antelación el sitio a elegir, poder elegir un lugar de acuerdo a su valor y comodidades, contar a plenitud con el cupo disponible.

Además proporciona provechos y a la vez beneficios a la institución, por el hecho de que mediante las tecnologías de información y los sistemas de información se agilizan los trabajos y se necesitan menos personal para desempeñar los mismos, por lo disminuye la nomina de la empresa.

Por el motivo de trabajarse con métodos más modernos y avanzados como son los sistemas de cómputos en la hotelería es necesario que las personas se especialicen que la empresa capacite su personal para que de esta forma tenga conocimiento y buen desenvolvimiento ante los programas informáticos de turismo.

Disminuye los costos, acrecienta las informaciones de las operaciones, mejora el servicio de los huéspedes y eleva la productividad. Podemos a través de la tecnología dar a conocer nuestra cultura, nuestra gastronomía y hospitalidad, de manera que nuestros potenciales clientes de mercados extranjeros, ya tendrán información adelantada de lo que somos.

El hecho de que programas específicos para las empresas turísticas, las cuales detallen la operación prácticamente total de dichas organizaciones y tengan un estándar de trabajo y documentación establecido.

La ventaja principal y primordial de las diversas tecnologías de información es que, estos son más eficientes y eficaces, con posibilidad de ahorro de costos operativos y esenciales para el buen desenvolvimiento de cualquier empresa o institución.

2.4 Guías Turísticas

La tecnología y práctica del turismo es la materia que nos permite envolvernos en el campo de la actividad turística. Nos permite conocer sus orígenes y transcendencias, las características y causas de su aparición y evolución, sus modalidades tomando en cuentas los aspectos sociales, culturales, económicos y políticos, en otras palabras, identificar al turismo como una industria generadora de divisas, empleos, balanzas de pagos favorables y un efecto multiplicador que debe ser canalizado por el camino que más convenga al país.

Es muy importante poseer conocimientos de caracteres general, en cuanto a la tecnología del turismo y una formación técnico – práctico del mismo, así nos sería más fácil incorporarnos al campo de trabajo y al igual estaremos dotados de actitudes, habilidades y destrezas en cuanto a la condición profesional hacia el turismo y actividades superiores.

A través de este trabajo recopilaremos sistemáticamente, algunos aspectos inherentes al estudio básico sobre la tecnología y práctica del turismo y para el provecho y uso del mismo.

2.4.1 El mundo digital de las Guías Turísticas.

Con la aparición de la tecnología digital, muchos editores dieron vuelta a la distribución electrónica, además o en vez de la publicación impresa. Esto puede tomar la forma de documentos transferibles para leer en un ordenador portátil o un dispositivo manual como la asistente digital personal (*PDA*) o *iPod* o información en

línea accesible vía una página web. Esto permitió a los editores mantener la información de esta guía turística más al día.

Las guías tradicionales Lonely Planet, Rough Guides y In Your Pocket Guides y los recién llegados tales como Schmap está ofreciendo ahora las guías del viaje para ser descargadas directamente.

Con la llegada del iPhone y los Smartphone, aparecen nuevas aplicaciones que toman en cuenta las funcionalidades de esos dispositivos móviles: Existen nuevas aplicaciones de viaje como las de guías de viaje para iPhone (*mTrip*), que ofrecen funciones de itinerarios personalizados para ciudades, sistema de posicionamiento global (*GPS*) y mapas, realidad aumentada, publicar y compartir.

Las nuevas guías en línea e interactivas tales como Tripadvisor, Wikitravel, World66, Travellerspoint y Vesconte permiten a los viajeros individuales compartir sus propias experiencias y aportar información a la guía. Wikitravel, Travellerspoint y World66 tienen todo el contenido de sus guías actualizable por los usuarios y ponen la información en sus guías disponible como contenido abierto, libre para que otros lo utilicen.

III. MÉTODO

En el presente capítulo se explica la metodología que se siguió para el desarrollo de la Guía Turística Virtual: La Gesta Heroica de Guaymas, la cual se realizó mediante el ciclo de vida cascada, a continuación se explicaran las fases que se desarrollaron para el presente proyecto.

Fase I: Planeación

Al detectar una oportunidad de mejora para este punto se estableció el objetivo a lograr, y el plan el cual consistió en la elaboración de la estrategia para alcanzar la meta deseada. Así mismo se llevó a cabo la programación de cada una de las cuatro fases del proyecto: planeación, análisis, diseño y desarrollo con sus actividades correspondientes:

La programación se llevó a cabo de la siguiente manera:

1. Formación del equipo de trabajo.
2. Plan de acción a seguir.
3. Elementos que integraran la guía turística.
4. Establecimiento de equipo de trabajo para el desarrollo de los diferentes elementos.
5. Integración de elementos de la guía turística.
6. Presentación prototipo
7. Retroalimentación, mejoras
8. Aceptación de prototipo.

Fase II Análisis

En esta fase se conoció el sistema de información a implementar, los elementos que la componen y su funcionalidad para ello se necesita de una pregunta clave que se hizo en esta etapa es: ¿Cuál sería la mejora que se aplicaría a las Guías Turísticas Virtuales?

Para dar respuesta a la pregunta se llevaron a cabo a cabo ciertas actividades:

1. Definición de las necesidades principales.
2. Definición de requerimientos.
- 3: Búsqueda de información del punto turístico.

En esta actividad el equipo se dio a la tarea de investigación del punto turístico, toma de fotos y toma de video.

Fase III Diseño

En esta etapa se describió la solución general de la Guía Turística Virtual. Para ello se realizó la formulación general de especificaciones del sistema, para que satisfagan los requerimientos determinados en la fase del análisis. En esta actividad se dio respuesta a la siguiente pregunta ¿cómo se va a elaborar la Guía Turística

Virtual?, para contestarla se llevaron a cabo varias actividades que a continuación se describen:

1. Se elaboró un estudio de cómo será mejor la interfaz hacia el usuario
2. Se describió la utilización de programas necesarios.
3. Se diseñaron las plantillas de diseño.

Fase IV Desarrollo

Al llegar a la presente etapa del proyecto se elaboró un plan de trabajo para agrupar los requerimientos a desarrollarse y por lo tanto automatizar el proceso de administración de la información.

Plan de trabajo:

1. Se identificaron las necesidades básicas
2. Se agruparon los requerimientos fundamentales para la mejora.
3. Se planeó la programación para los requerimientos.
4. Se desarrollo la documentación de la Guía Turística
5. Al ser aplicadas las fases de desarrollo antes mencionadas, se elaboró un manual de usuario de la Guía Turística Virtual: La Gesta Heroica de Guaymas.

Para el logro de esta fase fue necesario tomar de referencia los datos aportados por la fase del diseño. Al ser aplicadas las fases mencionadas, se desarrolló el proyecto Guía Turística Virtual: La Gesta Heroica de Guaymas.

IV. RESULTADOS Y DISCUSION

En el presente capítulo se dan a conocer los resultados que se obtuvieron al elaborar la Guía Turística Virtual: La Gesta Heroica de Guaymas realizada con el objetivo de promocionar y difundir este punto histórico del puerto, donde sus visitantes pueden apreciar los monumentos trascendentales que le dieron una historia al puerto de Guaymas.

Se adhiere la discusión de los resultados para fundamentar algunas de las decisiones que se tomaron, su explicación se da paso a paso.

4.1 Resultados

La creación de la Guía Turística Virtual: La Gesta Heroica de Guaymas, en el cual participaron un grupo de personas para su elaboración con diferentes actividades y con los siguientes roles: jefe de proyecto, diseñador, desarrollador y analista

quienes aportaron su valiosa aportación para beneficio de todas las actividades dentro de este proyecto. El método utilizado para la elaboración de la Guía Turística Virtual es el “ciclo de vida de desarrollo de un sitio web “, en el cual se desarrollaron un conjunto de fases y actividades para realizar el presente Guía Turística Virtual.

Fase I. Planeación

Para obtener un proceso y bien proyectado es indispensable realizar una buena planeación, establecer todos los puntos y quiénes serán los encargados de llevar a cabo dicho proceso.

1. El equipo de trabajo se constituyo por 2 personas las cuales llevaron los roles de planeación y análisis, mientras la otra se encargo del diseño y desarrollo de la Guía Turística Virtual.
2. Se determinó el sitio de interés: La Gesta Heroica de Guaymas, fue la elección del sitio turístico donde se realizo un estudio por medio de un análisis el cual determinó que es un sitio muy importante para ser promovido.
3. Los integrantes fueron capacitados por medio de un curso de video y fotografía para promocionar y difundir visualmente el sitio, donde fortalecieron sus habilidades durante el desarrollo del proyecto, también hubo una capacitación para la creación del tríptico, la monografía, a demás se dieron cursos de capacitación donde se utilizó la herramienta Adobe Dreamweaver, Fireworks y Photoshop con versión CS5 para desarrollar un sitio web.
4. Se capturaron varias tomas visuales en video e imágenes las cuales se iban a editar y colocar en el sitio para que llamara la atención de cualquier persona que accediera a la Guía Turística Virtual.

Fase II. Análisis

En esta etapa se establecieron los puntos y elementos que complementan para comprobar la funcionalidad efectiva de la Guía Turística Virtual.

1: Definición del objetivo del sitio web Guía Turística Virtual “Gesta Heroica de Guaymas”, el cual consistió en ¿Cómo mejorar la difusión y promoción del sitio turístico “La Gesta Heroica de Guaymas”?

2: Los requerimientos del presente proyecto para el logro de los objetivos de la Gesta Heroica de Guaymas se enlistan a continuación:

- Determinar la información que contendría la Guía Turística.
- Video introductorio.
- Fotos para galería.
- Monografía.
- Tríptico.
- Información del sitio turístico en idiomas español e inglés.

3: Se determino la estructura de los elementos analizados e investigados así como el tipo de información a plasmar en la Guía Turística Virtual.

Fase III. Diseño

En esta etapa se explica cómo se logro elaborar técnicamente el proyecto para la mejor difusión de información del punto. El inicio del diseño del sistema de información consistió en crear un proyecto web en Dreamweaver, donde se elaborara el sitio con los elementos antes mencionados. El proyecto está constituido por las siguientes secciones:

- Sección de video: En el cual se muestra la información del punto turístico de una forma interactiva para la mejor comprensión del usuario final. En la cual se hicieron tomas de varios puntos del puerto de Guaymas.

- Sección de sinopsis del sitio: En la cual se define más específicamente los acontecimientos más importantes que sucedieron en este punto turístico.
- Sección para el mapa de ubicación del punto turístico: el cual muestra la ubicación exacta, en donde se encuentra nuestro punto de interés.
- Sección de galería de imágenes: Muestra una serie de imágenes del punto turístico. Para el retocado y edición de las imágenes se utilizó el programa Adobe Photoshop en su versión CS2 y Adobe Firework en su versión CS2.
- Sección para ver el punto turístico en idioma inglés: En esta sección muestra todas las secciones antes mencionadas, traducidas al idioma inglés dando así a nuestro sitio un mejor contenido para todo tipo de usuarios.
- Sección de tríptico: En esta sección el usuario puede visualizar un tríptico donde encontrará un resumen general del destino turístico. Fue elaborado con Adobe Photoshop CS4.
- Sección de monografía: Se presenta un documento con información más detallada acerca del destino, donde encontrará los antecedentes, ubicación. Este fue desarrollado con la herramienta de oficina de Microsoft Office 2007.

Fase IV Desarrollo

En la presente etapa del proyecto se programaron todas las especificaciones técnicas que se elaboraron en la fase del diseño, también se elaboró el manual del usuario el cual consiste en una explicación detallada del funcionamiento del proyecto web Guía Turística Virtual “Gesta Heroica de Guaymas”.

4.1.1 Manual de Usuario

Se trata de un manual que ayuda a entender el funcionamiento del punto turístico. Tiene como finalidad dar a conocer de una manera detallada y sencilla, el proceso que se lleva a cabo a través del uso del punto, con el propósito de que los usuarios, se familiaricen con la aplicación.

Página principal:

Esta es la ventana principal del proyecto web, desde la cual se pueden acceder y apreciar todos los puntos turísticos de Guaymas.

La página principal (ver figura 3) muestra todos los puntos turísticos de Guaymas y cada una de las secciones de la Guía Turística Virtual.

En la parte inferior de lado izquierdo se puede apreciar una tabla en donde se clasifican en categorías como atractivos naturales, plazas y edificios históricos, diversión y servicios y playa. La Gesta Heroica de Guaymas se encuentra en la categoría plazas y edificios históricos.

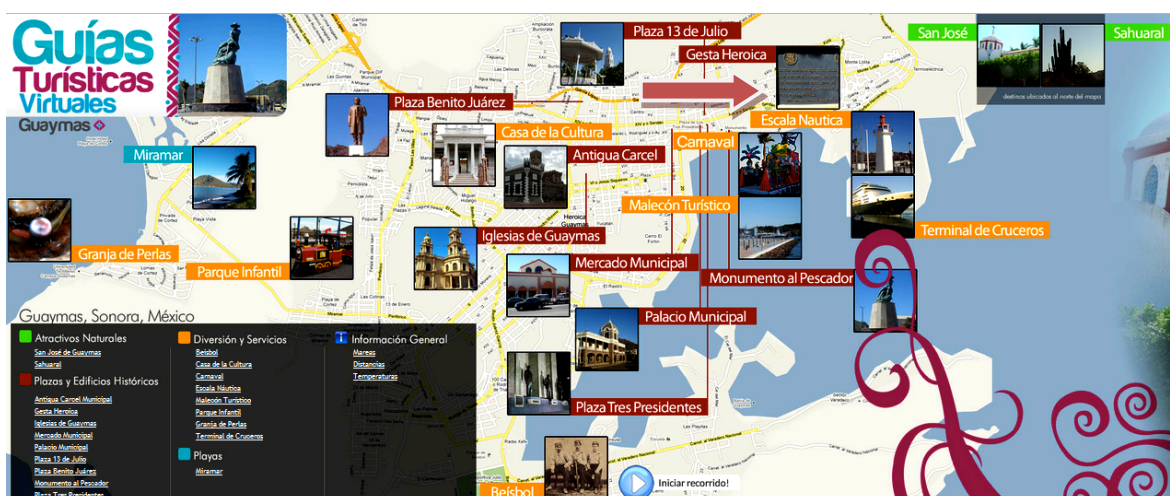


Figura 3. Página principal de las Guías Turísticas Virtuales de Guaymas.

En la figura 3 se observa el punto turístico de nuestro interés que es la Gesta Heroica de Guaymas situado en la parte superior derecho de la pagina que está apuntando con una flecha, el usuario presiona el puntero del mouse en el sitio antes mencionado y al darle clic lo mandara directamente a la Guía Turística Virtual: La Gesta Heroica de Guaymas.

Ventana principal de la Guía Turística Virtual: La Gesta Heroica de Guaymas.

La figura 4 se muestra la ventana principal de la Guía Turística Virtual: La Gesta Heroica de Guaymas, en la cual se observan todos los elementos que la integran como son:

- Nombre del proyecto (1).
- Sinopsis del proyecto (2).
- Video introductorio (3).
- Mapa de ubicación (4).
- Galería (5).
- Monografía (6).
- Tríptico (7).
- Controles de navegación (8).
- Sección en idioma inglés para los turísticos extranjeros (9)
- Enlace para los sitios turísticos de San Carlos, Sonora (10).
- Botón de inicio (11).



Figura 4. Ventana principal de la Guía Turística Virtual: La Gesta Heroica de Guaymas.

Sinopsis del proyecto

La sección de sinopsis añade una idea general de información más relevante acerca del punto turístico La Gesta Heroica de Guaymas, en la cual usuario podrá visualizar de manera más fácil de lo que se trata este punto. En la figura 5 se muestra un rectángulo sombreado de color café claro, donde está indicando la flecha se encuentra el apartado de sinopsis, el cual muestra como ya se mencionó información relevante del sitio así como histórica,

Para poder observar más información que contiene la sinopsis de sitio, se encuentra este icono  es una barra de desplazamiento la cual ayuda al usuario para poder visualizar los datos e información que hay dentro de esta sección, también el siguiente icono  apuntando con una flecha hacia abajo permite observar la información que se encuentra más abajo dentro de esta sección, solo con dar clic en la flecha poco a poco se ira deslizando la barra para poder observar toda la información completa y si se requiere regresar es necesario dar clic a este icono  que es la flecha hacia arriba para poder regresar al inicio de esta sección o ventana.



Figura 5. Sinopsis del proyecto

Sección video

En esta sección se encuentra un video promocional del punto turístico de La Gesta Heroica de Guaymas (ver figura 6), donde se reproducirá una serie de imágenes acompañadas con un sonido adecuado al punto con el fin de que el usuario pueda observar un resumen de todo lo que significa este punto turístico y así mismo conozcan un poco más de la historia de este.

En la figura 6 existe un rectángulo de color café que esta sombreando el área y que está apuntando con una flecha es donde se encuentra el video del punto turístico.



Figura 6. Sección de video

En esta área antes ya señalada muestra también una serie de controles para reproducir, parar, adelantar y atrasar el video, así mismo cuenta también con tiempo de duración, zoom y sección del volumen deseado. Para visualizar el video, es necesario posicionar el puntero del mouse en la flecha blanca y dar clic (ver figura 6.1).

En la figura 6.1 se aprecian mejor las funcionalidades que a continuación se describen:

El icono de play  es para dar le inicio a la reproducción del video, el icono de pause  es para detener el video ya sea para apreciar bien las imágenes o por interactuar con otra parte de la pagina, el icono de la bocina  indica el volumen que está proporcionando el video y así mismo puede ajustarse si se desea alto o bajo, este icono  le da al usuario el tiempo estimado o el que se ha recorrido del video y por ultimo este icono de zoom  añadido al video es para poder apreciar mejor el video de una forma mas grande, amplia y de mayor calidad.



Figura 6.1 Funcionalidades del video

Mapa de ubicación

En esta sección se indica la ubicación del punto de La Gesta Heroica de Guaymas, aquí el usuario podrá observar un mapa interactivo para ubicarlo así como tendrá conocimiento de cómo llegar a él. Para poder acceder a esta sección es necesario darle clic en la sección de mapas que esta sombreado de color café apuntando con la flecha (ver figura 7).



Figura 7. Mapa de ubicación

Al darle clic en esta sección se abrirá otra ventana la cual tendrá un efecto de atenuación de pantalla, dejando un enfoque en el mapa de toda la región de Guaymas y ubicando el punto turístico la gesta heroica de Guaymas con un icono de globo color rojo (ver figura 7.1) así mismo para salir de esta ventana de mapas hay que darle clic donde está el icono  que en la figura 7.1 está sombreado con un cuadro de color café, situado en la parte inferior de esta nueva ventana que se abrió o simplemente presionar el botón *Esc* que se encuentra en el teclado.

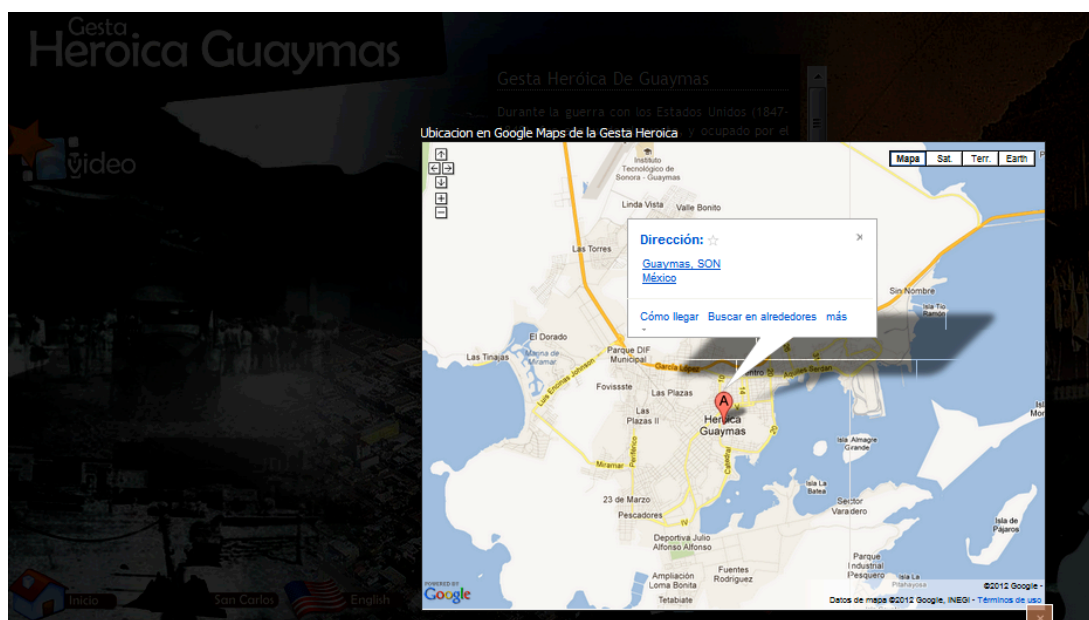


Figura 7.1 Mapa completo

Galería

Esta sección nos lleva a una ventana en la cual los muestra las imágenes de este punto turístico como fotos de Guaymas antiguo y el actual. Para acceder a esta sección es necesario darle clic en el botón de galerías que se encuentra sombreado por un cuadro de color café que además está señalado por una flecha (ver figura 8), situado en la parte inferior media de la ventana principal del punto.



Figura 8. Sección de galería

En la figura 8.1 donde se aprecian las imágenes se puede observar este icono de numeración **27 28 29 30 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10** que son la cantidad de imágenes que tiene la ventana y que al darle clic a cada número nos arroja una imagen diferente, las fechas a la izquierda representadas por este icono **◀** es para visualizar las imágenes anteriores y las fechas a la derecha son representadas por este icono **▶** son para adelantar las imágenes, y la letra x representada por este icono **✕** es para salir de la ventana de imágenes y continuar con la vista de la guía turística virtual.



Figura 8.1 Muestra de galería

Monografía

En esta sección se encuentra un informe escrito, relativamente extenso con una función informativa, en el cual presentan y organizan datos acerca del punto turístico. En la figura 9 se observa un recuadro que esta sombreando la sección de monografía de color café que además está señalado por una flecha, al momento de poseionar el puntero del mouse en esta sección el usuario podrá descargar la monografía de La Gesta heroica de Guaymas, donde encontrará información ya antes mencionada de este punto turístico.



Figura 9. Sección de monografía

Tríptico

Esta sección se podrá descargar un folleto informativo el cual es llamado tríptico en él se encuentra información relevante del punto turístico, por lo regular se menciona datos importantes y resumidos de dicho punto con el fin de que sea un más llamativo y atractivo para el usuario. La figura 10 muestra la sección de tríptico que se encuentra sombreada de color café por un recuadro, en el cual al seleccionar con el puntero del mouse y darle clic se descarga el tríptico con la información mencionada anteriormente.



Figura 10. Sección de tríptico

Controles de navegación

La figura 11 muestra los controles de navegación del punto turístico señalados por un recuadro sombreado de color café y apuntando con una flecha, indican que al posicionar el puntero del mouse ya sea en anterior o siguiente el usuario podrá visualizar otras Guías Turísticas Virtuales de Guaymas.



Figura 11. Sección de controles de navegación

Sección en idioma ingles

Esta parte de la sección es para que el usuario pueda apreciar toda la información de la guía turística en idioma ingles, ya que hoy en día es muy importante este idioma que se podría decir que es el más indispensable para la comunicación internacionalmente.

En la figura 12 existe un recuadro de color café sombreando la sección de ingles, la cual al posicionar el puntero del mouse y dar un clic cambia el idioma español de la Guía Turística Virtual al idioma ingles, esto con la facilidad de satisfacer a todo tipo de usuarios.

Para regresar al idioma español es necesario volver a dar clic al icono de la bandera de Estados Unidos de América (EUA) y toda la información de la guía de nuevo volverá al idioma español.



Figura 12. Sección al idioma ingles

Enlace para los sitios turísticos de San Carlos, Sonora

En la figura 13 se puede observar un cuadro de color café que sombrea la sección de San Carlos, la cual indica que al posicionar el puntero del mouse y dar clic en esa sección el usuario podrá ir al sitio de las Guías Turísticas Virtuales de San Carlos, Sonora y poder visualizar todos los puntos turísticos que contiene esta guía.



Figura 13. Enlace para los sitios turísticos de San Carlos, Sonora

Ir a inicio/ página principal

En esta sección donde se encuentra el cuadro de color café que sombrea la sección de inicio y que además se señala con una flecha, indica que el usuario cuando de clic en ese enlace podrá volver a la página principal de la Guía Turística Virtual de Guaymas (ver figura 14).



Figura 14. Sección de inicio /página principal

4.2 Discusión

Al cumplir con las cuatro fases del ciclo de vida cascada se logró la creación de la Guía Turística Virtual: La Gesta Heroica de Guaymas, para mejorar la promoción y difusión a nivel estatal, nacional e internacional de este sitio tan importante para los guaymenses como para los usuarios, turísticas y toda las personas que deseen conocer la historia de nuestro puerto y porque es llamado heroico.

El punto principal fue aumentar el número de visitantes que cada fin de semana viene a disfrutar con sus amigos y familiares este sitio que además del turismo, se ofrece mucha información importante y relevante que hacen de nuestro puerto una ciudad heroica, además d conocer puntos importantes de Guaymas así como monumentos históricos y valiosos para nuestro puerto. Y así mismo mejorar la economía y aumento de empleos en la región.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En el presente capítulo se dan a conocer las conclusiones y recomendaciones que se obtuvieron al realizar este punto de la Guía Turística Virtual que fue La Gesta Heroica de Guaymas. Se incluye la discusión de los resultados para fundamentar algunas decisiones que se tomaron.

5.1 Conclusiones

Hoy en día sabemos el gran impacto que han causado las tecnologías de información en el mundo y la dependencia continúa que se tiene de estas. Así mismo se comprende que la mejor forma de llegar al usuario o al cliente es por medio de las tecnologías de información utilizando estas de la mejor manera posible y obteniendo de ellas el mejor resultado para proporcionar una mejor calidad y eficiencia dependiendo el tipo de trabajo que se desea realizar con estas.

Es por ello la elaboración de esta Guía Turística Virtual, que mejor manera de difundir el puerto de Guaymas y sus alrededores, por medio de una Guía Virtual

que de una forma atractiva, divertida, informativa y educativa podemos promocionar y difundir lo que son los antecedentes del puerto de Guaymas así mismo todo lo maravilloso que se puede obtener de este. Claro aportando lo que este punto de la guía puede proporcionar que son los hechos pasados o antecedentes que marcaron y que hicieron a nuestro puerto un lugar heroico por su forma de luchar para salvar el puerto.

Así mismo la importancia que este aporta tanto a los turísticas como a los ciudadanos ya que muchas personas desconocen los acontecimientos pasados que hicieron al puerto de Guaymas un lugar histórico y heroico, además de conocer quiénes son las personas que tuvieron que ver para estos hechos se llevaran a cabo.

5.2 Recomendaciones

Después de analizar los resultados positivos que trae consigo la Guía Turística Virtual: La Gesta Heroica de Guaymas, mediante el desarrollo de una proyecto web se recomienda implementar esta página en puntos estratégicos de Guaymas, para que así la gente o turistas que lleguen al puerto puedan apreciar esta guía y de alguna manera ponerlos a su alcance con facilidad.

Los beneficios más importantes que se dieron con la implantación de esta página web la cual proporciona el punto de la gesta heroica de Guaymas, es que las personas tengan a su alcance esta información tan importante y así mismo de una manera fácil, atractiva y agradable puedan conocer los hechos históricos e importantes del puerto. Otro beneficio importante es la tecnología por la cual se está llevando a cabo la página que eso la hace de mayor calidad y aun más significativa e importante ya que hoy en día las tecnologías de información se han vuelto fundamentales en nuestras vidas.

BILIOGRAFIA

Anónimo, Las tecnologías de la información en la industria del turismo, consultada el 28 Abril 2012, <http://escalhado.wordpress.com/las-tecnologias-de-la-informacion-en-la-industria-del-turismo/>

Borrajo Díaz, Ma Lourdes (1999). Data Warehouse
Consultada el día 25 de Abril 2012,
<http://www.canalti.com/magazine/1299/dw.cfm>

Carlos Arturo Vega Lebrún, Tesis Doctorales de Economía, Integración de Herramientas de Tecnologías de información “Portales colaborativos de trabajo” como soporte en la administración del comercio, consultada el 23 de Mayo 2012
<http://www.eumed.net/tesis/2007/cavl/Desarrollo%20de%20sitios%20Web.htm>

Cohen Karen,(2000) Daniel, Sistemas de Información Gerencial Mc-Graw Hill.

Empresa Ergonet, Consultada el 04 de Mayo 2012,
<http://www.ergonet.com.ar/articulos/la-importancia-de-tener-un-sitio-web.asp>

Flanagan, David (2002), JavaScript: TheDefinitive Guide (4^a Edición edición).
ISBN 0-596-00048-0. Consultada el día 22 de Abril 2012
<http://es.wikipedia.org/wiki/JavaScript>

Javier Eguíluz Pérez, Introducción a CSS, consultada el día 11 de Mayo 2012,
<http://www.w3c.es/divulgacion/guiasbreves/hojasestilo>

José R. Álvarez y Manuel Arias – UNED, uned.com, Ciclos de vida del software, consultada el día 24 de Mayo 2012,
<http://www.ia.uned.es/ia/asignaturas/adms/GuiaDidADMS/node10.html>

Kendall J. (1997). Análisis y Diseño de Sistemas, tercera Edición, Editorial Prentice Hall Hispanoamericana, S. A. , México,821-828 P.

consultada el 25 abril 2012,

<http://unefazuliasistemas.files.wordpress.com/2011/04/analisis-y-disenio-de-sistemas-kendall-kendall.pdf>

L.I. Genny E. Góngora Cuevas, M.A. Tecnología de la información como herramienta para aumentar la productividad de una empresa. Consultada el 13 de Abril 2012,

http://www.tuobra.unam.mx/publicadas/040702105342-__191_Qu.html

Rubén Álvarez, Introducción al HTML, consultada el día 18 abril 2012

<http://www.desarrolloweb.com/articulos/534.php>

Tomas Álvarez, La imagen Corporativa, consultada el día 26 Abril 2012

<http://www.desarrolloweb.com/manuales/17/>

Yuliana M Luque P, Turismo, Consultada el 13 de Febrero 2011,

<http://www.monografias.com/trabajos17/trabajo-de-turismo/trabajo-de-turismo.shtml>