



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Disponibilidad de los portales web en un centro turístico, Huaral  
2023.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciado en Administración

**AUTOR:**

Baldeon Barrueta, Marco Antonio ([orcid.org/0000-0003-3178-0073](https://orcid.org/0000-0003-3178-0073))

**ASESOR:**

Dr. Lino Gamarra, Edgar Laureano ([orcid.org/0000-0003-4627-6339](https://orcid.org/0000-0003-4627-6339))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

Dedico la tesis a mis padres y hermanos, quienes se enorgullecen por verme culminar este ciclo académico, de igual manera a mis amigos y compañeros que me dieron valiosos consejos para poder mejorar cada día y ser un profesional honesto y solidario.

## **AGRADECIMIENTO**

Todos mis logros y objetivos cumplidos se lo debo a Dios, por cada reconocimiento que obtenga, por cada idea, por cada acción, por cada palabra que pronuncie es y solamente se lo debo a Dios, en quien me encomiendo hasta el último día de mi vida y que haga su voluntad en mi vida, yo seguiré esforzándome y daré lo mejor de mí en cada proyecto o trabajo que participe, agradecido por la vida en sí misma.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, EDGAR LAUREANO LINO GAMARRA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Disponibilidad de los portales web en un centro turístico, Huaral 2023.", cuyo autor es BALDEON BARRUETA MARCO ANTONIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 22 de Noviembre  
del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
EDGAR LAUREANO LINO GAMARRA <b>DNI:</b> 32650876 <b>ORCID:</b> 0000-0003-4627-6339	Firmado electrónicamente por: ELINO el 23-11-2023 18:52:45

Código documento Trilce: TRI - 0659814





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, BALDEON BARRUETA MARCO ANTONIO estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Disponibilidad de los portales web en un centro turístico, Huaral 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda citatextual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro gradoacadémico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, nicopiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
MARCO ANTONIO BALDEON BARRUETA <b>DNI:</b> 76933178 <b>ORCID:</b> 0000-0003-3178-0073	Firmado electrónicamente por: MABALDEONB el 23- 11-2023 18:50:14

Código documento Trilce: INV - 1434274



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/ AUTORES	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización	13
3.3. Escenario de estudio	15
3.4. Participantes	15
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.6. Procedimientos	16
3.7. Rigor científico	16
3.8. Método de análisis de datos	17
3.9. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	19
V. CONCLUSIONES	31
VI. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	
ANEXOS	

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1.	<i>Organigrama del centro turístico</i>	15
Figura 2.	<i>Triangulación de las entrevistas a profundidad</i>	20
Figura 3.	<i>Triangulación de antecedentes, marco teórico y resultados</i>	22
Figura 4.	<i>Triangulación a la observación de la unidad de estudio</i>	24
Figura 5.	<i>Triangulación de las técnicas de investigación utilizadas</i>	26

## Resumen

La presente tesis elaboró la descripción de un modelo para mejorar la disponibilidad de los portales web de un centro turístico en Huaral, mediante un enfoque cualitativo y haciendo uso del paradigma interpretativo. Fue una investigación aplicada con diseño de investigación-acción, para resolver los problemas de disponibilidad web del centro turístico. La unidad de estudio fueron los encargados del monitoreo y control de portales web dentro de las áreas de marketing, administrativo y finanzas. Los participantes fueron el fundador del centro turístico, así como la jefa y administradora del negocio. Se realizaron entrevistas semiestructuradas y observación no estructurada para la recolección de datos. El análisis se hizo mediante triangulación de los instrumentos y el análisis cualitativo. La conclusión fue implementar mejoras en la interfaz, navegación, accesibilidad y usabilidad de los portales web, a través de modelos específicos, optimizando la experiencia del usuario y la competitividad del centro turístico, se recomendó designar un equipo de especialistas para la implementación coordinada de estos modelos, así mismo realizar evaluaciones periódicas para identificar nuevas mejoras en la disponibilidad web y así poder incrementar la rentabilidad de la empresa.

**Palabras clave:** Disponibilidad web, interfaz, navegación, accesibilidad, usabilidad

## **Abstract**

This thesis elaborated the description of a model to improve the availability of the web portals of a tourist center in Huaral, using a qualitative approach and making use of the interpretative paradigm. It was applied research with an action research design, to solve the problems of web availability of the tourist center. The unit of study was those in charge of monitoring and controlling web portals within the marketing, administrative and financial areas. The participants were the founder of the tourist center, as well as the chief and administrator of the same. Semi-structured interviews and unstructured observation were conducted for data collection. The analysis was done by triangulating the instruments and qualitative analysis. The conclusion was to implement improvements in the interface, navigation, accessibility and usability of the web portals, through specific models, optimizing the user experience and competitiveness of the tourist center, it was recommended to appoint a team of specialists for the coordinated implementation of these models, as well as conduct periodic evaluations to identify new improvements in the company's web availability and thus increase the profitability of the company.

**Keywords:** Web availability, interface, navigation, accessibility, usability

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, muchas empresas buscan posicionarse en el mercado competitivo a través de diversas estrategias, dependiendo del rubro y la naturaleza del negocio, para ello, necesitan estar en constante innovación para competir con otras empresas y hacerse de una marca conocida que permita a todo los usuarios o clientes de la empresa sentir la satisfacción de adquirir un producto o servicio de calidad y con la mejor atención al cliente.

En Huaral, Lima existen pocas organizaciones u empresas que ofrecen un servicio especializado en sus plataformas de portales web capaces de brindar un servicio a la altura de los clientes más exigentes en el manejo de las nuevas tecnologías, en especial las nuevas generaciones que tienen mayor facilidad de manejo y comprensión de las mismas, específicamente los millennials, y en el futuro la generación Z, quienes piensan como primera opción de búsqueda para encontrar un buen lugar donde pasar sus vacaciones o conocer nuevos lugares, en las plataformas digitales, entre ellas los portales web que vienen a ser la carta de presentación de las empresas que han innovado y cuentan con sus portales web actualizados y listos para recepcionar cualquier duda o consulta de los usuarios y clientes. “Hoy en día, somos bombardeados con una avalancha de información en Internet, que tratamos de consumir rápidamente. Cada vez hay más incentivos que compiten por nuestra atención, por lo que cualquier empresa u organización debe ser muy persuasivo para tener éxito.” (Millán, 2023, p. 59).

“La consideración que tienen los portales web tiene origen en el proceso de lectura, que permite visualizar la información en diferentes formatos. (animaciones, videos, sonidos, imágenes y texto), también conformado enlaces entre las páginas dando permiso al acceso de contenidos de un servidor por medio de un programa denominado navegador que se manifiesta en un ordenador o dispositivo móvil. Para ello es necesario el registro http, que se utiliza para la presentación de los portales web y se entrelaza con los hipervínculos.” (Muñoz, 2018, p. 28).

En ese sentido el internet se ha convertido en una manera eficiente de poder captar nuevos clientes y llegar a un público más amplio en la medida que sea posible, a través de los sitios, portales y páginas webs disponibles en internet, que a su vez depende de un equipo especializado en el manejo, diseño y control de dichas plataformas, ahora bien el sobresalir sobre las demás empresas resultado complejo si tiene en cuenta las herramientas y conceptos analíticos en el inmerso mundo de los sitios y portales web especializados, como los cuentan la gran mayoría de grandes empresas que han logrado hacerse con un marca conocida aprovechando todas las ventajas que otorgan estas herramientas digitales. Para Ramón Millán “Un sitio web es la forma más rentable de darse a conocer de forma rápida y global. Esto no solo se aplica a las empresas que venden productos y servicios, sino también, a los trabajadores autónomos que buscan difundir su trabajo, causa o ideas” (2018, p.91).

Desde esa perspectiva surge la estrategia del posicionamiento web, que ha pasado desapercibido por la mayoría de empresas de la región, o no han sabido implementar o desarrollar estas nuevas tendencias tecnológicas, para lograr un buen posicionamiento web no solo se requiere un sitio con portales web actualizados y con un buen diseño, sino también contar con la disponibilidad web que requiere otro desglose y análisis de cada una de los componentes o elementos que intervienen en el proceso de conseguir alta disponibilidad en las reservas, dudas o consultas de cualquier índole disponibles en dichos portales web.

En ese sentido se plantea el problema general de este proyecto de investigación: ¿De qué manera se configura la disponibilidad en los portales web de un centro turístico en Huaral, 2023? Generando los siguientes problemas específicos: ¿De qué manera se configura el interfaz en los portales web de un centro turístico en Huaral, 2023?; ¿De qué manera se configura la navegación en los portales web de un centro turístico en Huaral, 2023?; ¿De qué manera se configura la accesibilidad en los portales web de un centro turístico en Huaral, 2023?; ¿De qué manera se configura la usabilidad en los portales web de un centro turístico en Huaral, 2023?

Desde una perspectiva teórica, fue relevante debido a la importancia crítica de la disponibilidad de los portales web en la era digital. Al abordar este problema actual y relevante, se contribuye a la teoría de desarrollar nuevos modelos teóricos para la interfaz, navegación, accesibilidad y usabilidad en los portales web. Estos modelos proporcionan un marco sólido para analizar y comprender dichos componentes, lo que enriquece a la base teórica de este campo de estudio.

En un contexto práctico, tuvo implicaciones significativas, al mejorar el diseño y funcionalidad de los portales web del centro turístico logrando un impacto directo en la empresa, ya que una mejor experiencia del cliente puede traducirse en un aumento de la retención y fidelización de estos, así como mejorar la rentabilidad de la organización a corto y largo plazo.

Desde una perspectiva social, esta investigación beneficia a los usuarios y público en general, incluidos los turistas, al mejorar la disponibilidad, accesibilidad y usabilidad de los portales web. contribuyendo a una experiencia más satisfactoria y accesible en línea, lo que es socialmente deseable. Además, fortaleciendo la presencia en línea del centro turístico, podría tener un impacto positivo en la economía local y en la promoción de Huaral como destino turístico, beneficiando así a la comunidad local.

En consecuencia, se expone el objetivo general de este estudio: Contribuir al desarrollo de un modelo en la disponibilidad de los portales web de un centro turístico en Huaral, generando los siguientes objetivos específicos: Describir un modelo de interfaz en los portales web de un centro turístico en Huaral, Describir un modelo de navegación en los portales web de un centro turístico en Huaral, Describir un modelo de accesibilidad en los portales web de un centro turístico en Huaral, Describir un modelo de usabilidad en los portales web de un centro turístico en Huaral.

## II. MARCO TEÓRICO

Dentro de los antecedentes y bases teóricas del proyecto de investigación con relación a la disponibilidad y posicionamiento de los portales web en las organizaciones, se encuentran diversos estudios que respaldan y avalan el propósito de investigación entre ellos, “Propuesta de un conjunto de recomendaciones de accesibilidad para mejorar el posicionamiento de portales web empresariales.” Estudio realizado en la universidad de Cartagena, Colombia en el año 2022.

Dada la gran cantidad de usuarios y la abundancia de contenido en la Web, la accesibilidad es una característica crucial que contribuye a un mejor posicionamiento del sitio web corporativo, como afirman Chanchí y Golondrino et al. (2022). Al incorporar características de accesibilidad, los motores de búsqueda pueden dar preferencia a los sitios web que atienden a personas con discapacidades. El propósito de este artículo es proporcionar un conjunto de recomendaciones de accesibilidad para mejorar las clasificaciones de los portales web corporativos; estas recomendaciones se derivaron de los lineamientos y niveles de conformidad establecidos por la Norma de Accesibilidad de Colombia, NTC 5854. Con el fin de desarrollar el enfoque metodológico de este estudio. El desarrollo metodológico de este estudio siguió las cuatro etapas del modelo de investigación iterativo de Pratt: observar, identificar, desarrollar y probar. Estas medidas permitieron definir las sugerencias y comprobar su pertinencia a través de la inspección de accesibilidad. El resultado principal del estudio fue un conjunto de lineamientos para el diseño accesible de portales en línea, orientados a mejorar la ubicación de estos sitios y agrupados de acuerdo con los cuatro principios de la NTC 5854. Además, se desarrolló una herramienta para inspeccionar automáticamente los portales web en cuanto a accesibilidad. de acuerdo con las pautas definidas.

Continuando con los antecedentes internacionales, se encuentra esta investigación denominada, “Metodología de exploración de datos públicos

ofertados en los portales web de vivienda.” Realizada en la universidad de Guadalajara, México en el año 2023.

De acuerdo con Barrientos y Ruvalcaba (2023). Esta investigación analiza los datos de vivienda de Guadalajara de sitios web gubernamentales y no gubernamentales para determinar su valor público. El objetivo general del estudio es determinar qué clasificación proporciona a sus residentes el mayor beneficio neto. Para ello, se definieron indicadores cualitativos de datos abiertos y su valor público y se utilizaron para evaluar los portales. Los hallazgos sugieren que los sitios web no gubernamentales proporcionan datos con mayor valor público que los sitios web gubernamentales. El estudio ofrece un enfoque analítico novedoso para evaluar el valor público de los datos abiertos. Los hallazgos permiten concluir que los portales no gubernamentales tienen un puntaje de calidad más alto que los portales gubernamentales, a pesar de que el portal gubernamental SNIIV tiene el puntaje más alto (13,25) en el valor público de sus datos abiertos. La propuesta teórica y metodológica de este estudio abre el camino para futuras investigaciones sobre datos abiertos desde una perspectiva de bien público. Los sectores público y privado pueden trabajar juntos de manera más efectiva para recopilar, procesar y difundir datos abiertos de valor público si se realizara dicha investigación.

Siguiendo con la búsqueda de antecedentes internacionales que respaldan el proyecto de investigación se obtuvo esta investigación denominada, “Los portales web para administrar datos e información que conllevan a mejorar la concreción de experiencias.” Elaborado por Gonzales Palacio et al. En la universidad de Medellín, Colombia en el año 2019

Según González Palacio et al. (2019), se han utilizado múltiples estrategias para impulsar la innovación abierta, con el objetivo de generar valor conjunto entre múltiples actores a través de la cocreación de experiencias. Hay muchos enfoques diferentes para trabajar juntos en proyectos. Algunos de estos requieren la presencia física de todos los participantes al mismo tiempo y lugar, mientras que otros hacen uso de plataformas digitales y redes sociales para facilitar la

colaboración continua y la producción creativa mediante el uso de software personalizado.

Este estudio proporciona un marco para seleccionar un portal web con fines colaborativos, facilitando la elección de la herramienta adecuada para un proceso de innovación virtual abierto basado en criterios objetivos. Los hallazgos preliminares sugieren que seleccionar la herramienta adecuada para la interacción en un proceso de innovación abierta es vital para el éxito del proyecto. Por otro lado, se ha establecido que Internet (y más específicamente, herramientas como los portales de innovación empresarial) es un poderoso facilitador de intercambio de información. La función antes mencionada permite la comunicación entre participantes dispersos geográficamente y facilita el trabajo en equipo asíncrono. Esto nos permite superar las limitaciones de tiempo y espacio que naturalmente surgen al pensar en esquemas de colaboración y creación presencial.

En el ámbito nacional, se realizaron estudios similares que respaldan el proyecto de investigación de los cuales se expone en primer lugar al estudio realizado por Dionicio y Reyes, de la facultad de ingeniería de sistemas e informática de la universidad mayor de San Marcos en el año 2022.

La investigación "Método de Evaluación de Accesibilidad Web para Archivos Audiovisuales en Lima, Perú" fue realizada por Dionicio y Reyes (2022). Los autores de este artículo afirman que la metodología propuesta ayudará a evaluar y mejorar la accesibilidad de los portales web institucionales que albergan archivos audiovisuales en Lima, Perú. El objetivo principal de esta investigación es confirmar que la metodología propuesta en este artículo puede utilizarse para evaluar y mejorar la accesibilidad en Lima, Perú, portales institucionales en línea para archivos audiovisuales. Para hacer esto, utilizamos una lista de verificación validada basada en los criterios de éxito de los cuatro principios y 15 indicadores de WCAG 2.1. Se combinaron los datos de la revisión manual y de las herramientas automatizadas. Los resultados muestran que ninguno de los portales web examinados proporciona el nivel de accesibilidad necesario, con un 50 % calificado como deficiente, un 46,43 % como moderado y un solo portal web calificado como

alto. Además, se demostró que las métricas basadas en el tiempo tienen las tasas de inexactitud más altas. Los resultados de este estudio muestran que la metodología propuesta permite la evaluación de sitios web que albergan archivos audiovisuales y arroja mejores resultados en términos de calidad, al mismo tiempo que llama la atención sobre las fallas de accesibilidad. Además, esta metodología permitirá a las instituciones someter sus portales a evaluación de acuerdo con el enfoque propuesto.

Continuando con los antecedentes nacionales, se encuentra otro estudio elaborado por Alba y Jesús, Estudiantes de la Pontificia Universidad Católica del Perú en el 2021, denominado, “Implementación de un sistema de información que mide la usabilidad de sistemas web en los servicios que brinda el gobierno usando lógica difusa.”

Alba y Jesús (2021) Indican lo siguiente, Ante la continua transformación digital que están experimentando los estados, es fundamental que estos aseguren la alta calidad y disponibilidad de estos servicios públicos virtuales. La facilidad de uso de estos portales en línea es vital para su calidad general porque afecta directamente qué tan bien y con qué frecuencia el público puede usarlos. Este proyecto final se enfoca en desarrollar un sistema de recopilación y análisis de datos para medir la facilidad de uso de los sitios web relacionados con el gobierno en Perú. Se eligió un cuestionario de usabilidad adecuado para este dominio en línea y se implementó un algoritmo de lógica distribuida para llevar a cabo la medición. Posteriormente se implementó el sistema de información para determinar el nivel de usabilidad de un sitio web y se validaron sus resultados con especialistas en usabilidad e interacción humano-computadora. Con la ayuda de profesionales de TI, se propuso un caso de prueba para determinar si este software es efectivo o no para medir la usabilidad de tres sitios web administrados por el gobierno que ofrecen servicios electrónicos al público en Perú. Estos profesionales realizaron un análisis de las características clave de los sitios web administrados por el gobierno que ofrecen servicios digitales al público. Los resultados muestran que el sistema de información implementado cumple con éxito su función de cuantificar el nivel de

usabilidad de estos portales en línea, y es de ayuda para los evaluadores porque aumenta su eficiencia y productividad.

Por último, como antecedente nacional se menciona al estudio realizado por Ayala y Ángelo, Estudiantes de la Universidad Tecnológica del Perú en el año 2021, titulado “Implementación de sistemas de gestión de servicios TI y asistente virtual, para la transformación digital de una empresa proveedora de servicios tecnológicos.”

Ayala y Ángelo. (2021) sostienen lo siguiente, Dado que la tecnología se ha vuelto cada vez más importante para el éxito de las empresas, es crucial que los servicios proporcionados por el departamento de Tecnología de la Información al resto de la organización se gestionen de manera eficaz. Los proveedores de servicios de tecnología de la información que contratan a otras empresas son un modelo de entrega alternativo. En ambos casos, los usuarios pueden contactar a sus proveedores de servicios contratados a través de un único punto de contacto conocido como Servicedesk o Mesa de Servicio. En general, se espera lograr una transformación digital de la mesa de ayuda de un proveedor de servicios de TI para utilizar mejor las tecnologías de vanguardia como la computación en la nube y la inteligencia artificial para mejorar la atención al cliente.

Como resultado, se implementó una Herramienta de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información y un Asistente Virtual, ambos bajo el título de Software como Servicio (SaaS), utilizando un enfoque metodológico ágil como Scrum, que permite la máxima eficiencia en la entrega de beneficios. Como resultado, se introdujeron nuevos canales digitales para solicitudes de servicio, incluida una página web de autoservicio, WhatsApp y Microsoft Teams. Gracias a estos canales se ha reducido un 62,5% la entrada manual de tickets, se han mejorado los acuerdos de nivel de servicio un 46%, se ha incrementado un 56% la satisfacción de los usuarios y se ha asegurado la disponibilidad de la herramienta más del 99% del tiempo. Adicionalmente, se eliminó la necesidad de invertir en la gestión de la infraestructura asociada, ahorrando recursos en la Mesa de Servicio.

Así también el marco conceptual, fue seleccionado en función a la categoría y subcategorías de estudio, para comprender y entender su importancia y funcionalidad en el desarrollo de los portales web, algunos autores definen la disponibilidad de la siguiente manera:

Según la ISO/IEC 2382-14 (2010). “Es la capacidad de una unidad funcional para ejecutar una tarea específica en un momento o período determinado, siempre y cuando tenga acceso a los recursos externos necesarios.” Esto implica que la entidad debe estar en un estado adecuado y ser capaz de desempeñar su función de manera efectiva según las condiciones y el tiempo especificados. En conclusión, se trata de la capacidad de realizar una función bajo ciertas circunstancias, considerando los recursos externos necesarios.

Para Tsarouhas (2012). “Es la habilidad de un elemento de cumplir con su función en un determinado instante o periodo de tiempo”. se refiere a la capacidad intrínseca de un elemento para ejecutar su función en un punto específico en el tiempo o a lo largo de un período definido. Implica que el elemento debe estar en un estado adecuado y listo para desempeñar su función con eficacia en el marco temporal establecido. En conclusión, se trata de la aptitud de un componente para cumplir su tarea en un instante o período dado.

La disponibilidad web se define como un atributo o característica que indica asegurar la accesibilidad y la consistencia (arquitectura), que faciliten la navegación y usabilidad de la información relevante por parte de los usuarios y clientes, y que cuente con un soporte técnico de parte del sitio o portal web, Díaz Pérez et al. (2019)

La Teoría de la Accesibilidad Web propuesta por *World Wide Web Consortium* (1997) se centra en garantizar que las páginas web sean accesibles para todas las personas, incluidas aquellas con discapacidades. Estableciendo pautas y estándares para hacer que los contenidos web sean comprensibles y utilizables por un público más diverso. La incorporación de esta teoría en la investigación respalda la importancia de la accesibilidad en los portales web.

Otra teoría tomada en cuenta fue la propuesta por Jakob Nielsen (2022) denominada teoría de la usabilidad, quien afirma que la usabilidad web se basa en principios de diseño que buscan mejorar la eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario al interactuar con un sitio web. Al considerar esta teoría, la investigación tomo en cuentas los aspectos de usabilidad e interfaz y como la navegación y la presentación de contenidos, influyen en la experiencia del usuario.

En el mismo sentido Jakob Nielsen (2022), manifiesta La teoría de la interfaz de usuario, indica el diseño de interfaces de usuario efectivas y atractivas. Al explorar cómo una interfaz bien diseñada puede facilitar la interacción del usuario con el portal web, lo que a su vez influye en la disponibilidad y la satisfacción del usuario.

Continuando con las bases teóricas tomadas en cuenta para la investigación fue la elaborada por Díaz Pérez et al. En el año 2019, denominada “Difusión Patrimonial en la Web” en la facultad de Catedra e historia y Patrimonio naval de la Universidad de Murcia, España. quien propone las siguientes subcategorías:

Interfaz: “La interfaz es el medio a través del cual un usuario interactúa con un sistema informático, debe ser fácil de usar, intuitiva y efectiva.” Serna (2016). Se refiere a la interfaz de usuario en un sistema informático, que es el canal de interacción entre el usuario y el sistema. Esta interfaz debe ser diseñada de manera que sea accesible y comprensible para el usuario, de modo que pueda interactuar con el sistema de manera efectiva y sin dificultades. En conclusión, se enfatiza la importancia de que la interfaz sea fácil de usar, intuitiva y eficaz para facilitar la interacción usuario-sistema.

Navegación: “La navegación es el proceso de moverse por un sistema informático o una aplicación. La navegación debe ser fácil de usar, intuitiva y efectiva.” Sousa y Ferreira et al. (2021). La navegación debe ser diseñada de manera que sea accesible y comprensible para el usuario, lo que garantiza que pueda moverse eficazmente dentro del sistema o la aplicación sin dificultades. En

conclusión, se destaca la importancia de que la navegación sea fácil de usar, intuitiva y eficiente para facilitar la interacción del usuario con el sistema.

Accesibilidad: “La accesibilidad web implica que los sitios web, herramientas y tecnologías son creados de manera que las personas con discapacidades puedan utilizarlos plenamente.” W3C *Web Accessibility Initiative* (WAI). (s.f.). Esto significa que estas personas deben ser capaces de percibir, entender, navegar y interactuar con el contenido web de manera efectiva. Además, la accesibilidad web también implica que estas personas pueden contribuir activamente a la web, lo que significa que tienen la capacidad de crear y compartir contenido en línea. En resumen, la accesibilidad web busca garantizar que todas las personas, independientemente de sus capacidades, puedan acceder a la web y participar en ella de manera equitativa.

Los sitios y portales web deben contar con deferentes resoluciones, desde la página de inicio donde se visualice y se pueda acceder a diferentes resoluciones (800x600 y 1024x 768) donde no sea necesario mover la barra horizontal que se encuentra en la parte inferior de la interfaz del sitio o portal web, la tercera fase radica en que sea de fácil identificación donde el dominio sea de primer nivel y los enlaces secundarios. Por último, que sea de acceso rápido, que significa para los usuarios y clientes la valoración final del sitio o portal web en relación con sus competidores.

Usabilidad: “La usabilidad se vincula con la facilidad de uso y abarca varios aspectos clave. Incluye la velocidad con la que se puede aprender a utilizar un sistema, la eficiencia al utilizarlo, la capacidad de recordar cómo hacerlo, la propensión a cometer errores y el grado de satisfacción de los usuarios.” Sofia. (2022).

En conclusión, la usabilidad determina qué tan bien un usuario puede interactuar con un sistema. Si una característica es difícil de usar o no se utiliza, prácticamente carece de valor, ya que no contribuye de manera efectiva a la experiencia del usuario.

### III. METODOLOGÍA

La elección del enfoque cualitativo en la investigación se fundamentó en la necesidad de obtener una comprensión más profunda y detallada de los aspectos subjetivos relacionados con la disponibilidad de los portales web en el centro turístico ubicado en Huaral. (Punch, 2014) Este enfoque permitió explorar en profundidad la percepción de los usuarios y las prácticas internas de la empresa en relación con la disponibilidad de los portales web. Además, la combinación de la entrevista semiestructurada y la observación no estructurada como técnicas de recolección de datos convergen metodológicamente, ya que las entrevista posibilita una exploración en profundidad de las opiniones y experiencias, y la observación permitió obtener información detallada y rica sobre los participantes y su entorno. Miles, Huberman y Saldaña (2013) Así como la comprensión de los procesos vinculados a las funcionalidades de los portales web. La utilización de software de análisis cualitativo, como Atlas. Ti, para procesar las respuestas de las entrevistas ofreció de una manera sistemática y objetiva identificar patrones y tendencias emergentes en los datos y transformarlos en información valiosa.

Así mismo, se utilizó el paradigma interpretativo en la comprensión de los fenómenos sociales y culturales a través de la interpretación de la entrevista y observación, que permitió explorar y comprender más profundamente las experiencias, perspectivas y significados que los entrevistados atribuyen a la disponibilidad y la usabilidad de los portales web del centro turístico, enriqueciendo la comprensión de la experiencia del usuario y cómo las percepciones individuales que influyen en la satisfacción y la disponibilidad de los servicios en línea. Según Creswell (2013) y Wertz et al. (2011) Este paradigma se enfoca en la subjetividad y en la comprensión de la realidad desde la perspectiva de los individuos que la experimentan. Por lo tanto, el paradigma interpretativo busca captar la complejidad de las experiencias y significados desde el punto de vista de los participantes.

### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación fue aplicada, A razón de Bello (2006) cuyo propósito es generar soluciones prácticas y aplicables a desafíos presentes en el ámbito de la administración La investigación aplicada se presenta como una modalidad de investigación que persigue la resolución de problemas concretos y la mejora de la calidad de vida de las personas. Su enfoque radica en la aplicación de conocimientos y técnicas de investigación para abordar desafíos del mundo real.

El diseño fue de investigación-acción, debido a que se propone una guía descriptiva con la finalidad de comprender y abordar los problemas específicos dentro de la organización, este diseño permitió identificar las causas de la falta de disponibilidad en los portales web del centro turístico, en Huaral.

Sandín (2003) Su enfoque se dirige hacia la comprensión de problemas y la implementación de soluciones prácticas y efectivas. En la investigación sobre centro turístico, este enfoque fue valioso para comprender y abordar las cuestiones relacionadas con la disponibilidad y usabilidad de los servicios de los portales web, y así proponer soluciones concretas para mejorar la experiencia del usuario y la eficiencia de los servicios en línea, lo que se alinea con el propósito de la investigación.

### 3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

**Categoría 1. Disponibilidad:** La disponibilidad web se define como un atributo o característica que indica asegurar la accesibilidad y la consistencia (arquitectura), que faciliten la navegación y usabilidad de la información relevante por parte de los usuarios y clientes, y que cuente con un soporte técnico de parte del sitio o portal web, Díaz Pérez et al. (2019)

**Definición Operacional:** La disponibilidad web aumenta el número de visitas a los sitios y portales web que ofrezcan y brindan un servicio en específico, aumentando la productividad de los encargados del servicio así como los usuarios

y clientes en la reservación de visitas o en cualquier duda o consulta que tengan, logrando una mejor aceptación de los usuarios para conseguir un rápido y sostenido posicionamiento web.

### **Subcategoría 1: Interfaz**

#### **Indicadores:**

- Logotipo
- Página de Inicio
- Botón de entrada
- Dominios

### **Subcategoría 2: Navegación**

#### **Indicadores:**

- Ir al inicio
- Fácil navegación
- Funcionabilidad
- Consistencia
- Secciones principales visibles
- Orientación (Contexto)
- Distinción texto y enlace

### **Subcategoría 3: Accesibilidad**

#### **Indicadores:**

- Varios navegadores
- Diferentes resoluciones
- URL identificativa
- Título sede web descriptivo
- Acceso rápido

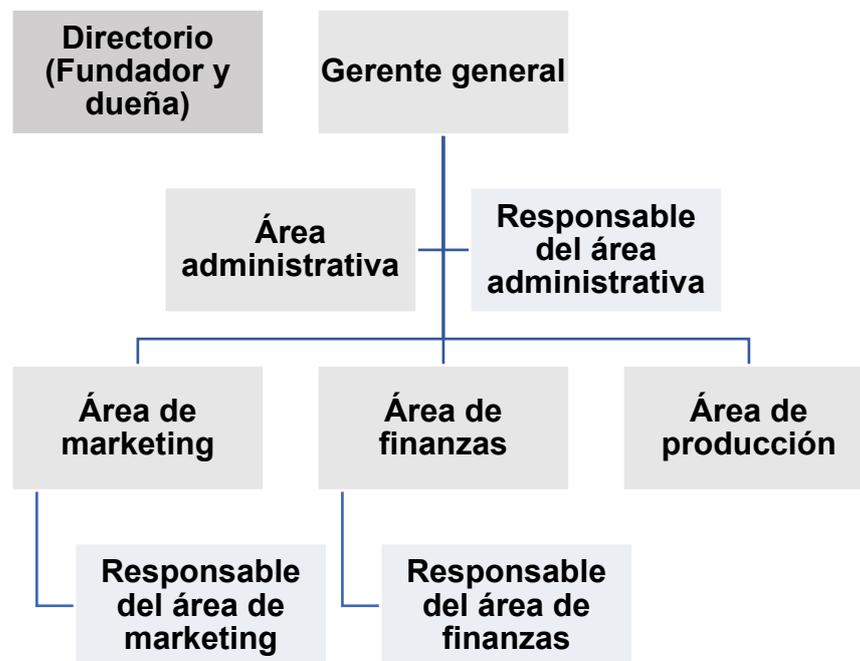
### **Subcategoría 4: Usabilidad**

#### **Indicadores:**

- Diseño web
- Etiquetas descriptivas
- Tamaño de letra adecuado
- Multimedia

### 3.3. Escenario de estudio

El escenario de estudio la investigación fue la unidad de monitoreo y control de los portales web del centro turístico en Huaral, Dicha unidad está conformada por las diferentes áreas que implemento recientemente la empresa, 1) el área administrativa, 2) el área de marketing y 3) el área de finanzas.



**Figura 1:** Organigrama del centro turístico, Huaral 2023.

De igual forma, es necesario mencionar que el centro turístico, actualmente cuenta con 21 colaboradores, de los cuales 2 pertenecen al área administrativa, 5 al área de marketing y 3 al área de finanzas, todos ellos trabajan en conjunto para mejorar el posicionamiento y la rentabilidad de la empresa.

### **3.4. Participantes**

Los participantes de este estudio fueron todos los miembros del directorio del centro turístico quienes lo conforman el fundador, la dueña y la administradora que se encuentra como encargada del centro turístico, siendo los responsables de todas las operaciones y actividades que se realiza en el lugar.

También se incluyó las diferentes áreas del centro turístico que convergen en la toma las decisiones, de planificación y elaboración del diseño y desarrollo de los portales web de la empresa siendo los responsables de cada área quienes coordinan los equipos para asegurar que trabajen juntos de manera efectiva, buscando mejorar la experiencia en línea de los clientes y usuarios.

### **3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

El proceso de recolección de datos utilizado en el trabajo de investigación fue la técnica de la entrevista y el instrumento el cuestionario destinado a los directivos y administradores del centro turístico que puedan colaborar con la propuesta de investigación, recopilando toda la información necesaria que debe ser tomado en cuenta al momento de la implementación y desarrollo de los portales. Savin-Baden y Major. (2013); y King y Horrocks, (2010)

La utilización de la observación facilitó una comprensión de experiencia directa de las situaciones cotidianas que enfrentan los administradores del centro turístico, lo que permitió compartir experiencias de primera mano con los participantes en su lugar de trabajo. Es importante señalar que el observador tuvo cuidado de no ser intrusivo, como lo señalan Hernández y Mendoza (2018). Además, se modificará recopilará información pertinente acerca de la problemática actual de la Unidad en cuestión, así como de la dinámica de interacción que se establece entre los miembros para llevar a cabo tanto actividades individuales como grupales, destinadas an atender las diversas solicitudes de información provenientes de las distintas áreas usuarias que integran sus labores cotidianas.

### **3.6. Procedimientos**

Los procedimientos seguidos en la investigación, siguieron un orden jerárquico para establecer los parámetros a tomar en cuenta en la investigación, En primer lugar se identificó la realidad problemática para establecer los objetivos generales y específicos, desencadenado la metodología de investigación, que en este caso se optó por el enfoque cualitativo, tomando en cuenta como técnica de investigación una guía de entrevista conformado por 12 preguntas y una guía de observación para complementar el objetivo de investigación, de esta manera se elaboró una entrevista semi estructurada dirigida a los directivos y administradores del centro turístico, y las respuestas de las mismas serán analizados y procesados en Atlas. Ti el cual dará una confiabilidad más objetiva a la investigación.

### **3.7. Rigor Científico**

El rigor científico desempeña un papel fundamental en la investigación, asegurando la precisión y validez de los resultados. Esto se logra mediante la implementación de métodos y técnicas de investigación rigurosos, la elección adecuada de muestras y participantes, la recopilación y análisis de datos confiables, y la validación a través de revisión por pares y la replicación de estudios. En el ámbito de la investigación cualitativa, se aplican criterios específicos, como la credibilidad, transferibilidad, dependencia y conformabilidad, para garantizar la calidad y confiabilidad de los resultados Sandín. (2003), el rigor científico es esencial para respaldar las conclusiones y recomendaciones que se llegó, lo que contribuirá a la toma de decisiones informadas y la mejora de la disponibilidad en los portales del centro turístico.

### **3.8. Método de análisis de la información**

El presente estudio empleó el método inductivo para el análisis de datos, que es un procedimiento que se mueve de lo individual a lo general. Este proceso implica organizar, estructurar, ordenar y regular resultados particulares, conduciendo al descubrimiento de potenciales conocimientos generales y un mayor

grado de comprensión, como lo indica Bello (2006). Con el propósito de abordar el problema general, se elaboró una guía de entrevista que se fundamentó en las categorías y subcategorías correspondientes.

Adicionalmente se llevó a cabo una entrevista exhaustiva mediante preguntas semiestructuradas. Los resultados obtenidos se utilizaron como información de entrada para las matrices subsiguientes. El estudio emplea dos matrices para el análisis de datos: 1) una matriz de transcripción de entrevistas para organizar las entrevistas y las respuestas de los participantes, 2) una matriz de transcripción y codificación para codificar cada entrevista, pregunta, categoría y subcategoría, y una síntesis de la entrevista en la que se enumeran los participantes y se determinan sus similitudes, diferencias y conclusiones para cada pregunta.

Además, se desarrolló una guía de observación con el fin de realizar una observación no intrusiva de la unidad de estudio en su lugar de trabajo. Esto ha permitido la interacción y la observación de cómo se enfrentan a las situaciones cotidianas y cómo interactuarán entre sí para aplicar la técnica de observación participante. Posteriormente, se empleó la técnica de la triangulación. Quecedo y Castaño (2002) explican que la triangulación implica la combinación de diferentes fuentes de datos dentro de un mismo estudio. En la presente investigación, esta técnica nos permitió combinar datos obtenidos de la observación y entrevistas.

### **3.9. Aspectos éticos**

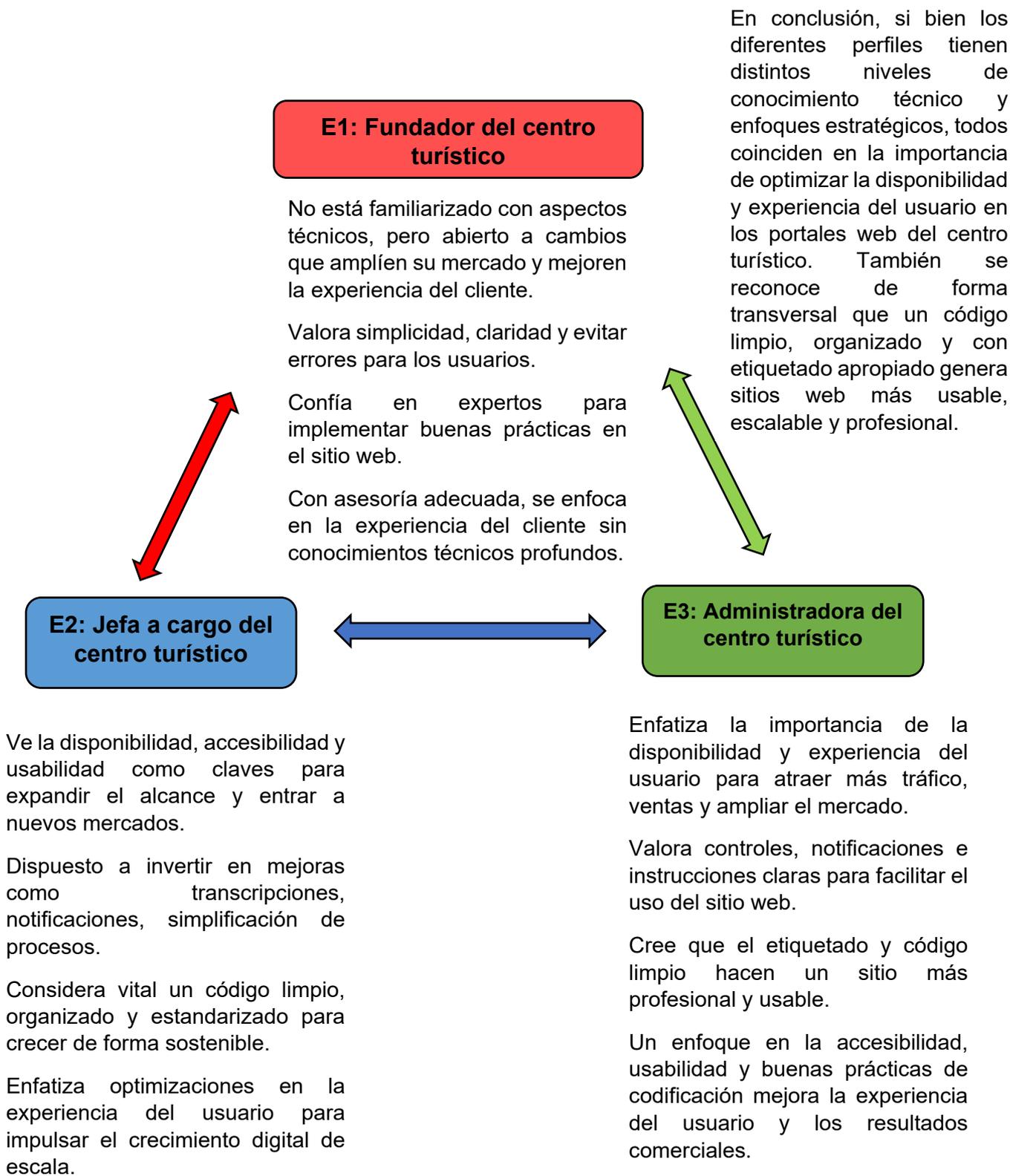
El presente estudio se realizó con apego a la normativa vigente para la elaboración de trabajos de investigación y tesis para los programas de pregrado y posgrado de la Universidad César Vallejo, según se detalla en la Resolución Rectoral N° 089-2019-UCV. Adicionalmente, se consultó el código de ética de la universidad como documento fundamental para mantener altos niveles de profesionalismo, cumplir con los requisitos éticos y legales y respetar los derechos de propiedad intelectual de otros investigadores. De igual forma, tanto el desarrollo como la presentación de nuestra investigación se han realizado utilizando el modelo

actual de Normas APA UCV. Además, se ha empleado la herramienta turnitin como medida de prevención de plagio contenida en el RVI N° 008-2017 de nuestra universidad.

#### **IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

En la presentación de los resultados es importante destacar que en la investigación se han empleado dos enfoques de recopilación de datos, Entrevistas a profundidad con preguntas semiestructuradas y observación al campo de estudio. Estas técnicas se seleccionaron con el propósito de alcanzar los objetivos de la investigación y estructurar adecuadamente las respuestas brindadas por los participantes consultados.

La triangulación de datos consiste en analizar los datos utilizando un solo método, pero seleccionando diversas técnicas de recogida de información enmarcadas dentro de la línea estratégica de dicho método. Sampieri (2014) Para posteriormente convertirlos en información relevante, gracias al enfoque metodológico que implica la convergencia de múltiples fuentes de datos e información, y se aplicó para consolidar y validar los hallazgos. A través de este proceso, se logró llegar a una conclusión más sólida y respaldada, al comparar y contrastar los datos recopilados de diversas fuentes y métodos, lo que enriquece la calidad y confiabilidad de los resultados de la investigación.



**Figura 2: Triangulación de las entrevistas a profundidad**

Más allá del conocimiento técnico, los diferentes puntos de vista están alineados en que satisfacer las necesidades del usuario y construir con buenas prácticas de programación genera valor al negocio en términos de confianza, prestigio, alcance de mercado y crecimiento sostenido.

Al optimizar la disponibilidad y experiencia del usuario en un sitio web puede aumentar sustancialmente la rentabilidad del centro turístico, aquí algunos factores:

- Mejora la conversión de visitantes a clientes al hacer más fácil y satisfactoria la navegación y compra en el sitio. Esto se traduce en más ventas.
- Aumenta el alcance a nuevos segmentos de mercado con necesidades especiales de accesibilidad, como personas mayores o con discapacidades. Esto expande la base de clientes potenciales.
- Reduce las tasas de rebote y abandono de carrito de compras al simplificar los procesos, mejorar la usabilidad y enviar notificaciones efectivas. Esto también eleva las conversiones.
- Generar valor reputacional, credibilidad y preferencia de la marca al ser más inclusivo y enfocado en la experiencia integral del usuario. Esto fideliza a los clientes existentes.
- Permite escalar el negocio digital a nuevos mercados y canales gracias a un código estandarizado, organizado y con bases sólidas de accesibilidad, disminuyendo costos de desarrollo y mantenimiento de los portales web mediante un código limpio y eficiente.

### C1: Marco Teórico

El modelo de disponibilidad web se basa en la capacidad de un elemento o unidad funcional para funcionar de manera efectiva en momentos específicos. Esto se ve influenciado por factores como la accesibilidad, la usabilidad y el diseño de interfaz. Evaluar y optimizar estos aspectos puede mejorar la disponibilidad web y la satisfacción del usuario, La inclusión de prácticas de accesibilidad web amplía la inclusión a usuarios con discapacidades, cumpliendo con estándares de inclusión y regulaciones. Estas mejoras en conjunto optimizan la disponibilidad web, promoviendo la eficacia en la interacción con el usuario.

La disponibilidad web incluye un aumento en la satisfacción del cliente, una mejor reputación, mayor competitividad en el mercado, un aumento en las ventas y conversiones, y una mejor visibilidad en línea, la disponibilidad constante del portal web se traduce en un mejor rendimiento empresarial y una mayor rentabilidad.

### C2: Antecedentes

La disponibilidad en los portales web convergen en destacar la importancia de la accesibilidad y usabilidad web como factores críticos, al mostrar que la inclusión de características como el diseño de interfaz y la navegación sin interferencias, aseguran que los portales web estén disponibles cuando se necesitan, impactando así en el aumento de visitas y tráfico de datos en la página web mejorando la eficiencia y ahorrando recursos valiosos como el dinero invertido en contactarse y el tiempo de espera en la confirmación de reservas o servicios personalizados.

### C3: Resultados

Los resultados obtenidos manifiestan que al mejorar la disponibilidad de los portales web en el centro turístico tiene un impacto positivo en la rentabilidad al ampliar la audiencia potencial y atraer a un público más diverso, incluyendo personas de otros lugares y aquellos que prefieren diferentes experiencias de destino. Cumplir con estándares de accesibilidad no solo mejora la reputación, sino que también optimiza la experiencia del usuario, lo que puede aumentar la retención de clientes, la reserva de servicios y la visibilidad en motores de búsqueda. Esto, en conjunto, contribuye a la mejora de la rentabilidad y la competitividad del centro turístico en el mercado.

**Figura 3:** *Triangulación de antecedentes, marco teórico y resultados*

Conforme a lo expuesto, la disponibilidad proporciona un modelo integral de los beneficios de utilizar un portal web. Los antecedentes y el marco teórico proporcionan una base teórica para comprender estos beneficios, mientras que los resultados proporcionan evidencia empírica de que estos beneficios son reales.

La investigación tiene implicaciones importantes para el centro turístico como mejorar su rentabilidad y competitividad enfocándose en mejorar la disponibilidad de sus portales web. Esto se puede lograr mediante la mejora de la accesibilidad, la usabilidad, el diseño de interfaz y la navegación sin interferencias de sus portales web.

Basándose en los resultados de la investigación, se recomiendan las siguientes acciones para el centro turístico:

- Realizar una evaluación de la disponibilidad de su portal web. Esta evaluación debe identificar las áreas donde se puede mejorar la disponibilidad.
- Implementar las mejoras necesarias para mejorar la disponibilidad. Estas mejoras pueden incluir la mejora de la accesibilidad, la usabilidad y el diseño de interfaz y la navegación eficaz.
- Monitorear los resultados de las mejoras. Esto ayudará a garantizar que las mejoras están teniendo el efecto deseado.

**RA: Responsable del área administrativa**

Se identificó la disponibilidad web de los portales web, del centro turístico radica en la falta de una respuesta oportuna a las consultas y reservas realizadas a través de la página web. Esta falta de respuesta a tiempo puede deberse a la ausencia de un sistema de notificaciones en tiempo real que alerte al personal administrativo sobre nuevas solicitudes. En consecuencia, los posibles clientes que buscan información o desean realizar una reserva pueden sentirse desatendidos y frustrados al no recibir una respuesta inmediata, lo que afecta negativamente su experiencia en línea.

En conjunto, se concluye que la gestión eficiente de la presencia en línea es esencial para la rentabilidad y competitividad del centro turístico en el mercado. Se recomienda una estrecha colaboración entre las áreas administrativa, de marketing y de finanzas para garantizar una respuesta oportuna a las consultas y reservas en línea, así como una gestión efectiva del tráfico de redes.

**RM: Responsable del área de marketing**

se encarga de la gestión del monitoreo de la comunicación en línea, la promoción de servicios, la interacción en redes sociales y la implementación de estrategias para mantener una presencia activa y eficiente en línea. Además, es responsable de garantizar que se responda a tiempo a las consultas en línea y de mantener una imagen positiva del centro turístico en el entorno digital, La ausencia de un sistema que notifique al personal de marketing sobre nuevas consultas y reservas en tiempo real es una deficiencia crítica.

**RF: Responsable del área de finanzas**

Establece el presupuesto que se designa a las otras áreas y de eso depende los recursos que se deben utilizar para implementar nuevas estrategias, sin embargo, La falta de estados financieros objetivos, puede dificultar la toma de decisiones informada en relación con las inversiones en marketing en línea y Asegurarse de que los sistemas y procesos de facturación y pago en línea sean eficientes y efectivos es esencial para garantizar una experiencia sin problemas para los clientes.

**Figura 4:** *Triangulación a la observación de la unidad de estudio*

El análisis de la observación destaca la necesidad de mejoras sustanciales en las áreas de Administración, Marketing y Finanzas en el centro turístico.

En el área administrativa, es crucial implementar un sistema con disponibilidad web en tiempo real y establecer protocolos de respuesta para garantizar respuestas oportunas a las consultas y reservas en línea.

En el área de Marketing, se deben implementar sistemas de notificación en tiempo real y promover la revisión regular del tráfico de redes para mejorar la eficiencia y la interacción en línea, junto con la capacitación continua del personal.

En el área de Finanzas, se debe integrar con las otras áreas para llevar una mejor contabilidad de los ingresos y gastos, mejorar los procesos de facturación y pago, y llevar a cabo un análisis financiero más detallado, prestando atención a los ingresos en línea, para tomar decisiones financieras informadas.



Al mejorar la disponibilidad de los portales web del centro turístico tiene un impacto positivo en la rentabilidad. Esto se debe a que al tener un sitio web accesible y funcional, el centro turístico puede llegar a una audiencia más amplia, incluyendo personas de diferentes lugares y preferencias. Además, La falta de un sistema de notificaciones en tiempo real y una respuesta oportuna a consultas y reservas en línea puede afectar negativamente la experiencia del usuario.

Las deficiencias en la gestión en línea, La falta de un sistema de notificaciones en tiempo real para consultas y reservas puede llevar a respuestas tardías o la omisión de solicitudes, lo que afecta negativamente la experiencia del usuario. Además, la falta de seguimiento del tráfico de redes puede resultar en la pérdida de oportunidades y una mala gestión de la comunicación en línea, lo que a su vez impacta negativamente en la percepción del centro turístico.

El sitio web se presenta como una herramienta crucial para la comunicación de visitas y reservas. Sin embargo, se identificaron deficiencias en la gestión en línea. En particular, se notó que la página web carece de un sistema de notificaciones en tiempo real para alertar al personal sobre nuevas consultas y reservas. Esto podría llevar a la falta de respuestas oportunas a las solicitudes de los clientes, lo que afecta negativamente la experiencia en línea.

**Figura 5:** *Triangulación de las técnicas de investigación utilizadas*

Para resolver estos problemas, se sugiere implementar sistemas de notificaciones en tiempo real, establecer protocolos de respuesta, y capacitar al personal en la importancia de mantener una presencia activa en línea, incluyendo la interacción en redes sociales. Esto no solo mejorará la eficiencia en la gestión de reservas y consultas, sino que también contribuirá a mantener una imagen positiva y eficiente en línea, lo que es crucial para la competitividad y la reputación del centro turístico.

Estos indicadores manifiestan que la gestión eficiente de la página web es fundamental para mejorar la rentabilidad y competitividad del centro turístico, al atraer a una audiencia más amplia y garantizar una experiencia en línea positiva para los visitantes y potenciales clientes

Así mismo se contrasta los resultados obtenidos en la investigación con los estudios realizados anteriormente donde se abordaron los diferentes instrumentos utilizados para recolectar datos, como entrevistas semiestructuradas, observación y documentos relevantes de varias fuentes como libros, tesis nacionales e internacionales, publicaciones científicas, revistas indexadas y conferencias. Esto permite relacionar los resultados con cada uno de los objetivos planteados inicialmente. Por lo tanto, lo presentado anteriormente nos facilita alcanzar el objetivo general, que es contribuir al desarrollo de un modelo para mejorar la disponibilidad de los portales web de un centro turístico en Huaral.

En concordancia con lo expuesto por los entrevistados y colaboradores responsables de la implementación y desarrollo de nuevas estrategias de marketing digital, estas afirmaciones pueden ser avaladas en la investigación realizada por Chanchí y Golondrino et al. (2022) quienes aseguran la importancia de la accesibilidad web y la satisfacción del usuario como elementos clave para mejorar la rentabilidad del negocio. Ambos destacan que al optimizar la disponibilidad y la experiencia del usuario en un sitio web, se pueden lograr beneficios significativos, como la mejora de la conversión de visitantes a clientes, el alcance a nuevos segmentos de mercado con necesidades especiales de accesibilidad, la reducción de tasas de rebote y abandono de carrito, la generación de valor reputacional y preferencia de la marca, y la escalabilidad del negocio digital. La eficiencia en el desarrollo y mantenimiento de los portales web, a través de la implementación de código limpio y eficiente, también se destaca como una práctica esencial para reducir costos y lograr crecimiento sostenido. En conjunto, estos elementos contribuyen a una visión integral de cómo la disponibilidad web puede impulsar el valor y la rentabilidad en el contexto de un centro turístico.

Con relación al desarrollo de configuración de la disponibilidad web, El artículo de Barrientos y Ruvalcaba (2023) Analiza la evaluación del valor público de los datos de vivienda en Guadalajara, considerando sitios web gubernamentales y no gubernamentales, y concluye que, a pesar de que el portal gubernamental SNIIV obtiene la puntuación más alta en valor público, los portales no gubernamentales superan en calidad. Estos hallazgos se relacionan con las necesidades del centro

turístico, que enfatiza la importancia de satisfacer las necesidades del usuario y construir con buenas prácticas de programación para generar valor al negocio. Se afirma la importancia de la calidad y la accesibilidad en la creación de valor público, ya sea a través de la evaluación de datos abiertos o de la optimización de la experiencia del usuario en un sitio web, lo que puede contribuir a una comprensión más profunda de cómo estos factores influyen en la generación de valor en diferentes contextos y sectores.

Del mismo modo los entrevistados manifiestan la necesidad de implementar técnicas de accesibilidad y usabilidad en la descripción de nuestro modelo de disponibilidad web, estas declaraciones tienen el respaldo de González Palacio et al. (2019) quienes señalan una convergencia en la importancia de la tecnología y las herramientas digitales en la generación de valor, también se enfatiza la selección de herramientas adecuadas para la colaboración en procesos de innovación abierta y cómo Internet facilita la colaboración entre participantes dispersos geográficamente. Por otro lado, los hallazgos destacan la necesidad de un sitio web disponible y funcional para llegar a una audiencia amplia, así como la importancia de un sistema de notificaciones en tiempo real para atender consultas y reservas oportunamente.

Con relación a la configuración de la usabilidad que se describe en nuestro modelo, las afirmaciones de los entrevistados pueden ser validados por la investigación de Alba y Jesús (2021) quienes se enfoca en medir la facilidad de uso de sitios web gubernamentales en Perú en un contexto de transformación digital en los estados, reconociendo la importancia de garantizar la alta calidad y disponibilidad de servicios públicos virtuales. Utilizando un cuestionario de usabilidad y un sistema de información para cuantificar la usabilidad de estos portales en línea, aumentando la eficiencia de los evaluadores. Aunque el enfoque difiere en el contexto empresarial, se comparten la relevancia de la usabilidad y la eficiencia en la gestión en línea. Esta conexión sugiere que los hallazgos obtenidos en el estudio gubernamental podrían aplicarse para mejorar la disponibilidad y la experiencia del usuario en la gestión en línea de en el centro turístico,

contribuyendo así a la comprensión de cómo optimizar la disponibilidad web de servicios públicos virtuales.

Con respecto a la descripción de la navegación que debe implementarse entre los portales web, Se contrasta en lo expuesto por Ayala y Ángelo (2021) que se centra en la gestión eficaz de los servicios de Tecnología de la Información (TI) en un contexto empresarial, destacando la importancia de la transformación digital de la mesa de ayuda de un proveedor de servicios de TI. A través de la implementación de herramientas como una Herramienta de Gestión de Servicios de TI y un Asistente Virtual bajo el modelo de Software como Servicio (SaaS), logrando mejoras significativas en la navegación sin interferencias, la satisfacción del usuario y la disponibilidad web.

Sobre la teoría de la usabilidad, orientado a la configuración del interfaz en los portales web, se respalda en la teoría propuesta por Jakob Nielsen (2022), centrada en mejorar la eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario al interactuar con sitios web a través de principios de diseño específicos, El enfoque subraya la importancia de la usabilidad web, incluyendo la navegación y la presentación de contenidos, como factores cruciales que influyen en la experiencia del usuario. Esto resalta que la aplicación de los principios de usabilidad de Nielsen en el contexto del marketing digital puede ser fundamental para optimizar la experiencia del usuario y, en última instancia, mejorar la disponibilidad y satisfacción del usuario en los servicios en línea.

En el mismo orden de ideas la teoría de la accesibilidad web propuesta por el *World Wide Web Consortium* (1997) se enfoca en la garantía de que las páginas web sean accesibles para todas las personas, independientemente de sus capacidades. Este enfoque, señala la importancia de la accesibilidad web para mejorar tanto la disponibilidad como la experiencia del usuario en línea. Al integrar estas pautas de accesibilidad en nuestro modelo de disponibilidad web, se resalta la necesidad de crear portales web que sean comprensibles y utilizables para un público diverso, incluyendo a las personas con discapacidades. La implementación de estas pautas de accesibilidad puede contribuir significativamente a hacer que

los servicios en línea del centro turístico sean más accesibles y satisfactorios para un público más amplio, lo que a su vez conduce a una mayor rentabilidad y a una inclusión más efectiva que busca llegar a una audiencia diversa y variada.

## **V. CONCLUSIONES**

### **Primera:**

De acuerdo al objetivo general de la investigación, que fue contribuir al desarrollo de un modelo en la disponibilidad de los portales web de un centro turístico en Huaral, se puede concluir lo siguiente, La investigación permitió describir modelos específicos para mejorar la interfaz, navegación, accesibilidad y usabilidad de los portales web del centro turístico. Estos modelos proporcionan lineamientos concretos sobre cómo optimizar cada uno de estos aspectos críticos que conforman la disponibilidad web.

### **Segunda:**

Para el primer objetivo específico, que fue describir un modelo de interfaz en los portales web del centro turístico en Huaral, se concluye que la interfaz debe diseñarse considerando aspectos como el logotipo, la página de inicio, los botones de entrada y los dominios, para garantizar que sea intuitiva, eficiente y satisfactoria para los usuarios.

### **Tercera:**

En cuanto al segundo objetivo específico, que fue describir un modelo de navegación en los portales web del centro turístico en Huaral, se concluye que la navegación debe optimizarse incorporando características como ir al inicio, facilidad de uso, funcionalidad, consistencia, secciones principales visibles, orientación de contexto y distinción entre textos y enlaces. Esto permitirá una navegación sin interferencias para los usuarios.

### **Cuarta:**

Respecto al tercer objetivo específico, que fue describir un modelo de accesibilidad en los portales web del centro turístico en Huaral, se concluye que la accesibilidad se logra mediante soporte multi-navegador, diferentes resoluciones, URL identificativa, título descriptivo, y acceso rápido. Al implementar estos elementos se garantiza que los portales sean utilizables por todo tipo de usuarios.

**Quinta:**

En relación al cuarto objetivo de describir un modelo de usabilidad en los portales web del centro turístico en Huaral, se concluye que la usabilidad implica un diseño web eficiente, etiquetas descriptivas, tamaño de letra adecuado y soporte multimedia. La aplicación de estos principios de usabilidad contribuye a una experiencia de usuario satisfactoria y eficiente.

**Sexta:**

Finalmente, al aplicar estos modelos en conjunto, se logrará mejorar significativamente la experiencia del usuario al interactuar con los portales web del centro turístico. Una interfaz intuitiva, una navegación eficiente, acceso universal y alta usabilidad convergen para brindar al usuario una experiencia satisfactoria, ágil y libre de frustraciones.

## **VI. RECOMENDACIONES**

### **Primera:**

Se recomienda designar un equipo de especialistas en el campo, para gestionar la implementación de los modelos expuestos, esto implica la participación de profesionales con diversas habilidades y conocimientos, abarcando áreas como desarrollo, análisis de datos, y especialistas en el dominio específico. Este enfoque promueve una gestión integral y coordinada del proceso. Además, las evaluaciones periódicas permiten identificar oportunidades de optimización continuas, asegurando que los modelos se ajusten a los cambios en el entorno y las necesidades del proyecto, estas evaluaciones sirven como mecanismo para mejorar la eficiencia y efectividad en la disponibilidad de los portales web a lo largo del tiempo.

### **Segunda:**

Se recomienda llevar a cabo pruebas con usuarios reales antes de la implementación de la interfaz, que es crucial para asegurar la usabilidad y eficacia del sistema. Este proceso implica la participación activa de usuarios representativos, quienes interactúan con la interfaz en un entorno controlado. Las pruebas proporcionan retroalimentación valiosa sobre la experiencia del usuario, permitiendo identificar posibles obstáculos, puntos de confusión o áreas de mejora en el diseño, este enfoque, contribuye a la creación de una interfaz más intuitiva y centrada en las necesidades del usuario, mejorando la satisfacción y eficacia general del sistema.

### **Tercera:**

Se recomienda monitorear los patrones de navegación de los usuarios de los portales web, ya que es esencial para optimizar continuamente la experiencia de navegación. Este proceso implica el seguimiento y análisis de cómo los usuarios interactúan con el sitio, desde la entrada hasta la salida. Al hacerlo, se pueden identificar patrones de comportamiento, áreas de interés y posibles obstáculos que los usuarios puedan enfrentar durante su navegación, este enfoque facilita la toma

de decisiones informadas, ya que se basa en datos concretos sobre el comportamiento real de los usuarios.

**Cuarta:**

Se recomienda capacitar al personal del área de TI en estándares y mejores prácticas de accesibilidad web es crucial para garantizar una implementación adecuada y accesible de los sistemas digitales. La capacitación en este contexto se centra en proporcionar a los profesionales, los conocimientos necesarios para crear y mantener plataformas digitales que sean accesibles para personas con diversas capacidades y necesidades, este enfoque amplía la audiencia potencial al hacer que los sistemas digitales sean accesibles para una gama más amplia de usuarios.

**Quinta:**

Se recomienda llevar a cabo pruebas A/B es una estrategia efectiva para optimizar el diseño y contenido de plataformas digitales. Estas pruebas implican la presentación simultánea de dos o más variantes (A y B) de una página web, cada una con diferencias específicas en diseño, contenido o elementos clave. A través de la comparación de métricas como engagement (compromiso) y conversión, se determina cuál variante es más efectiva, este enfoque proporciona insights (perspectivas) valiosos sobre las preferencias y reacciones de la audiencia, permitiendo la toma de decisiones basada en datos concretos.

**Sexta:**

Finalmente se recomienda hacer seguimiento a cada una de las recomendaciones derivadas de las conclusiones obtenidas, Estos modelos de descripción, ofrecen al centro turístico una vía clara para mejorar de manera continua la disponibilidad de sus portales web, generando impactos positivos significativos en términos de competitividad, alcance de mercado y rentabilidad.

## REFERENCIAS

- Alba, D., & Jesús, M. (2021). Implementación de un sistema de información para medir el nivel de usabilidad de sistemas web que brindan servicios de gobierno electrónico usando lógica difusa. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Albertos, E. (2018). Arquitecturas Software para Microservicios: Una Revisión Sistemática de la Literatura. (Tesis de maestría). Universidad Politécnica de Madrid, España.
- Ayala, A., & Angelo, A. (2021). Implementación de sistema de gestión de servicios TI y asistente virtual, de tipo «Software as a Service» (SaaS), para la transformación digital de la mesa de servicios de una empresa proveedora de servicios de tecnología de información. Universidad Tecnológica del Perú.
- Bello, A. E., & Oesser, S. (2006). Collagen hydrolysate for the treatment of osteoarthritis and other joint disorders: a review of the literature. *Current Medical Research and Opinion*, 22(11), 2221–2232.  
<https://doi.org/10.1185/030079906x148373>
- Barrientos Matute, J. P., & Ruvalcava-Gómez, E. A. (2023). Metodología para explorar el valor público de datos abiertos ofertados en portales web de vivienda. *Economía Sociedad y Territorio*, 23(72), 405-431.  
<https://doi.org/10.22136/est20232002>
- Chanchí-Golondrino, G.-E., Ospina-Alarcón, M.-A., & Rico-Rodríguez, F. (2022). Propuesta de un conjunto de recomendaciones de accesibilidad para mejorar el posicionamiento de portales web empresariales. *Revista científica*, 45(3), 390-401. <https://doi.org/10.14483/23448350.19374>
- Chango, W. (2015). Análisis, consideraciones de diseño e implementación en laboratorio de un sistema de respaldo de datos de máquinas virtuales y usuario final a través de la red LAN. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador.
- Creswell, J. W. (2014). *A Concise Introduction to Mixed Methods Research*. SAGE Publications.

- De la Cruz, L. (2018). Virtualización y los sistemas de información en la empresa Triton Trading SA, Lima 2016. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú.
- De Paz, J. (2017). Diseño e Implementación de una Arquitectura Escalable basada en Microservicios para un Sistema de Gestión de Aprendizaje con características de red social. (Tesis de maestría). Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- Díaz Pérez, F., Martínez Solís, L., & Chaín Navarro, C. (2019). Difusión patrimonial en la web: herramienta de análisis para instituciones culturales. *Revista general de información y documentación*, 29(2), 349-375. <https://doi.org/10.5209/rgid.66972>
- Duran, D., Claros, F., y Verastegui, F. (2016). Diseño de un sistema para garantizar la disponibilidad de los servicios informáticos en empresas de servicios públicos en Florencia - Caquetá. *Revista Científica. Volumen 3(26)*, 70-80. <https://doi.org/10.14483/23448350.11094>
- González Palacio, L., González Palacio, M., Anaya Taboada, M. E., Luna-del Risco, M. A., & Diaz-Forero, I. (2019). Portales web para gestionar información y potenciar la cocreación de experiencias. *Revista Ingenierías Universidad de Medellín*, 18(34), 123-140. <https://doi.org/10.22395/rium.v18n34a8>
- Harvard University, Digital Accessibility Services (n.d). Digital Accessibility. <https://accessibility.huit.harvard.edu/techniques>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (Vol. 6, pp. 102-256). Mc Graw-Hill: México.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2018). Metodología de la investigación (Vol. 4, pp. 310-386). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Administrativas Del ICEA, 7(13). <https://doi.org/10.29057/icea.v7i13.3519>
- Kaur, A., y Verma, S. (2015). Performance Measurement and Analysis of HighAvailability Clusters. *ACM SIGSOFT Software Engineering Notes. Volumen 40(2)*, 1-7. <https://doi.org/10.1145/2735399.2735409>
- LeBlanc, P. (2014). A practical approach to qualitative interviews. *The Qualitative Report*, 15(6), 1621–1623. <https://doi.org/10.46743/2160-3715/2010.1366>

- Mei, H., y Zhang, L. (2018). Can big data bring a breakthrough for software automation?. *Science China Information Sciences*. Volumen: 61(5), 1-5. <https://doi.org/10.1007/s11432-017-9355-3>.
- Monroy, M., Arciniegas, J., y Rodríguez, J. (2016). Recuperación de arquitecturas de software: un mapeo sistemático de la literatura. *Información tecnológica*. Volumen 27(5), 201-220. Recuperado de: <https://bit.ly/3dMoDKJ>.
- Millán – Tejedor, R. J. (2018). Desarrollo de sitios web dinámicos. *ACTA*, Volumen (50), 91. <https://www.ramonmillan.com/documentos/dhtml.pdf>
- Millán – Tejedor, R. J. (2023). La cultura de la brevedad en Internet. *COIT - AEIT*, Volumen (226), 58-59. <https://www.ramonmillan.com/tutoriales/culturabrevedadinternet.php>
- Nazareno, G. (2018). Virtualización de servidores. Conceptos básicos. España. Recuperado de: <https://bit.ly/2WyborgTelenta>, V., & Emanuel, R. (2019). El marketing relacional y la fidelización de las medianas empresas, clientes de Scotiabank en la ciudad de Lima – Perú. Universidad de Lima.
- Nielsen, J., & Loranger, H. (2006). *Prioritizing web usability*. Pearson Education.
- Oficina nacional de normalización: *Tecnologías de la información — vocabulario —parte 14: Fiabilidad, mantenibilidad y disponibilidad*, no. NC-ISO/IEC 2382-14, La Habana, Cuba, 2010.
- Palacios, S. P. I. (2014). *Manual de investigación cualitativa*. Fontamara.
- Peiró, R. (2019, 8 de julio). Página web – Que es, definición y concepto. *economipedia.com*. Recuperado el 4 de mayo de 2023, de <https://economipedia.com/definiciones/pagina-web.html>
- Pérez Porto, J., Merino, M. (10 de abril de 2015). Visualización - Qué es, definición y concepto. *Definicion.de*. Última actualización el 8 de febrero de 2023. Recuperado el 5 de mayo de 2023 de <https://definicion.de/visualizacion>
- Punch, K. F., & Oancea, A. (2014). *Introduction to Research Methods in Education*. SAGE.
- Ridder, H.-G. (2014). Book review: *Qualitative data analysis. A methods sourcebook*. *German Journal of Human Resource Management*, 28(4), 485–487. <https://doi.org/10.1177/239700221402800402>

- Sandín Esteban, M.P. (2003). La enseñanza de la investigación cualitativa. *Revista de Enseñanza Universitaria*, 21, 37-52.
- Santander, B. (s. f.). Disponibilidad. Banco Santander. Recuperado 25 de junio de 2023, de <https://www.bancosantander.es/glosario/disponibilidad-informatica>
- Savin-Baden, M. (2013). Spaces in between us: a qualitative study into the impact of spatial practice when learning in Second Life. *London Review of Education*, 11(1). <https://doi.org/10.1080/14748460.2012.761820>
- Serna, S. (2016). Diseño de interfaces en aplicaciones móviles. Ra-Ma Editorial.
- Sofia, A. (2022, February 28). Autores más representativos de la Usabilidad. Usabilidad Integrada. <https://usabilidad.co/usabilidad-autores/>
- Sousa-Ferreira, R., Campanari-Xavier, R. A., & Rodrigues-Ancioto, A. S. (2021). La realidad virtual como herramienta para la educación básica y profesional. *Revista Científica General José María Córdova*, 19(33), 223–241. <https://doi.org/10.21830/19006586.728>
- Triviño, I. (2019). Seguridad y Alta Disponibilidad. Grupo Editorial Síntesis. España. ISBN de Edición en Papel: 978-84-9171-359-3.
- Tsarouhas, P. (2012). Reliability, availability and maintainability analysis in food production lines: a review: RAM analysis in food production lines: a review. *International Journal of Food Science & Technology*, 47(11), 2243–2251. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2621.2012.03073.x>
- Uribe, C. I., & Sabogal Neira, D. F. (2021). Marketing digital en micro y pequeñas empresas de publicidad de Bogotá. *Universidad & Empresa*, 23(40). <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.8730>
- Wertz, F. J. (2014). Qualitative inquiry in the history of psychology. *Qualitative Psychology (Washington, D.C.)*, 1(1), 4–16. <https://doi.org/10.1037/qup0000007>
- W3C Web Accessibility Initiative (WAI). (n.d.). Introduction to web accessibility. Web Accessibility Initiative (WAI). Retrieved May 2, 2023, from <https://www.w3.org/WAI/fundamentals/accessibility-intro>
- Xie, M., Liu, J., y Deng, X. (2018). High-availability cluster architecture and protocol. No. 9,965,368. Washington, DC. Estados Unidos de América. Volumen 1(1), 1-16. Recuperado de: <https://bit.ly/3czlsEV>

## ANEXOS

### **Anexo 1: Modelo de Consentimiento y/o asentimiento informado, formato UCV**

#### **CONSENTIMIENTO INFORMADO \***

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Disponibilidad de los portales web en un centro turístico, Huaral, 2023

Investigador (a) (es): Baldeon Barrueta Marco Antonio

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Disponibilidad de los portales web en un centro turístico, Huaral 2023”, cuyo objetivo es contribuir al desarrollo de un modelo en la disponibilidad de los portales web de un centro turístico en Huaral. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Los Olivos, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se busca implementar un modelo de diseño en los portales web que busquen e influyan en la captación de nuevos clientes y así aumentar la rentabilidad en un centro turístico, Huaral 2023

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada “Disponibilidad de los portales web en un centro turístico, Huaral 2023.” Esta entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

#### **Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

#### **Riesgo (principio de no maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

#### **Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

#### **Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) Baldeon Barrueta Marco Antonio email: mabaldeonb@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Lino Gamarra Edgar Laureano email: elino@ucvvirtual.edu.pe

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos: Marco Antonio Baldeon Barrueta

Fecha y hora: 17 de noviembre del 2023 - 7:54 p.m.

*[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].*

*\* Obligatorio a partir de los 18 años*

## Anexo 2.

### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°066-2023-VI-UCV

#### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos:	DNI:

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 8º, literal “c” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (RCU Nro. 0470-2022/UCV) (\*), autorizo [  ], no autorizo [  ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación:	
Nombre del Programa Académico:	
Autor:	DNI:

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma y sello: \_\_\_\_\_

**(Titular o Representante legal de la Institución)**

*(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 8º, literal “c” **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.** Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.*

### Anexo 3.

## Ficha de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°155-2023-VI-UCV

Título del proyecto de Investigación: "Disponibilidad de los portales web en un centro turístico, Huaral, 2023"

Autor(es): Baldeon Barrueta Marco Antonio

Especialidad del autor principal del proyecto: Gestión de organizaciones

Programa: Administración

Otro(s) autor(es) del proyecto:

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Lima, Perú

Código de revisión del proyecto: 2023-2\_ PREGRADO\_PI\_LN\_C9

Correo electrónico del autor de correspondencia/docente asesor: [elino@ucvvirtual.edu.pe](mailto:elino@ucvvirtual.edu.pe)

N.º	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	No corresponde
<b>I. Criterios metodológicos</b>				
1	El título de investigación va acorde a las líneas de investigación del programa de estudios.	X		
2	Menciona el tamaño de la población / participantes, criterios de inclusión y exclusión, muestra y unidad de análisis, si corresponde.	X		
3	Presenta la ficha técnica de validación e instrumento, si corresponde.	X		
4	Evidencia la validación de instrumentos respetando lo establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV, según Anexo 2 Evaluación de juicio de expertos), si corresponde.	X		
5	Evidencia la confiabilidad del(los) instrumento(s), si corresponde.	X		
<b>II. Criterios éticos</b>				
6	Evidencia la aceptación de la institución a desarrollar la investigación, si corresponde.			X
7	Incluye la carta de consentimiento (Anexo 3) y/o asentimiento informado (Anexo 4) establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV), si corresponde.	X		
8	Las citas y referencias van acorde a las normas de redacción científica.	X		
9	La ejecución del proyecto cumple con los lineamientos establecidos en el Código de Ética en Investigación vigente en especial en su Capítulo III Normas Éticas para el desarrollo de la Investigación.	X		

**Nota: Se considera como APTO, si el proyecto cumple con todos los criterios de la evaluación.**

Lima, 17 de noviembre de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

#### **Anexo 4.**

### **Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración**

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la facultad de ciencias empresariales, deja constancia que el proyecto de investigación titulado "Disponibilidad de los portales web en un centro turístico, Huaral, 2023", presentado por el autor autor Baldeon Barrueta Marco Antonio, ha pasado una revisión expedita por Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya, Dr. Miguel Bardales Cárdenas, Dr. José German Linares Cazola, Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón, Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón, y de acuerdo a la comunicación remitida el 09 de julio de 2023 por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen:  
(X)favorable ( ) observado ( ) desfavorable.

Lima, 17 de noviembre de 2023

<b>Nombres y apellidos</b>	<b>Cargo</b>	<b>DNI N.º</b>	<b>Firma</b>
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

**Anexo 5**

*Tabla de Categorización*

Categoría de estudio	Definición conceptual	Categorías	Subcategorías	códigos
Disponibilidad web	La disponibilidad web se define como un atributo o característica que indica asegurar la accesibilidad y la consistencia (arquitectura), que faciliten la navegación y usabilidad de la información relevante por parte de los usuarios y clientes, y que cuente con un soporte técnico de parte del sitio o portal web, Díaz Pérez et al. (2019)	Interfaz	Logotipo	Guía de entrevista y observación
			Página de Inicio	
			Botón de entrada	
			Dominios	
		Navegación	Ir al Inicio	
			Fácil navegación	
			Funcionabilidad	
			Consistencia Secciones principales visibles	
			Orientación (contexto) Distinción texto y enlace	
		Accesibilidad	Varios navegadores	
Diferentes resoluciones				
URL identificativa				
Título sede web descriptivo Acceso rápido				
Usabilidad	Diseño web			
	Etiquetas descriptivas			
	Tamaño de letra adecuado			
	Multimedia			

Fuente: Díaz Pérez et al. (2019)

## Anexo 6

### Preguntas para las entrevistas semiestructuradas

Nº	Categorías/ ítems
	<b>CATEGORÍA 1: INTERFAZ</b>
1	¿Está de acuerdo en que los contenidos como videos, imágenes y sonidos tengan también una versión escrita?
2	¿Cree que los contenidos que solo son sonidos deberían tener una opción para ver lo mismo en texto o imágenes?
3	¿Piensa que las imágenes y gráficos deberían tener una descripción de audio para entender lo que representan?
	<b>CATEGORÍA 2: NAVEGACIÓN</b>
4	¿Debería permitirse a los usuarios controlar el sonido de fondo en el sitio web, como pausarlo o ajustar el volumen?
5	¿Cree que los usuarios deberían poder detener o esconder elementos en movimiento o parpadeantes en la pantalla?
6	¿Es importante tener un título claro en cada página web que explique, de qué se trata esa página?
	<b>CATEGORÍA 3: ACCESIBILIDAD</b>
7	¿Está de acuerdo en que se indique el idioma en el que se muestra el contenido en cada página web?
8	¿Debería el sitio notificar al usuario cuando algo cambia en el contexto de la página?
9	¿Cree que se deben dar instrucciones simples y claras en los formularios de las páginas web sobre qué datos se necesitan?
	<b>CATEGORÍA 4: USABILIDAD</b>
10	¿Es importante utilizar las etiquetas de manera correcta en las páginas web?
11	¿Cree que se deben evitar etiquetas repetidas con el mismo nombre en las páginas web?
12	¿Las etiquetas en el código deben utilizarse correctamente para describir nombres, funciones y valores de los elementos en la página?

## Anexo 7

### Guía de Observación

<b>Unidad de Análisis</b>	Portales web del centro turístico
<b>Lugar</b>	Lima, Huaral.
<b>Puesto del Observado:</b>	AD1: responsable del área administrativa AD2: responsable del área de marketing AD3: responsable del área de finanzas
<b>Objeto de la Actividad:</b> ¿Como reaccionan los responsables de los equipos de diseño, mantenimiento y control ante incidencias presentadas en los portales web del centro turístico en Huaral, 2023? ¿Cuántas incidencias en los servicios y portales webs críticas se presentan en un fin de semana? ¿Cómo resuelven las incidencias? ¿Cuánto tiempo les toma solucionar estas incidencias?	
<b>Aspectos críticos para observar:</b> La disponibilidad de los portales web, la frecuencia de la ocurrencia de incidencias y los procedimientos de resolución, así como las personas que se encargan de resolver y el tiempo que les toma cerrar con éxito las incidencias.	
<b>Registro de lo observado:</b> Se evidencia que los observados tienen un horario laboral de solo sábados y domingos desde las 8:00 am. hasta las 18:00 pm. sin embargo, tienen que realizar varias de sus actividades diarias fuera del horario laboral en muchas ocasiones debido a los inconvenientes presentados en las instalaciones y servicios administran, así también, las reuniones pactadas a fin de concretar acciones propias de su cargo. Así mismo, entre ellos tienen bajo su responsabilidad la administración de las plataformas tecnológicas del centro turístico entre ellos los portales web, la cual está compuesta por varias páginas web, de los cuales una de ella está clasificada como sistema crítico. Al observar las actividades: Se identificaron diversos aspectos clave. En primer lugar, se constató que el establecimiento ofrece una variada gama de servicios, desde el turismo vivencial centrado en productos como mandarina, paltas y limones hasta emocionantes actividades de aventura como el canopy y el paseo en cuatrimotos, además de la oferta de platillos típicos regionales, como el chanco al palo y el chicharrón de chanco. Sin embargo, la atención se centró en la gestión de los portales web, a través de la cual el equipo de marketing comunica las visitas y reservas. El sitio web se presenta como una herramienta crucial para la comunicación de visitas y reservas.	

Sin embargo, se identificaron deficiencias en la gestión en línea. En particular, se notó que la página web carece de un sistema de notificaciones en tiempo real para alertar al personal sobre nuevas consultas y reservas. Esto podría llevar a la falta de respuestas oportunas a las solicitudes de los clientes, lo que afecta negativamente la experiencia en línea. Además, se observó que el equipo de marketing no revisa regularmente el tráfico de redes, lo que podría resultar en la pérdida de oportunidades y una mala gestión de la comunicación en línea, por consiguiente, impactar negativamente en la percepción del centro turístico. Para abordar estos problemas, se sugiere implementar sistemas de notificaciones en tiempo real, establecer protocolos de respuesta y capacitar al personal en la importancia de mantener una presencia activa en línea, incluyendo la interacción en redes sociales para cultivar una comunidad en línea y garantizar una imagen positiva y eficiente para el centro turístico.

## Anexo 8

### Matriz de desgravación de las entrevistas semiestructuradas

N°	Preguntas	Entrevistado 1
1	¿Está de acuerdo en que los contenidos como videos, imágenes y sonidos tengan también una versión escrita?	No estoy muy familiarizado con los sistemas y plataformas digitales, pero considero que es esencial que el contenido de la página web sea accesible para una amplia audiencia, creo firmemente que la inclusión de texto adicional puede beneficiar a un mayor número de personas, lo que, puede contribuir a una experiencia más enriquecedora para los usuarios. Por lo tanto, estoy totalmente de acuerdo en agregar texto si eso facilita que más personas utilicen el sitio web y accedan a la información de manera efectiva. La accesibilidad es una prioridad para mí.
2	¿Cree que los contenidos que solo son sonidos deberían tener una opción para ver lo mismo en texto o imágenes?	Entiendo la importancia de hacer que la página web sea más accesible, y estoy abierto a la idea de proporcionar eso, creo que ofrecer transcripciones permitiría a un público más amplio, incluyendo a aquellos con discapacidades auditivas o simplemente a personas que prefieren leer en lugar de escuchar, acceder al contenido de audio. Esto, a su vez, podría tener un impacto positivo en la expansión de mi mercado, ya que estaría atendiendo a un grupo demográfico más diverso, considero que la inclusión de transcripciones sería una decisión beneficiosa para mi negocio.
3	¿Piensa que las imágenes y gráficos deberían tener una descripción de audio	Comprendo la importancia de lo que mencionas, Aunque no estoy familiarizado con esos conceptos, la idea suena prometedora si contribuye a hacer que el sitio sea más fácil de usar. En mi opinión, cualquier elemento que

	para entender lo que representan?	facilite la navegación y comprensión del contenido para los clientes es valioso. Estoy dispuesto a investigar esos temas y considerar su implementación si realmente puede mejorar la experiencia de los usuarios en el sitio web.
4	¿Debería permitirse a los usuarios controlar el sonido de fondo en el sitio web, como pausarlo o ajustar el volumen?	La idea de permitir hacer todo eso suena excelente, poder darles más autonomía y comodidad a las personas que entran a la página web. Si esta característica hace que la experiencia de la página sea más agradable y facilita que los clientes realicen sus reservas en línea, estoy completamente a favor de implementarla.
5	¿Cree que los usuarios deberían poder detener o esconder elementos en movimiento o parpadeantes en la pantalla?	La comodidad de los clientes es una prioridad para mí, y entiendo que no a todos les gusta cuando los elementos de la pantalla se mueven de manera excesiva. Si los clientes prefieren tener la opción de detener o limitar la animación en el sitio web, definitivamente estoy dispuesto a proporcionar esa funcionalidad, si es importante para que la experiencia del usuario sea agradable.
6	¿Es importante tener un título claro en cada página web que explique, de qué se trata esa página?	Si claro, Los títulos son fundamentales para ayudar a los visitantes a localizar rápidamente lo que están buscando, eso no solo beneficia la experiencia del usuario, sino que también contribuye a una navegación más eficiente y satisfactoria, estoy consciente de que, al proporcionar títulos claros, puede mejorar la experiencia de quienes visitan la página web del centro turístico.
7	¿Está de acuerdo en que se indique el idioma en el que se	En efecto, si se puede configurar haría que sitio web sea accesible y útil para un público más amplio, estoy dispuesto a su implementación si esto contribuye a la mejora de la experiencia de

	muestra el contenido en cada página web?	los usuarios en la página web. El objetivo principal de la empresa es asegurar de que más personas puedan utilizar y beneficiarse de la página web, y así hacer que el sitio sea más inclusivo y útil para el público extranjero.
8	¿Debería el sitio notificar al usuario cuando algo cambia en el contexto de la página?	La comunicación con los clientes es una prioridad para la empresa, las notificaciones pueden desempeñar un papel importante en mantener a los usuarios informados acerca de las actualizaciones y cambios que realizo en el centro turístico, las considero muy beneficiosas. porque no solo mantendrían a los clientes al tanto de las novedades, sino que también les brindarían un sentido de participación y pertenencia a la comunidad en torno a la página web.
9	¿Cree que se deben dar instrucciones simples y claras en los formularios de las páginas web sobre qué datos se necesitan?	Entiendo que proporcionar instrucciones simples ayudaría a los clientes, es esencial hacer que las indicaciones sean fáciles de comprender y seguir, evitando confusiones y posibles errores por parte de los usuarios. Esto puede ahorrar tiempo y además de aumentar la eficiencia en la interacción con la página web, considero que las instrucciones simples en los formularios son una práctica sensata que mejora significativamente la disponibilidad y la satisfacción de los clientes y usuarios.
10	¿Es importante utilizar las etiquetas de manera correcta en las páginas web?	La creación de un sitio web profesional es un objetivo importante para la empresa. Aunque desconozco muchos aspectos referentes a ello, reconozco la importancia de contar con conocimientos técnicos para lograr una página web de alta calidad. Se deben tomar las medidas necesarias para garantizar que mi sitio web sea

		desarrollado por un profesional competente que pueda implementar las mejores prácticas en diseño y disponibilidad. La contratación de alguien con experiencia en el campo permitirá que los portales web sean altamente funcional y amigable para los usuarios
11	¿Cree que se deben evitar etiquetas repetidas con el mismo nombre en las páginas web?	Entiendo que las etiquetas duplicadas pueden generar problemas en el funcionamiento de un sitio web. Si se identifica que las etiquetas duplicadas son un obstáculo, Se deben tomar medidas para evitarlas. En mi opinión, consideraría contratar a un experto en desarrollo web para que pueda abordar eficazmente este problema y asegurar que la página web funcione sin contratiempos.
12	¿Las etiquetas en el código deben utilizarse correctamente para describir nombres, funciones y valores de los elementos en la página?	Reconozco que la creación de un sitio web usable y profesional requiere habilidades técnicas específicas. Al delegar esta responsabilidad a un profesional, me aseguro de que mi sitio esté en manos de alguien que comprende a fondo los aspectos técnicos y puede aplicar las mejores prácticas para hacer que el sitio sea eficiente y amigable para los usuarios.

N°	Preguntas	Entrevistado 2
1	¿Está de acuerdo en que los contenidos como videos, imágenes y sonidos tengan también una versión escrita?	Si, estoy de acuerdo, la accesibilidad del contenido multimedia es un factor crucial para garantizar que lleguemos a la mayor audiencia posible. Comprendo que no todos los usuarios pueden acceder al contenido multimedia de la misma manera, y es esencial garantizar que las personas con discapacidades visuales o auditivas tengan la misma oportunidad de acceder a la información.
2	¿Cree que los contenidos que solo son sonidos deberían tener una opción para ver lo mismo en texto o imágenes?	Si, tanto la información y la visibilidad son aspectos cruciales para el éxito de una buena página web. Ofrecer transcripciones es una estrategia interesante, ya que amplía significativamente la audiencia a la que podemos llegar. Al convertir el contenido de audio en texto, puede hacer que los portales web sean accesibles para un público más amplio, lo que puede incluir a personas con discapacidades, aquellas que prefieren leer en lugar de escuchar, y aquellas que buscan una referencia rápida o una búsqueda de palabras clave en el contenido.
3	¿Piensa que las imágenes y gráficos deberían tener una descripción de audio para entender lo que representan?	Reconozco la importancia de la inclusión y la accesibilidad en nuestro contenido y en la satisfacción de las necesidades de todos nuestros usuarios. Agregar descripciones de audio es una decisión estratégica que no solo demuestra nuestro compromiso con la inclusión, sino que también abre nuevas oportunidades para conectar con un segmento de la población que a menudo ha sido desatendido en línea.
4	¿Debería permitirse a los usuarios controlar	Claro, la personalización y la adaptación a las preferencias individuales son aspectos cruciales

	<p>el sonido de fondo en el sitio web, como pausarlo o ajustar el volumen?</p>	<p>en la creación de una experiencia positiva en una página web. Brindar el control a los usuarios es una estrategia inteligente, ya que les permite ajustar la experiencia de acuerdo a sus necesidades y preferencias. Hoy en día, la personalización se ha convertido en un estándar en la satisfacción del usuario, ya que permite a cada individuo interactuar con el contenido de la manera que mejor le convenga.</p>
5	<p>¿Cree que los usuarios deberían poder detener o esconder elementos en movimiento o parpadeantes en la pantalla?</p>	<p>Ciertamente, la reducción de distracciones y fricciones es un objetivo fundamental para mejorar la conversión de nuevos usuarios en clientes. Permitir a los usuarios detener el movimiento en la pantalla es una estrategia esencial para lograr este objetivo. Las distracciones visuales pueden alejar la atención de los usuarios de la acción deseada, como completar una compra o llenar un formulario.</p>
6	<p>¿Es importante tener un título claro en cada página web que explique, de qué se trata esa página?</p>	<p>Los títulos claros inspiran confianza en nuestra marca, porque transmiten profesionalismo y atención al detalle, lo que puede influir en la percepción positiva de nuestro negocio. Los usuarios confían en sitios web que presentan información de manera clara y transparente, y esto puede llevar a una mayor retención de visitantes y a una mejora en las conversiones.</p>
7	<p>¿Está de acuerdo en que se indique el idioma en el que se muestra el contenido en cada página web?</p>	<p>Si estoy de acuerdo, cuando se proporciona el contenido en varios idiomas, estamos demostrando un compromiso con la diversidad cultural y una voluntad de adaptarnos a las preferencias de los usuarios de todo el mundo. Esto no solo aumenta la accesibilidad de nuestro</p>

		sitio, sino que también abre la puerta a una audiencia mucho más amplia.
8	¿Debería el sitio notificar al usuario cuando algo cambia en el contexto de la página?	En efecto, las notificaciones en tiempo real pueden mejorar altamente la disponibilidad de la página web, así mismo las actualizaciones sobre productos de interés, eventos, promociones, o cambios en su cuenta. Al hacerlo, no solo mantenemos a los usuarios informados, sino que también les recordamos nuestra presencia y nuestros servicios de una manera amigable y útil. Esto puede fomentar la participación de los usuarios y mantenerlos comprometidos con nuestra marca, lo que a su vez puede traducirse en un aumento en las conversiones, la lealtad del cliente y la satisfacción en general.
9	¿Cree que se deben dar instrucciones simples y claras en los formularios de las páginas web sobre qué datos se necesitan?	Por supuesto, La optimización de los formularios es fundamental para impulsar las ventas. Al simplificar el proceso de reserva y compra, se puede eliminar los obstáculos en el recorrido del cliente y facilitando la conversión. Además, una vez que un usuario ha llegado al punto de completar una compra, es crucial no agregar más complicaciones innecesarias que puedan hacer que se arrepienta de su decisión.
10	¿Es importante utilizar las etiquetas de manera correcta en las páginas web?	Si, considero es importante para el crecimiento sostenible de un negocio en línea, es más sencillo para los desarrolladores realizar cambios o mejoras sin introducir errores no deseados. Si se puede agilizar la incorporación de nuevas funcionalidades a medida que el negocio se expande, puede ser crucial para mantenerse en constante evolución.

11	<p>¿Cree que se deben evitar etiquetas repetidas con el mismo nombre en las páginas web?</p>	<p>Por supuesto, Evitar la duplicidad es un principio fundamental en el desarrollo web y tiene implicaciones significativas tanto en la calidad del sitio web como en la experiencia del usuario, Eso puede generar bugs y problemas en el funcionamiento del sitio, lo que puede afectar negativamente la experiencia del usuario de varias maneras.</p>
12	<p>¿Las etiquetas en el código deben utilizarse correctamente para describir nombres, funciones y valores de los elementos en la página?</p>	<p>Si, es correcto, cuando las etiquetas se utilizan de manera adecuada, facilitan la navegación y comprensión del contenido para los usuarios, lo que mejora su experiencia en el sitio, proporciona una estructura clara para la información en el sitio, lo que facilita la ubicación de contenido específico y la navegación entre las páginas. Los usuarios pueden encontrar lo que buscan de manera más eficiente, lo que contribuye a una experiencia positiva y a una mayor retención de visitantes.</p>

N°	Preguntas	Entrevistado 3
1	¿Está de acuerdo en que los contenidos como videos, imágenes y sonidos tengan también una versión escrita?	Me parece una estrategia inteligente que contribuye al crecimiento y éxito a largo plazo la empresa en línea. Reconozco que las personas tienen diversas capacidades y necesidades, y es fundamental adaptar el sitio web para que sea accesible para todos, Además, esta iniciativa puede mejorar la visibilidad en motores de búsqueda, ya que los motores valoran el contenido textual para indexar y clasificar.
2	¿Cree que los contenidos que solo son sonidos deberían tener una opción para ver lo mismo en texto o imágenes?	Claro, la inclusión es esencial en la creación de contenido en línea. Al ofrecer transcripciones de audio, se puede abordar la necesidad de accesibilidad para aquellos que no pueden escuchar los archivos de sonido. Esta medida tiene beneficios prácticos al ampliar significativamente la audiencia que podía ver y consumir el contenido, Además, la inclusión de transcripciones puede mejorar la indexación y visibilidad de búsqueda, Esto puede tener un impacto positivo en la promoción y la visibilidad del centro turístico a nivel internacional.
3	¿Piensa que las imágenes y gráficos deberían tener una descripción de audio para entender lo que representan?	Si, creo que la implementación de descripciones de audio demuestra una consideración clave para la accesibilidad y la mejora de la experiencia del usuario. proporcionar descripciones de audio, puede ayudar a brindar un mejor contexto sobre las imágenes, Estas descripciones pueden permitir que los usuarios comprendan de manera más completa el contenido visual de todos los portales web.
4	¿Debería permitirse a los usuarios controlar	Claro, una buena experiencia del usuario es esencial para atraer más visitantes y, en última

	<p>el sonido de fondo en el sitio web, como pausarlo o ajustar el volumen?</p>	<p>instancia, aumentar las ventas. Cuando los usuarios se sienten cómodos y tienen la capacidad de personalizar su experiencia, es más probable que permanezcan en el sitio web, logrando explorar más contenido y realizando acciones deseadas, como completar una compra, Además, la posibilidad de controlar los sonidos de fondo puede mejorar la experiencia según sus preferencias son más propensos a regresar y utilizar el sitio de manera recurrente.</p>
5	<p>¿Cree que los usuarios deberían poder detener o esconder elementos en movimiento o parpadeantes en la pantalla?</p>	<p>Definitivamente si, los usuarios tienen distintas sensibilidades y preferencias en cuanto a la animación y movimiento en la pantalla, Al proporcionar opciones para detener o controlar estos elementos, Se puede crear un ambiente que permite a los usuarios concentrarse en el contenido relevante sin las distracciones potenciales de elementos en movimiento. Esta capacidad de adaptación a las preferencias individuales puede contribuir a una navegación más eficiente y a una interacción más satisfactoria con los diferentes portales web.</p>
6	<p>¿Es importante tener un título claro en cada página web que explique, de qué se trata esa página?</p>	<p>Claro, para facilitar la comprensión rápida, los títulos claros mejoran significativamente la experiencia de navegación para los clientes. Esto es crucial para mantener la atención del visitante y permitirles encontrar lo que están buscando de manera eficiente. Los títulos claros sirven como puntos de referencia visuales que guían a los visitantes y les proporcionan información instantánea sobre el contenido y el propósito de y la razón de ser de la empresa.</p>

7	¿Está de acuerdo en que se indique el idioma en el que se muestra el contenido en cada página web?	Si, claro esa práctica no solo mejora la usabilidad para usuarios extranjeros, sino que también puede tener un impacto positivo en la expansión del mercado. Al proporcionar esta información, puede facilitar la navegación para aquellos que turistas extranjeros que hablan y entienden diferentes idiomas, permitiéndoles identificar rápidamente el contenido que más les interesa. Esto puede resultar en un aumento en la atracción de un público mayor de diferentes partes del mundo, ampliando así el alcance y la potencial base de posibles clientes.
8	¿Debería el sitio notificar al usuario cuando algo cambia en el contexto de la página?	Si, las notificaciones no solo mantienen a los usuarios actualizados sobre cambios importantes, sino que también contribuyen a una experiencia más inmersiva y participativa. La información inmediata sobre actualizaciones o cambios relevantes puede permitir a los usuarios sentirse más conectados con el contenido y servicios de la página web, Además, las notificaciones pueden mejorar la retención de usuarios al mantenerlos involucrados y al tanto de las novedades, lo que conlleva en una mayor fidelidad del cliente con la empresa.
9	¿Cree que se deben dar instrucciones simples y claras en los formularios de las páginas web sobre qué datos se necesitan?	Definitivamente si, las Instrucciones claras son esenciales para guiar a los usuarios a través de los formularios de manera eficiente y sin inconvenientes. Reduciendo la posibilidad de malentendidos, errores o datos incorrectos, lo que genera mejor precisión y calidad de la información recopilada, Además la implementación de instrucciones claras pueden ser clave para la retención de usuarios, ya que una experiencia

		positiva durante la interacción inicial puede influir en la decisión de regresar a la página web en el futuro.
10	¿Es importante utilizar las etiquetas de manera correcta en las páginas web?	Si, creo que es importante el uso correcto de etiquetas, ya que no solo mejoraría la apariencia visual de la página web, sino que también indica una atención al detalle y un nivel de cuidado en la presentación del contenido, el nivel de profesionalismo es un factor determinante en la confianza que los visitantes depositan en el sitio web y en la marca en general, Al utilizar etiquetas de manera precisa y adecuada, se contribuye a la estética y profesionalismo del sitio web, lo que podría tener un impacto significativo en la impresión general que los visitantes tienen del centro turístico.
11	¿Cree que se deben evitar etiquetas repetidas con el mismo nombre en las páginas web?	Claro, al evitar etiquetas duplicadas, se toman medidas proactivas para garantizar la integridad y estabilidad técnica todos los portales web. La duplicación puede resultar en confusiones al momento de la búsqueda en línea y otros sistemas, lo que podría afectar la indexación y clasificación del contenido. Si se logra mantener la coherencia y unicidad en las etiquetas puede contribuir a un funcionamiento más eficiente y sin problemas.
12	¿Las etiquetas en el código deben utilizarse correctamente para describir nombres, funciones y valores de los elementos en la página?	Definitivamente si, cuando el código está etiquetado de manera apropiada, se crea una estructura clara y comprensible, lo que facilita la identificación de secciones específicas del código y el entendimiento del propósito de cada elemento. Esta claridad en la estructura del código puede permitir que cualquier miembro del equipo

		comprender rápidamente cómo funciona los diferentes portales web de la empresa.
--	--	---

**Anexo 9**

**Matriz de codificación de la entrevista**

N°	Preguntas	Entrevistado 1 – Fundador del centro turístico	Entrevista 1 Codificada
1	¿Está de acuerdo en que los contenidos como videos, imágenes y sonidos tengan también una versión escrita?	No estoy muy familiarizado con los sistemas y plataformas digitales, pero considero que es esencial que el contenido de la página web sea accesible para una amplia audiencia, creo firmemente que la inclusión de texto adicional puede beneficiar a un mayor número de personas, lo que, puede contribuir a una experiencia más enriquecedora para los usuarios. Por lo tanto, estoy totalmente de acuerdo en agregar texto si eso facilita que más personas utilicen el sitio web y accedan a la información de manera efectiva. La accesibilidad es una prioridad para mí.	No está familiarizado con los términos técnicos, pero entiende que el contenido debe ser accesible para todos. Si agregando textos puede ayudar a más personas a usar la página web, está de acuerdo.
2	¿Cree que los contenidos que solo son sonidos deberían tener una opción para ver lo mismo en texto o imágenes?	Entiendo la importancia de hacer que la página web sea más accesible, y estoy abierto a la idea de proporcionar eso, creo que ofrecer transcripciones permitiría a un público más amplio, incluyendo a aquellos con discapacidades auditivas o simplemente a personas que prefieren leer en lugar de escuchar, acceder al contenido de audio. Esto, a su vez, podría tener un impacto positivo	Si las transcripciones permiten a más clientes escuchar el contenido del audio, eso ampliaría el mercado de negocio. Lo veo como algo positivo.

		<p>en la expansión de mi mercado, ya que estaría atendiendo a un grupo demográfico más diverso, considero que la inclusión de transcripciones sería una decisión beneficiosa para mi negocio.</p>	
3	<p>¿Piensa que las imágenes y gráficos deberían tener una descripción de audio para entender lo que representan?</p>	<p>Comprendo la importancia de lo que mencionas, Aunque no estoy familiarizado con esos conceptos, la idea suena prometedora si contribuye a hacer que el sitio sea más fácil de usar. En mi opinión, cualquier elemento que facilite la navegación y comprensión del contenido para los clientes es valioso. Estoy dispuesto a investigar esos temas y considerar su implementación si realmente puede mejorar la experiencia de los usuarios en el sitio web.</p>	<p>No está seguro de lo que son las descripciones de audio, pero esta de acuerdo si hacen el sitio web más fácil de usar.</p>
4	<p>¿Debería permitirse a los usuarios controlar el sonido de fondo en el sitio web, como pausarlo o ajustar el volumen?</p>	<p>La idea de permitir hacer todo eso suena excelente, poder darles más autonomía y comodidad a las personas que entran a la página web. Si esta característica hace que la experiencia de la página sea más agradable y facilita que los clientes realicen sus reservas en línea, estoy completamente a favor de implementarla.</p>	<p>Supone que al controlar la música de fondo hace que los clientes estén más cómodos usando la página web y pueda reservar en línea.</p>
5	<p>¿Cree que los usuarios deberían poder detener o esconder elementos en</p>	<p>La comodidad de los clientes es una prioridad para mí, y entiendo que no a todos les gusta cuando los elementos de la pantalla se mueven de manera excesiva. Si los</p>	<p>No le gusta cuando las cosas se mueven mucho en la pantalla. Si los clientes</p>

	<p>movimiento o parpadeantes en la pantalla?</p>	<p>clientes prefieren tener la opción de detener o limitar la animación en el sitio web, definitivamente estoy dispuesto a proporcionar esa funcionalidad, si es importante para que la experiencia del usuario sea agradable.</p>	<p>quieren detener eso, estoy de acuerdo.</p>
6	<p>¿Es importante tener un título claro en cada página web que explique, de qué se trata esa página?</p>	<p>Si claro, Los títulos son fundamentales para ayudar a los visitantes a localizar rápidamente lo que están buscando, eso no solo beneficia la experiencia del usuario, sino que también contribuye a una navegación más eficiente y satisfactoria, estoy consciente de que, al proporcionar títulos claros, puede mejorar la experiencia de quienes visitan la página web del centro turístico.</p>	<p>Cree que los títulos claros ayudan a encontrar lo que se busca más rápido. Eso hace una mejor experiencia para el cliente.</p>
7	<p>¿Está de acuerdo en que se indique el idioma en el que se muestra el contenido en cada página web?</p>	<p>En efecto, si se puede configurar haría que sitio web sea accesible y útil para un público más amplio, estoy dispuesto a su implementación si esto contribuye a la mejora de la experiencia de los usuarios en la página web. El objetivo principal de la empresa es asegurar de que más personas puedan utilizar y beneficiarse de la página web, y así hacer que el sitio sea más inclusivo y útil para el público extranjero.</p>	<p>Está de acuerdo en que se pueda configurar el idioma de contenido. si eso ayuda a más gente a usar la página web.</p>

8	¿Debería el sitio notificar al usuario cuando algo cambia en el contexto de la página?	La comunicación con los clientes es una prioridad para la empresa, las notificaciones pueden desempeñar un papel importante en mantener a los usuarios informados acerca de las actualizaciones y cambios que realizo en el centro turístico, las considero muy beneficiosas. porque no solo mantendrían a los clientes al tanto de las novedades, sino que también les brindarían un sentido de participación y pertenencia a la comunidad en torno a la página web.	Cree que las notificaciones están bien si mantienen informados a los usuarios sobre los cambios que de la página web.
9	¿Cree que se deben dar instrucciones simples y claras en los formularios de las páginas web sobre qué datos se necesitan?	Entiendo que proporcionar instrucciones simples ayudaría a los clientes, es esencial hacer que las indicaciones sean fáciles de comprender y seguir, evitando confusiones y posibles errores por parte de los usuarios. Esto puede ahorrar tiempo y además de aumentar la eficiencia en la interacción con la página web, considero que las instrucciones simples en los formularios son una práctica sensata que mejora significativamente la disponibilidad y la satisfacción de los clientes y usuarios.	Entiende que dar instrucciones simples en los formularios suenan lógicos. Evitando que los usuarios se equivoquen.
10	¿Es importante utilizar las etiquetas de manera correcta en las páginas web?	La creación de un sitio web profesional es un objetivo importante para la empresa. Aunque desconozco muchos aspectos referentes a ello, reconozco la importancia de contar con conocimientos técnicos para lograr una página	No está seguro qué son las etiquetas. Pero contrataría a alguien que sepa hacer un sitio web usable y profesional.

		<p>web de alta calidad. Se deben tomar las medidas necesarias para garantizar que mi sitio web sea desarrollado por un profesional competente que pueda implementar las mejores prácticas en diseño y disponibilidad. La contratación de alguien con experiencia en el campo permitirá que los portales web sean altamente funcional y amigable para los usuarios</p>	
11	<p>¿Cree que se deben evitar etiquetas repetidas con el mismo nombre en las páginas web?</p>	<p>Entiendo que las etiquetas duplicadas pueden generar problemas en el funcionamiento de un sitio web. Si se identifica que las etiquetas duplicadas son un obstáculo, Se deben tomar medidas para evitarlas. En mi opinión, consideraría contratar a un experto en desarrollo web para que pueda abordar eficazmente este problema y asegurar que la página web funcione sin contratiempos.</p>	<p>Afirma, si las etiquetas duplicadas causan problemas, deberían evitarse. Contratando a un experto para eso.</p>
12	<p>¿Las etiquetas en el código deben utilizarse correctamente para describir nombres, funciones y valores de los elementos en la página?</p>	<p>Reconozco que la creación de un sitio web usable y profesional requiere habilidades técnicas específicas. Al delegar esta responsabilidad a un profesional, me aseguro de que mi sitio esté en manos de alguien que comprende a fondo los aspectos técnicos y puede aplicar las mejores prácticas para hacer que el sitio sea eficiente y amigable para los usuarios.</p>	<p>No entiende sobre etiquetas, nombres y valores. Pero confía en un desarrollador experto para hacer el sitio web innovador y eficiente.</p>

N°	Preguntas	Entrevistado 2 – Jefa del centro turístico	Entrevista 2 Codificada
1	¿Está de acuerdo en que los contenidos como videos, imágenes y sonidos tengan también una versión escrita?	Si, estoy de acuerdo, la accesibilidad del contenido multimedia es un factor crucial para garantizar que lleguemos a la mayor audiencia posible. Comprendo que no todos los usuarios pueden acceder al contenido multimedia de la misma manera, y es esencial garantizar que las personas con discapacidades visuales o auditivas tengan la misma oportunidad de acceder a la información.	La accesibilidad del contenido multimedia es clave para ampliar el alcance de audiencia, se encuentra muy de acuerdo
2	¿Cree que los contenidos que solo son sonidos deberían tener una opción para ver lo mismo en texto o imágenes?	Si, tanto la información y la visibilidad son aspectos cruciales para el éxito de una buena página web. Ofrecer transcripciones es una estrategia interesante, ya que amplía significativamente la audiencia a la que podemos llegar. Al convertir el contenido de audio en texto, puede hacer que los portales web sean accesibles para un público más amplio, lo que puede incluir a personas con discapacidades, aquellas que prefieren leer en lugar de escuchar, y aquellas que buscan una referencia rápida o una búsqueda de palabras clave en el contenido.	Ofrecer transcripciones aumentaría la visibilidad y accesibilidad al hacer el audio disponible para más personas
3	¿Piensa que las imágenes y gráficos deberían tener una	Reconozco la importancia de la inclusión y la accesibilidad en nuestro contenido y en la satisfacción de las necesidades de todos nuestros usuarios. Agregar	Agregar descripciones de audio ayudaría a conectar con

	<p>descripción de audio para entender lo que representan?</p>	<p>descripciones de audio es una decisión estratégica que no solo demuestra nuestro compromiso con la inclusión, sino que también abre nuevas oportunidades para conectar con un segmento de la población que a menudo ha sido desatendido en línea.</p>	<p>usuarios con discapacidades, un segmento desatendido.</p>
4	<p>¿Debería permitirse a los usuarios controlar el sonido de fondo en el sitio web, como pausarlo o ajustar el volumen?</p>	<p>Claro, la personalización y la adaptación a las preferencias individuales son aspectos cruciales en la creación de una experiencia positiva en una página web. Brindar el control a los usuarios es una estrategia inteligente, ya que les permite ajustar la experiencia de acuerdo a sus necesidades y preferencias. Hoy en día, la personalización se ha convertido en un estándar en la satisfacción del usuario, ya que permite a cada individuo interactuar con el contenido de la manera que mejor le convenga.</p>	<p>Dar control de sonido brinda una experiencia personalizada, esencial hoy en día, se encuentra de acuerdo.</p>
5	<p>¿Cree que los usuarios deberían poder detener o esconder elementos en movimiento o parpadeantes en la pantalla?</p>	<p>Ciertamente, la reducción de distracciones y fricciones es un objetivo fundamental para mejorar la conversión de nuevos usuarios en clientes. Permitir a los usuarios detener el movimiento en la pantalla es una estrategia esencial para lograr este objetivo. Las distracciones visuales pueden alejar la atención de los usuarios de la</p>	<p>Permitir detener el movimiento reduce distracciones y fricciones. Es un aspecto crítico para incrementar conversiones.</p>

		acción deseada, como completar una compra o llenar un formulario.	
6	¿Es importante tener un título claro en cada página web que explique, de qué se trata esa página?	Los títulos claros inspiran confianza en nuestra marca, porque transmiten profesionalismo y atención al detalle, lo que puede influir en la percepción positiva de nuestro negocio. Los usuarios confían en sitios web que presentan información de manera clara y transparente, y esto puede llevar a una mayor retención de visitantes y a una mejora en las conversiones.	Los títulos claros son un diferenciador. Guían al usuario e inspiran confianza en la marca o nombre de la empresa, definitivamente es importante
7	¿Está de acuerdo en que se indique el idioma en el que se muestra el contenido en cada página web?	Si estoy de acuerdo, cuando se proporciona el contenido en varios idiomas, estamos demostrando un compromiso con la diversidad cultural y una voluntad de adaptarnos a las preferencias de los usuarios de todo el mundo. Esto no solo aumenta la accesibilidad de nuestro sitio, sino que también abre la puerta a una audiencia mucho más amplia.	Indicar idiomas amplía el alcance nacional e internacional. Es una oportunidad para llegar a nuevos mercados.
8	¿Debería el sitio notificar al usuario cuando algo cambia en el contexto de la página?	En efecto, las notificaciones en tiempo real pueden mejorar altamente la disponibilidad de la página web, así mismo las actualizaciones sobre productos de interés, eventos, promociones, o cambios en su cuenta. Al hacerlo, no solo mantenemos a los usuarios informados,	Las notificaciones de contexto son un punto de contacto clave con el usuario, se encuentra muy de acuerdo

		<p>sino que también les recordamos nuestra presencia y nuestros servicios de una manera amigable y útil. Esto puede fomentar la participación de los usuarios y mantenerlos comprometidos con nuestra marca, lo que a su vez puede traducirse en un aumento en las conversiones, la lealtad del cliente y la satisfacción en general.</p>	
9	<p>¿Cree que se deben dar instrucciones simples y claras en los formularios de las páginas web sobre qué datos se necesitan?</p>	<p>Por supuesto, La optimización de los formularios es fundamental para impulsar las ventas. Al simplificar el proceso de reserva y compra, se puede eliminar los obstáculos en el recorrido del cliente y facilitando la conversión. Además, una vez que un usuario ha llegado al punto de completar una compra, es crucial no agregar más complicaciones innecesarias que puedan hacer que se arrepienta de su decisión.</p>	<p>Los Formularios simples reducen abandono de vistas y reservas. Debemos optimizarlos para impulsar ventas.</p>
10	<p>¿Es importante utilizar las etiquetas de manera correcta en las páginas web?</p>	<p>Si, considero es importante para el crecimiento sostenible de un negocio en línea, es más sencillo para los desarrolladores realizar cambios o mejoras sin introducir errores no deseados. Si se puede agilizar la incorporación de nuevas funcionalidades a medida que el negocio se</p>	<p>El código limpio y etiquetado correctamente es un activo. Facilitando escalar el negocio digital.</p>

		expande, puede ser crucial para mantenerse en constante evolución.	
11	¿Cree que se deben evitar etiquetas repetidas con el mismo nombre en las páginas web?	Por supuesto, Evitar la duplicidad es un principio fundamental en el desarrollo web y tiene implicaciones significativas tanto en la calidad del sitio web como en la experiencia del usuario, Eso puede generar bugs y problemas en el funcionamiento del sitio, lo que puede afectar negativamente la experiencia del usuario de varias maneras.	Evitar duplicidad previene bugs. Podría impactar negativamente la experiencia del usuario.
12	¿Las etiquetas en el código deben utilizarse correctamente para describir nombres, funciones y valores de los elementos en la página?	Si, es correcto, cuando las etiquetas se utilizan de manera adecuada, facilitan la navegación y comprensión del contenido para los usuarios, lo que mejora su experiencia en el sitio, proporciona una estructura clara para la información en el sitio, lo que facilita la ubicación de contenido específico y la navegación entre las páginas. Los usuarios pueden encontrar lo que buscan de manera más eficiente, lo que contribuye a una experiencia positiva y a una mayor retención de visitantes.	El etiquetado apropiado hace el sitio más usable y escalable. Es muy importante para el crecimiento.

N°	Preguntas	Entrevistado 3 – Administradora del centro turístico	Entrevista 3 Codificada
1	¿Está de acuerdo en que los contenidos como videos, imágenes y sonidos tengan también una versión escrita?	Me parece una estrategia inteligente que contribuye al crecimiento y éxito a largo plazo la empresa en línea. Reconozco que las personas tienen diversas capacidades y necesidades, y es fundamental adaptar el sitio web para que sea accesible para todos, Además, esta iniciativa puede mejorar la visibilidad en motores de búsqueda, ya que los motores valoran el contenido textual para indexar y clasificar.	Los contenidos multimedia deben ser accesibles para personas con diferentes capacidades, Proporcionando alternativas en texto aumenta el alcance de mi sitio web.
2	¿Cree que los contenidos que solo son sonidos deberían tener una opción para ver lo mismo en texto o imágenes?	Claro, la inclusión es esencial en la creación de contenido en línea. Al ofrecer transcripciones de audio, se puede abordar la necesidad de accesibilidad para aquellos que no pueden escuchar los archivos de sonido. Esta medida tiene beneficios prácticos al ampliar significativamente la audiencia que podía ver y consumir el contenido, Además, la inclusión de transcripciones puede mejorar la indexación y visibilidad de búsqueda, Esto puede tener un impacto positivo en la promoción y la visibilidad del centro turístico a nivel internacional.	Las transcripciones de audio son útiles para quienes no pueden escuchar los archivos de sonido. Permitiría a más personas aprovechar en mayor medida el contenido.
3	¿Piensa que las imágenes y gráficos deberían tener una	Si, creo que la implementación de descripciones de audio demuestra una consideración clave para la accesibilidad	Las descripciones de audio brindan un mejor contexto

	<p>descripción de audio para entender lo que representan?</p>	<p>y la mejora de la experiencia del usuario. proporcionar descripciones de audio, puede ayudar a brindar un mejor contexto sobre las imágenes, Estas descripciones pueden permitir que los usuarios comprendan de manera más completa el contenido visual de todos los portales web.</p>	<p>sobre las imágenes para usuarios con discapacidades Mejorando la experiencia del usuario.</p>
4	<p>¿Debería permitirse a los usuarios controlar el sonido de fondo en el sitio web, como pausarlo o ajustar el volumen?</p>	<p>Claro, una buena experiencia del usuario es esencial para atraer más visitantes y, en última instancia, aumentar las ventas. Cuando los usuarios se sienten cómodos y tienen la capacidad de personalizar su experiencia, es más probable que permanezcan en el sitio web, logrando explorar más contenido y realizando acciones deseadas, como completar una compra, Además, la posibilidad de controlar los sonidos de fondo puede mejorar la experiencia según sus preferencias son más propensos a regresar y utilizar el sitio de manera recurrente.</p>	<p>Permitir controlar sonidos de fondo da más opciones a los usuarios. Una buena experiencia del usuario atrae más visitantes y ventas.</p>
5	<p>¿Cree que los usuarios deberían poder detener o esconder elementos en movimiento o parpadeantes en la pantalla?</p>	<p>Definitivamente si, los usuarios tienen distintas sensibilidades y preferencias en cuanto a la animación y movimiento en la pantalla, Al proporcionar opciones para detener o controlar estos elementos, Se puede crear un ambiente que permite a los usuarios concentrarse en el contenido relevante sin las distracciones potenciales de</p>	<p>Los elementos visuales en movimiento pueden distraer. Dar control al usuario sobre ellos hace la navegación más eficiente.</p>

		<p>elementos en movimiento. Esta capacidad de adaptación a las preferencias individuales puede contribuir a una navegación más eficiente y a una interacción más satisfactoria con los diferentes portales web.</p>	
6	<p>¿Es importante tener un título claro en cada página web que explique, de qué se trata esa página?</p>	<p>Claro, para facilitar la comprensión rápida, los títulos claros mejoran significativamente la experiencia de navegación para los clientes. Esto es crucial para mantener la atención del visitante y permitirles encontrar lo que están buscando de manera eficiente. Los títulos claros sirven como puntos de referencia visuales que guían a los visitantes y les proporcionan información instantánea sobre el contenido y el propósito de y la razón de ser de la empresa.</p>	<p>Los títulos claros ayudan a entender rápidamente el propósito de cada página. Facilita la navegación de mis clientes.</p>
7	<p>¿Está de acuerdo en que se indique el idioma en el que se muestra el contenido en cada página web?</p>	<p>Si, claro esa práctica no solo mejora la usabilidad para usuarios extranjeros, sino que también puede tener un impacto positivo en la expansión del mercado. Al proporcionar esta información, puede facilitar la navegación para aquellos que turistas extranjeros que hablan y entienden diferentes idiomas, permitiéndoles identificar rápidamente el contenido que más les interesa. Esto puede resultar en un aumento en la atracción de un</p>	<p>Indicar el idioma de contenido ayuda a los usuarios que hablan múltiples idiomas a navegar el sitio. Amplía mi mercado potencial.</p>

		público mayor de diferentes partes del mundo, ampliando así el alcance y la potencial base de posibles clientes.	
8	¿Debería el sitio notificar al usuario cuando algo cambia en el contexto de la página?	Si, las notificaciones no solo mantienen a los usuarios actualizados sobre cambios importantes, sino que también contribuyen a una experiencia más inmersiva y participativa. La información inmediata sobre actualizaciones o cambios relevantes puede permitir a los usuarios sentirse más conectados con el contenido y servicios de la página web, Además, las notificaciones pueden mejorar la retención de usuarios al mantenerlos involucrados y al tanto de las novedades, lo que conlleva en una mayor fidelidad del cliente con la empresa.	Las notificaciones de cambios de contexto mantienen informados a los usuarios. Generando una mejor experiencia en línea dentro del sitio web.
9	¿Cree que se deben dar instrucciones simples y claras en los formularios de las páginas web sobre qué datos se necesitan?	Definitivamente si, las Instrucciones claras son esenciales para guiar a los usuarios a través de los formularios de manera eficiente y sin inconvenientes. Reduciendo la posibilidad de malentendidos, errores o datos incorrectos, lo que genera mejor precisión y calidad de la información recopilada, Además la implementación de instrucciones claras pueden ser clave para la retención de usuarios, ya que una experiencia positiva durante la interacción inicial	Dar Instrucciones claras y simples en formularios reducen errores y frustración en los visitantes e incrementa conversiones.

		<p>puede influir en la decisión de regresar a la página web en el futuro.</p>	
10	<p>¿Es importante utilizar las etiquetas de manera correcta en las páginas web?</p>	<p>Si, creo que es importante el uso correcto de etiquetas, ya que no solo mejoraría la apariencia visual de la página web, sino que también indica una atención al detalle y un nivel de cuidado en la presentación del contenido, el nivel de profesionalismo es un factor determinante en la confianza que los visitantes depositan en el sitio web y en la marca en general, Al utilizar etiquetas de manera precisa y adecuada, se contribuye a la estética y profesionalismo del sitio web, lo que podría tener un impacto significativo en la impresión general que los visitantes tienen del centro turístico.</p>	<p>El uso correcto de etiquetas hace que el sitio web se vea más profesional. Inspirando confianza en los visitantes.</p>
11	<p>¿Cree que se deben evitar etiquetas repetidas con el mismo nombre en las páginas web?</p>	<p>Claro, al evitar etiquetas duplicadas, se toman medidas proactivas para garantizar la integridad y estabilidad técnica todos los portales web. La duplicación puede resultar en confusiones al momento de la búsqueda en línea y otros sistemas, lo que podría afectar la indexación y clasificación del contenido. Si se logra mantener la coherencia y unicidad en las etiquetas puede contribuir a un funcionamiento más eficiente y sin problemas.</p>	<p>Evitando etiquetas duplicadas previene errores técnicos. Manteniendo el correcto funcionamiento del sitio web.</p>

12	¿Las etiquetas en el código deben utilizarse correctamente para describir nombres, funciones y valores de los elementos en la página?	Definitivamente si, cuando el código está etiquetado de manera apropiada, se crea una estructura clara y comprensible, lo que facilita la identificación de secciones específicas del código y el entendimiento del propósito de cada elemento. Esta claridad en la estructura del código puede permitir que cualquier miembro del equipo comprender rápidamente cómo funciona los diferentes portales web de la empresa.	El etiquetado apropiado facilita entender el código. Permitiendo actualizar y mejorar el sitio de manera más eficiente.
----	---	---	---

**Anexo 10: Matriz Evaluación por juicio de expertos, formato UCV.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO  
QUE MIDE: LA DISPONIBILIDAD WEB**

N°	SUB-CATEGORIAS 12 / ítems	Claridad3		Pertinencia1		Relevancia2	
		No	Si	No	Si	Si	No
	<b>SUB-CATEGORÍA 1</b>						
	<b>INTERFAZ</b>		X		X	X	
1	¿Está de acuerdo en que los contenidos como videos, imágenes y sonidos tengan también una versión escrita?		X		X	X	
2	¿Cree que los contenidos que solo son sonidos deberían tener una opción para ver lo mismo en texto o imágenes?		X		X	X	
3	¿Piensa que las imágenes y gráficos deberían tener una descripción de audio para entender lo que representan?		X		X	X	
	<b>SUB-CATEGORÍA 2</b>	No	Si	No	Si	Si	No
	<b>NAVEGACIÓN</b>						
4	¿Debería permitirse a los usuarios controlar el sonido de fondo en el sitio web, como pausarlo o ajustar el volumen?		X		X	X	
5	¿Cree que los usuarios deberían poder detener o esconder elementos en movimiento o parpadeantes en la pantalla?		X		X	X	
6	¿Es importante tener un título claro en cada página web que explique, de qué se trata esa página?		X		X	X	
	<b>SUB-CATEGORÍA 3</b>	No	Si	No	Si	Si	No
	<b>ACCESIBILIDAD</b>						
7	¿Está de acuerdo en que se indique el idioma en el que se muestra el contenido en cada página web?		X		X	X	
8	¿Debería el sitio notificar al usuario cuando algo cambia en el contexto de la página?		X		X	X	
9	¿Cree que se deben dar instrucciones simples y claras en los formularios de las páginas web sobre qué datos se necesitan?		X		X	X	
	<b>SUB-CATEGORÍA 4</b>	No	Si	No	Si	Si	No
	<b>USABILIDAD</b>						
10	¿Es importante utilizar las etiquetas de manera correcta en las páginas web?		X		X	X	
11	¿Cree que se deben evitar etiquetas repetidas con el mismo nombre en las páginas web?		X		X	X	
12	¿Las etiquetas en el código deben utilizarse correctamente para describir nombres, funciones y valores de los elementos en la página?		X		X	X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):  
Hay suficiencia

---

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ x ]    Aplicable después de  
corregir [   ]                      No aplicable [   ] Apellidos y nombres del  
juez validador. Dr. Mancarella Valladares Giancarlo Mariano DNI:  
40685109

Especialidad del validador: Dr. en Administración

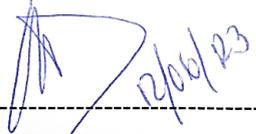
Donde labora actualmente: Docente en Universidad Cesar Vallejo

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado  
para representar al componente o  
dimensión específica del  
constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es  
conciso, exacto y directo

-----

  
-----  
**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad** *Administración*

**Anexo 5: Matriz Evaluación por juicio de expertos, formato UCV.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO  
QUE MIDE: LA DISPONIBILIDAD WEB**

N°	SUB-CATEGORIAS 12 / ítems	Claridad3		Pertinencia1		Relevancia2	
		No	Si	No	Si	Si	No
	<b>SUB-CATEGORÍA 1</b>						
	<b>INTERFAZ</b>		X		X	X	
1	¿Está de acuerdo en que los contenidos como videos, imágenes y sonidos tengan también una versión escrita?		X		X	X	
2	¿Cree que los contenidos que solo son sonidos deberían tener una opción para ver lo mismo en texto o imágenes?		X		X	X	
3	¿Piensa que las imágenes y gráficos deberían tener una descripción de audio para entender lo que representan?		X		X	X	
	<b>SUB-CATEGORÍA 2</b>	No	Si	No	Si	Si	No
	<b>NAVEGACIÓN</b>						
4	¿Debería permitirse a los usuarios controlar el sonido de fondo en el sitio web, como pausarlo o ajustar el volumen?		X		X	X	
5	¿Cree que los usuarios deberían poder detener o esconder elementos en movimiento o parpadeantes en la pantalla?		X		X	X	
6	¿Es importante tener un título claro en cada página web que explique, de qué se trata esa página?		X		X	X	
	<b>SUB-CATEGORÍA 3</b>	No	Si	No	Si	Si	No
	<b>ACCESIBILIDAD</b>						
7	¿Está de acuerdo en que se indique el idioma en el que se muestra el contenido en cada página web?		X		X	X	
8	¿Debería el sitio notificar al usuario cuando algo cambia en el contexto de la página?		X		X	X	
9	¿Cree que se deben dar instrucciones simples y claras en los formularios de las páginas web sobre qué datos se necesitan?		X		X	X	
	<b>SUB-CATEGORÍA 4</b>	No	Si	No	Si	Si	No
	<b>USABILIDAD</b>						
10	¿Es importante utilizar las etiquetas de manera correcta en las páginas web?		X		X	X	
11	¿Cree que se deben evitar etiquetas repetidas con el mismo nombre en las páginas web?		X		X	X	
12	¿Las etiquetas en el código deben utilizarse correctamente para describir nombres, funciones y valores de los elementos en la página?		X		X	X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):  
Hay suficiencia

---

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ x ]    Aplicable después de  
corregir [   ]                      No aplicable [   ]Apellidos y nombres del  
juez validador. Dr. Abraham Cárdenas Saavedra DNI: 07424958  
Especialidad del validador: Dr. en Administración  
Donde labora actualmente: Metodólogo

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado  
para representar al componente o  
dimensión específica del  
constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es  
conciso, exacto y directo

-----



-----

**Firma del Experto  
Informante.**

**Anexo 5: Matriz Evaluación por juicio de expertos, formato UCV.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO  
QUE MIDE: LA DISPONIBILIDAD WEB**

N°	SUB-CATEGORIAS 12 / ítems	Claridad3		Pertinencia1		Relevancia2	
		No	Si	No	Si	Si	No
	<b>SUB-CATEGORÍA 1</b>						
	<b>INTERFAZ</b>		X		X	X	
1	¿Está de acuerdo en que los contenidos como videos, imágenes y sonidos tengan también una versión escrita?		X		X	X	
2	¿Cree que los contenidos que solo son sonidos deberían tener una opción para verlo mismo en texto o imágenes?		X		X	X	
3	¿Piensa que las imágenes y gráficos deberían tener una descripción de audio para entender lo que representan?		X		X	X	
	<b>SUB-CATEGORÍA 2</b>	No	Si	No	Si	Si	No
	<b>NAVEGACIÓN</b>						
4	¿Debería permitirse a los usuarios controlar el sonido de fondo en el sitio web, como pausarlo o ajustar el volumen?		X		X	X	
5	¿Cree que los usuarios deberían poder detener o esconder elementos en movimiento o parpadeantes en la pantalla?		X		X	X	
6	¿Es importante tener un título claro en cada página web que explique, de qué se trata esa página?		X		X	X	
	<b>SUB-CATEGORÍA 3</b>	No	Si	No	Si	Si	No
	<b>ACCESIBILIDAD</b>						
7	¿Está de acuerdo en que se indique el idioma en el que se muestra el contenido en cada página web?		X		X	X	
8	¿Debería el sitio notificar al usuario cuando algo cambia en el contexto de la página?		X		X	X	
9	¿Cree que se deben dar instrucciones simples y claras en los formularios de las páginas web sobre qué datos se necesitan?		X		X	X	
	<b>SUB-CATEGORÍA 4</b>	No	Si	No	Si	Si	No
	<b>USABILIDAD</b>						
10	¿Es importante utilizar las etiquetas de manera correcta en las páginas web?		X		X	X	
11	¿Cree que se deben evitar etiquetas repetidas con el mismo nombre en las páginas web?		X		X	X	
12	¿Las etiquetas en el código deben utilizarse correctamente para describir nombres, funciones y valores de los elementos en la página?		X		X	X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):  
Hay suficiencia

---

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ x ]    Aplicable después de  
corregir [   ]                      No aplicable [   ]Apellidos y nombres del  
juez validador. Teodoro Carranza Estela                      DNI: 08074405  
Especialidad del validador:  
Donde labora actualmente:

**1Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**2Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**3Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

-----



-----  
**Firma del Experto  
Informante**

# Anexo 11

## Resultado de similitud del programa Turnitin

The screenshot shows a Turnitin feedback studio interface. The main document is a thesis titled "Disponibilidad de los portales web en un centro turístico, Huaral, 2023" by Marco Antonio Baldeon Barrueta. The document is from Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración. The thesis is for a professional title in Administration. The author's name and ORCID are provided. The advisor is Dr. Lino Gamara. The research line is "Gestión de organizaciones". The thesis is from Lima, Peru, 2023.

The right sidebar shows a "Resumen de coincidencias" (Summary of matches) with a total similarity of 13%. A list of 11 sources is shown with their respective similarity percentages:

Rank	Source	Similarity
1	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	2 %
2	repositorio.uco.edu.pe Fuente de Internet	1 %
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1 %
4	www.scielo.org.co Fuente de Internet	1 %
5	Juan Pablo Barrientos... Publicación	1 %
6	www.coursehero.com Fuente de Internet	1 %
7	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
8	yacambu.uny.edu.ve Fuente de Internet	<1 %
9	repositorio.unab.edu.co Fuente de Internet	<1 %
10	revistasinvestigacion.u... Fuente de Internet	<1 %
11	virtual.urbe.edu Fuente de Internet	<1 %

At the bottom of the page, it indicates "Página: 1 de 35" and "Número de palabras: 9543". The system tray shows the date and time as 08:01 a.m. on 08/12/2023.