



**INSTITUTO TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS.**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:
TECNÓLOGA EN ANALISIS DE SISTEMAS.**

TEMA:

**“DESARROLLO DE UNA PÁGINA WEB
VISUALIZAR LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA AGENCIA
DE VIAJES PAZCOVIAJES DE GUAYAQUIL, 2017”.**

AUTORA:

Miranda Murillo Evelyn Andrea.

TUTOR:

Msc. Angel León Coloma Carrasco. Lcdo.

GUAYAQUIL- ECUADOR

2017



DEDICATORIA

En primer lugar a Dios y de manera muy especial a mis padres ya que ellos fueron los primeros en inculcarme buenos valores y estar siempre en cada paso que daba en mi vida y apoyarme en mis estudios, por toda la paciencia, el esfuerzo de ellos para que siga adelante y también por brindarme mucha sabiduría para tomar las mejores decisiones y que jamás me rinda, a ellos con el amor que les tengo les dedico este proyecto.

Miranda Murillo Evelyn Andrea.

AGRADECIMINETO

A Dios, por bendecirme cada día de mi vida y haber cumplido metas que me he propuesto, a mi familia por su incondicional apoyo que me han brindado a lo largo de mi carrera. A mis compañeros de curso que me han acompañado en cada clase por sus consejos y apoyo y por siempre estar ahí en los momentos buenos y malos. A los docentes de esta institución por haberme impartido excelentes conocimientos de cada materia y al tutor por darme la guía necesaria para el desarrollo de mi proyecto.

Miranda Murillo Evelyn Andrea.



**INSTITUTO TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA.
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS.**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE: TECNÓLOGA EN ANÁLISIS DE SISTEMAS.**

TEMA:

“Desarrollo de una página web para visualizar los servicios que ofrece la
Agencia de Viajes PAZCOVIAJES de Guayaquil, 2017”

Autora: Miranda Murillo Evelyn Andrea.

Tutor: Msc. Angel León Coloma Carrasco. Lcdo.

RESUMEN

Debido a la falta de información oportuna por parte de la Agencia de Viajes PAZCOVIAJES hacia todos usuarios que requieran los mejores servicios y ser bien asesorados. Es necesario para toda agencia de viajes, sobre todo por tratarse de una agencia que recién salió al mercado para darse a conocer los beneficios, infraestructura y todo tipo de información importante en el tiempo adecuado, para poder al usuario proporcionar una información veraz, oportuna y de calidad.

Esto conlleva a la elaboración de una Página Web ya que nos ayudara a mejorar la actual forma de hacerse conocer de la agencia de viajes en cuanto a los servicios que brinda, será un medio de difusión de gran agrado y confortable para los usuarios. Lo que deseamos lograr con la creación de este Sitio web es llegar a un grupo más extenso de usuarios e incentivar a los mismos y realicen sus trámites con mayor seguridad y comodidad desde el lugar que se encuentre.



**INSTITUTO TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA.
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS.**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE: TECNÓLOGA EN ANÁLISIS DE SISTEMAS.**

Tema:

“Desarrollo de una página web para visualizar los servicios que ofrece la
Agencia de Viajes PAZCOVIAJES de Guayaquil, 2017”

Autora: Miranda Murillo Evelyn Andrea.

Tutor: Msc. Angel León Coloma Carrasco. Lcdo.

ABSTRACT

Due to the lack of timely information from the Travel Agency PAZCOVIAJES towards all users that require the best services and be well advised. It is necessary for any travel agency, especially because it is an agency that just came to the market to make known the benefits, infrastructure and all kinds of important information at the right time, to be able to provide accurate, timely and accurate information. Quality.

This leads to the development of a Web Page as it will help us to improve the current way of getting known about the travel agency in terms of the services it provides, it will be a means of dissemination of great pleasure and comfort for users. What we want to achieve with the creation of this website is to reach a larger group of users and encourage them and perform their procedures with greater security and comfort from the place you are

INDICE GENERAL

Contenidos	Páginas
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMINETO.....	.iii
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DE TUTOR	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN.....	vi
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT	ix
RESUMEN	xi
ABSTRACTxii
INDICE GENERALxiii
INIDICE DE GRÁFICOS.....	xv
INIDICE DE CUADROS.....	xvii
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA	1
1.1. UBICACIÓN DEL PROBLEMA EN UN CONTEXTO.	1
1.2. SITUACIÓN CONFLICTO	2
1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.5.1. OBJETIVO GENERAL.....	3
1.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3
1.6. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
CAPITULO II.....	6
MARCO TEÓRICO.....	6
2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	6
2.2 ANTECEDENTES HISTÓRICOS	6

2.3	ANTECEDENTES REFERENCIALES	14
2.4	FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	20
2.5	VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
2.5.1.	VARIABLE DEPENDIENTE	24
2.5.2.	VARIABLE INDEPENDIENTE:	24
2.6	DEFICIONES CONCEPTUALES.....	24
CAPÍTULO III		27
METODOLOGÍA		27
3.1.	PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	27
3.2.	ASPECTOS PARA LA PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA. 27	
3.3.	SERVICIO QUE OFRECE LA EMPRESA.	27
3.4.	ESTRUCTURA ORGANIZATIVA:.....	29
3.5.	DISEÑO DE LA INVESTIGACION - TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	30
3.6.	POBLACIÓN Y MUESTRA	32
3.7.	MÉTODOS EMPÍRICOS	35
3.8.	ENCUESTA:.....	35
3.9.	PASOS O PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN	39
3.10.	RECURSOS.....	47
3.11.	CRONOGRAMA.....	49
CAPÍTULO IV.....		51
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS		51
4.1.	PLAN DE MEJORAS	51
4.2.	PASOS A SEGUIR PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE MEJORAS.....	52
4.3.	CONCLUSIONES.....	58
4.4.	RECOMENDACIONES:.....	59
BIBLIOGRAFÍA		60
ANEXOS.....		64

INIDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1	10
Índice de cifras sobre el crecimiento de las agencias de viajes	
GRÁFICO N° 2	12
La 10 Aplicaciones más populares	
GRÁFICO N° 3	28
Vista Frontal de la Agencia	
GRÁFICO N° 4	29
Jerarquía de la Agencia de Viajes	
GRÁFICO N° 5	30
Logo de la Empresa	
GRÁFICO N° 6	37
Gráfico General de las preguntas para encuestar	
GRÁFICO N° 7	37
Gráfico General de las preguntas para encuestar	
GRÁFICO N° 8	38
Gráfico General de las preguntas para encuestar	
GRÁFICO N° 9	38
Gráfico General de las preguntas para encuestar	
GRÁFICO N° 10	49
Cronograma 1	
GRÁFICO N° 11	50
Cronograma 2	
GRÁFICO N° 12	52
Diagrama de Flujo	

GRÁFICO N° 13	53
Análisis FODA	
GRÁFICO N° 14	54
Espina de Ishikawa	
GRÁFICO N° 15	55
Situación Actual	
GRÁFICO N° 16	56
Situación Deseada	

INIDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1	17
Comparación Del Estado Real De Una Página Mal Codificada.	
CUADRO N° 2	18
Comparación De Dos Sitios Web.	
CUADRO N° 3	40
Login de JOOMLA.	
CUADRO N° 4	41
Panel de control de JOOMLA.	
CUADRO N° 5	42
Servidor Local.	
CUADRO N° 6	43
Lista de los Artículos creados.	
CUADRO N° 7	44
Página Principal del Sitio Web.	
CUADRO N° 8	45
Página Principal con sus ítems desglosados.	
CUADRO N° 9	46
Cuadro de Contáctenos.	
CUADRO N° 10	47
Desglose de los Recursos 1	
CUADRO N° 11	48
Desglose de los Recursos 2	
CUADRO N° 12	57
Dificultad de la implantación.	

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. UBICACIÓN DEL PROBLEMA EN UN CONTEXTO.

En la actualidad, las novedosas herramientas para desarrollo de sitios web, han sido consideradas como una alternativa valiosa para el desarrollo y publicación de sitios web, han sido complejos y dinámicos, que facilitan el desarrollo de diversas actividades y la estrecha relación interpersonal por medio de un computador. Esto originó que el desarrollo de páginas y sitios web se ha incrementado en gran proporción en los últimos años, provocando que los negocios virtuales hayan proliferado grandemente y en muchos casos, sin una adecuada sistematización de sus procesos, lo que a corto o mediano plazo le significará a la empresa gastos más elevados que la solución inicial.

Según (Ortiz, 2007) Es necesario centrar con mayor atención a conocer gustos y preferencias de los visitantes que se tengan; es decir dar un mayor soporte en el “análisis de audiencia” que puedan tener las páginas y sitios web. Por esta razón, es necesario buscar ser metódicos desde un principio.

El fenómeno acaecido en nuestro país no es un ejemplo aislado, sino sólo una pequeña muestra de un fenómeno que se está reproduciendo a escala mundial. De hecho, en Estados Unidos, las reservas de viajes constituyen una destacada parte del pastel de las transacciones en línea y, servidores turísticos como Travelocity o Expedia, se erigen como líderes destacados del comercio electrónico norteamericano. Nada diferente ocurre en Europa, donde los portales de información y venta de viajes como Edreams, Lastminute o Travelprice junto con los gigantes

aéreos (Iberia, Air France, etc.) van ocupando los primeros lugares en el escalafón de webs comerciales.

Posteriormente, se ofrece un repaso del fenómeno turístico estudiando su origen, los elementos que en él intervienen, su repercusión en la economía global, el impacto de la aplicación de las Tecnologías de la Información y Comunicación en su desarrollo y las ventajas que ofrecen en la transmisión de información, lo que redundará en beneficio de los actores del sistema.

Tras la introducción al mundo del turismo, se centra el análisis en la empresa turística y en el caso concreto de las agencias de viajes que operan en Internet. “Dentro del análisis del estado de la cuestión, se reflejan en último lugar, los rasgos definitorios del usuario que emplea Internet como herramienta de búsqueda, selección y adquisición de los servicios turísticos”. (Pintado, 2010)

La estrategia de desarrollo que se maneja en estos últimos años de la mayoría de las páginas y sitios web que soportan los negocios virtuales que se publican en Internet, no se fundamentan en una debida sistematización de tareas para su desarrollo, previas a su publicación, ahora se están creando nuevas series de sistemas hipermediales en un mínimo tiempo para dar a conocer a una empresa tal en la WWW. Haciendo caso omiso a los diseños que garanticen la integridad y mantenimiento del sistema web a medio y largo plazo.

1.2. SITUACIÓN CONFLICTO

En la actualidad la creación de sitios web se ha hecho más popular cada día, teniendo la necesidad de hacerlo a un nivel ya sea industrial, comercial y en este caso de servicios, considerándolos como un producto que se desarrolla y que requiere de métodos propios para hacerlo este proyecto permite facilitar el crecimiento de la empresa Pazmiño y Costa Viajes “PAZCOVIAJES” ya que por ahora no cuentan con publicidad por medio de la internet solo contratando personas impulsadoras que buscan clientes para llevarlos a la oficina. Por lo tanto para generar la propuesta planteada se pretende definir un método de las actividades y los servicios

que ofrece la empresa “PAZCOVIAJES” para que los clientes tengan la mayor comodidad de visualizar los servicios de asesorías.

El rendimiento de la empresa es excelente con una atención de primera, los clientes quedan satisfechos ya que logran hacer todos sus trámites, el problema que abarca es la baja de clientes por varios motivos uno de ellos es que recién salen al mercado por ende son tan reconocidos también que en el lugar que queda la empresa a sus alrededores existe mucha competencia hay varios locales de agencias de viajes que ofrecen los mismos servicios y tienen más tiempo de laborar que el de ellos y otro motivo que no consta con una página web que les ayude a expandir su negocio y a crecer obteniendo más clientela ya que ahora en estos días empresa que no cuente con una página web se van de pique y no obtienen buenos ingresos que hasta llegan al punto de cerrar la empresa por ello es indispensable contar con un sitio web.

1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Por lo anteriormente expuesto la autora de la presente investigación formula la siguiente pregunta problema.

¿Cómo incide una aplicación web en la visibilidad de los clientes sobre los servicios que oferta la Agencia de viajes “PASCOVIAJES” de la ciudad de Guayaquil?

1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Aspecto: Comercio Electrónico.

Campo: Diseño de una página web.

Área: Lenguaje de programación .NET

Periodo: 2017

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. OBJETIVO GENERAL

Desarrollar una página web para visualizar los servicios que ofrece la agencia de viajes “PAZCOVIAJES” de Guayaquil, 2017.

1.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Identificar la información existente sobre las páginas web para mejorar la visibilidad de los servicios turísticos.

- ✓ Diagnosticar el sistema actual que tiene la agencia de cómo ofrecen sus servicios de atención hacia sus clientes.
- ✓ Diseñar una página web que abarque todo lo necesario para que “PAZCOVIAJES” ofrezca a sus futuros clientes una mejor atención y tengan la facilidad de adquirirlos.

1.6. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

En el transcurso de la evolución informática que ha experimentado el software y además considerando que los sitios web son un tipo de software muy necesarios para las empresa, microempresas, instituciones, negocios privados y como es el caso sobre nuestra investigación de una agencia de viajes; que hoy en día una empresa si no cuenta con una página web no es casi probable que sus clientes no la consideren, ya que la tecnología y la innovación tecnológica van avanzando cada día y para ello se requiere contar con una metodología propia para su desarrollo.

La creación de sitios web se ha hecho más popular cada día, teniendo en cuenta la necesidad de hacerlo para incrementar los servicios que en este caso la empresa PAZCOVIAJES ofrece, considerándolo como un producto que se desarrolla y que requiere de métodos propios para hacerlo y que permita el crecimiento del diseño la página web.

Para esto es necesario tener ya definido los tipos de investigación que se tomarán a consideración, como son la investigación Descriptiva, la investigación Explorativa y la Investigación Correlacional o Explicativa, en donde se hablará de las características y la estructura de la página web. Es decir tener el diseño, el mismo debe ser muy llamativo para el cliente, también debe ser de un sencillo manejo, más amigable y esquematizar una metodología para el diseño final que se vaya implementar. Esta Agencia de Viajes trata del papel de las empresas de viajes y su importancia en el desarrollo turístico en cualquier parte del mundo. A sí que esta empresa brinda el servicio turístico al turista. El propósito es ofrecer un buen servicio al cliente y que esta agencia de viajes sea muy eficaz al momento de visualizar sus servicios y que el cliente solicite la mejor asesoría para el llenado del formulario para sacar la visa

Estadounidense o Europea ya sea de turismo o de Estudio para los jóvenes que desean cumplir sus sueños, también por el ASSIST CARD que es el seguro de Viaje entre otros.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

La Agencia de Viajes PAZCOVIAJES de Guayaquil, fue creada el 27 de Marzo del 2017 y está registrada como persona Natural, que se encuentran ubicados en Tungurahua 603 y Hurtado en la actualidad no cuentan con una página web donde proporcionen los servicios que ofrecen por lo que tienen poco tiempo de haberse inaugurado. Una primera consecuencia es la falta de clientela ya que de dónde están ubicados en sus alrededores existen varias agencias de viajes que ofrecen los mismos servicios y ellos como ser una nueva entidad tiene esa desventaja y deben planear estrategias para así atraer a clientes, una de ellas es contratar a chicos jóvenes promotores para que salgan a las calles a buscar clientes convenciéndolos de que tendrán un buen servicio. Hoy en día los sitios web se han vuelto una necesidad en difundir contenidos e información por este medio ha surgido cambios radicales dando resultados positivos usando una tecnología de alta velocidad. La página web es una herramienta interactiva en la que se integran la comunicación, el diseño y por último la tecnología. En lo que es el desarrollo de esta investigación será basado en un Gestor de Contenidos (CMS) JOOMLA que nos permitirá desarrollar sitios web dinámicos e interactivo la cual se podrá modificar o eliminar todo tipo de contenidos de manera sencilla a través de un panel de administración del mismo. A través de esta página se obtiene una comunicación efectiva en la cual los clientes se van a beneficiar obteniendo la información que ellos requieran.

2.2 ANTECEDENTES HISTÓRICOS

En el artículo publicado del proceso del doctoral (Coloma, 2015) el cuál indica desde su perspectiva y que el autor de la investigación comparte sobre el contexto actual del Siglo XXI, en que la Educación Superior

enfrenta grandes retos derivados del fenómeno de la globalización, el cual provoca transformaciones sustanciales en los modelos tradicionalmente utilizados en la educación.

La historia de internet comenzó hace tres décadas, cuando la comunidad científica buscaba con esfuerzo una forma rápida y efectiva de compartir información, conocimientos y éxitos por eso siempre se dice que el hombre siempre ha recopilado y almacenado información. El surgimiento de los ordenadores propició el origen de la plataforma abierta donde intercambiaban documentos estructurados de forma fiable y universal. Hemos visto que los avances de la tecnología en los sistemas de comunicación la cuál brindan a las empresas la oportunidad de dar a conocer los servicios que brindan, por medio del internet que en la actualidad es el servicio de mensajería más grande del mundo, la cual su funcionamiento actúa como un sistema de mensajería eficaz en el envío y visualización de información.

No obstante, a pesar del auge experimentado, “Internet era considerado como un medio de comunicación cuya información estaba restringida a ciertos ámbitos, como el académico. La situación se mantuvo hasta 1989, cuando el Laboratorio Europeo de Física de Partículas (CERN) se inició en el desarrollo de una especificación para facilitar el acceso a sus bases de datos, denominada Protocolo de Transferencia de Hipertexto (HTTP)”. (Moraga, 2012)

A medida de estos cambios en la actualidad hay millones de personas que navegan por este increíble medio de la información que es el internet, ya que es lo más innovador que puede haber y desde luego más fácil en donde las personas se pueden contactar más rápido con la empresa que requieran.

“En el mundo online solo hay dos velocidades: rápido y muy rápido. Y es que los cambios en este ámbito suceden de manera frenética y lo que hoy es de un modo, mañana es totalmente distinto. Estos cambios afectan al modo en que los usuarios actúan en este entorno digital” (González, 2016).

El internet ha ido evolucionando enormemente es por eso que desarrollar un sitio web será muy factible para la empresa ya que permite hacer diversas cosas, presenta un medio esencialmente creativo y representar a la empresa con un excelente servicio de asesoría de visados y trámites migratorios.

En sus inicios la World Wide Web fue desarrollada para que las universidades y los científicos del mundo compartan información de forma automatizada Berners-Lee pulió los detalles de la innovación en 1990, con ayuda del ingeniero de sistemas belga Robert Cailliau, para el final de ese año un prototipo del sistema de software que soportaba la web estuvo listo para ser puesto a prueba. Los primeros ejemplos de páginas web fueron desarrollados en computadoras NeXT. (Tecnósfera, 2015).

Por el tremendo impacto de las computadoras y lo innovador de las páginas web en la sociedad durante la década pasada a este periodo se la ha denominado la era de la información eficaz, la productividad y el rendimiento de las organizaciones y los usuarios han ido aumentando de forma positiva con el uso de estas herramientas, conforme a las personas que vayan descubriendo y conociendo lo importante que es esta herramienta van a obtener mayores resultados ya sea empresarial o de forma personal, en cambio en el proyecto de tesis de (Chiliquinga, 2011), estudiante de la Universidad de Milagro nos dice “Los avances de la tecnología en los sistemas de comunicación brindan a las empresas la oportunidad de utilizar servicio de valor agregado, internet proporciona en la actualidad el servicio de mensajería más grande del mundo”, por tal razón nos hemos visto la necesidad de crear e implementar sitio web, para informar sobre los servicios que presta alguna institución sobre los servicios que se van a brindar.

Los navegadores web (en inglés web browsers) son los programas que permite acceder a la web, desde su aparición en 1991 los navegadores han evolucionado considerablemente, a la vez que la propia web. Según (Aripez, 2011) Para muchos usuarios y durante muchos años, decir navegador web ha sido decir internet Explorer fue durante muchos años

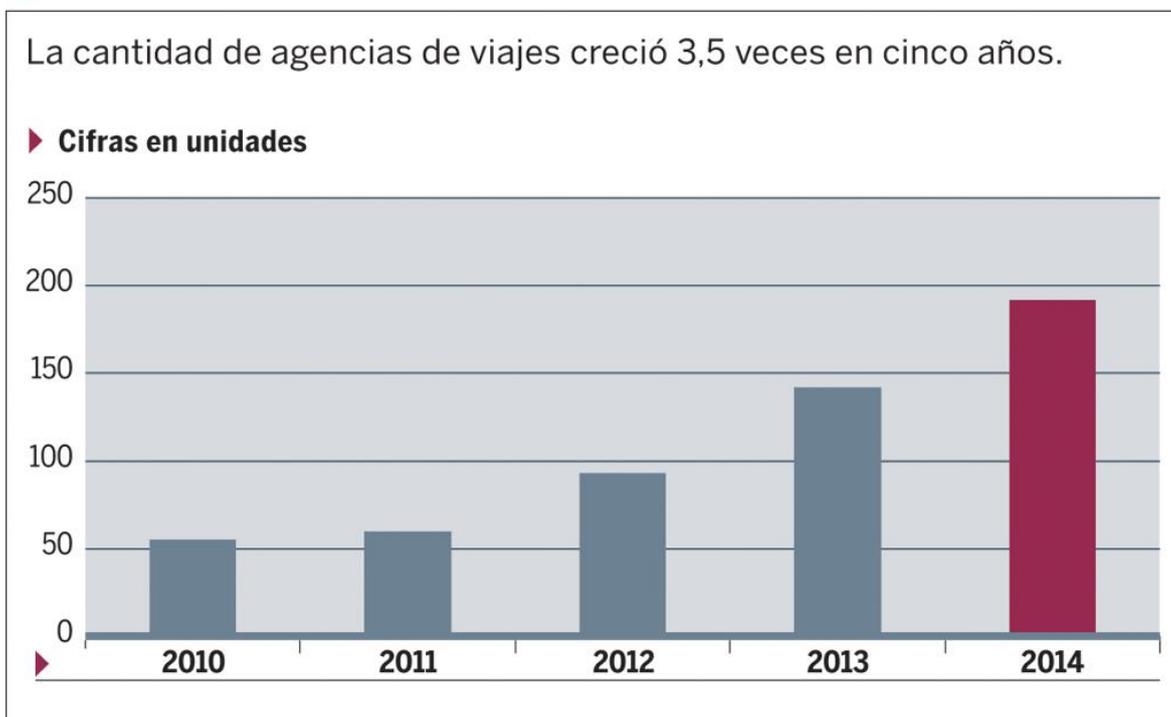
el navegador más utilizado con mucha diferencia, aunque no lo fue al principio de la web, ni lo será en los próximos años. En conclusión la web vivió unos primeros años de desarrollo frenético gracias a la competencia entre Netscape e Internet Explorer. Pero también es importante tener en cuenta que hasta el 2014 la competencia entre navegadores se producía entre usuarios de Windows, sistema operativo que dominaba de forma casi absoluta en el mercado, así todos nosotros saldremos ganando si la web sigue siendo ese campo de juego neutral que soñó Berners Lee hace 25 años.

El inicio sobre las páginas web se debe al reconocido Thomas Cook que fue el primer agente de viajes profesional dedicado a tiempo completo a su actividad, comenzó con las características lo que hoy conocemos como un tour. Comenzó ampliar sus horizontes en 1855 condujo un grupo a Holanda, Bélgica, Alemania y Francia, en 1867 crea el cupón de hotel que hoy conocemos como “Vaucher” según (Cahui, 2014) aporta “Uno de los últimos hechos relevantes de Cook, por su transcendencia es la realización de la primera vuelta al mundo en viaje turístico que efectuará en 1972 con un grupo de 9 personas en la cual tardó 222 días” Para el año 1999 Carlson Wagonlit travel se integró con Thomas Cook tomando el liderazgo a nivel mundial, en 1928 en Estados Unidos comienza la actividad mayorista en turismo. El 7 de Julio de 1945 se funda en la ciudad de México la Asociación Mexicana de Agencias de Viajes (AMAV). En todo negocio lucrativo rápidamente nace la competencia con Henry Wells se convierte en primer competidor serio de Cook en el negocio de la organización de tours.

GRÁFICO N° 1

Índice de cifras sobre el crecimiento de las agencias de viajes

En crecimiento



Fuente: Dirección General de Tributación

Elaborado por: Evelyn Miranda Murillo

En el grafico N°1 nos muestra las cifras en unidades del crecimiento que ha tenido las agencias de viajes en cinco años consecutivos desde el 2010 hasta el 2014 a nivel mundial.

En los últimos años las agencias de viajes han considerado que los CMS son más confiables para la realización de una página web de una empresa ya que no siempre hay que partir desde cero, el más utilizado es WordPress aunque no precisamente es para todo tipo de páginas web, esto depende del sistema más adecuado para la necesidad de la empresa y a la vez lo que quieran que se visualice.

HISTORIA DE LOS (CMS)

Un sistema de gestión de contenidos (Content Management System en inglés abreviado, CMS) es un programa que permite crear una estructura de soporte (framework) para la creación y administración de contenidos por parte de los participantes principalmente en páginas web. En el

proyecto elaborado por (Toro, 2015) nos dice que “Los primeros sistemas de administración fueron desarrollados por organizaciones que publicaban una gran cantidad de contenido en internet y necesitaban de continuas actualizaciones; como revistas en línea, periódicos y publicaciones, y en 1995, el sitio de noticias tecnológicas CNET sacó su sistema de administración de documentos y publicación y creó una compañía llamada VIGNETTE, pionera de los sistemas de contenidos” Esto nos hace pensar que en la evolución que ha tenido el internet y la participación de los usuarios a través del uso de las páginas web ha convertido a los gestores de contenidos en una herramienta esencial en internet, tanto para empresas, Academias, instituciones y personas naturales que quieren emprender un negocio.

Según el punto de vista de (Díaz, 2015) que menciona en su proyecto “La gestión de contenidos es el proceso de tratar de emparejar lo que usted tiene con lo que ellos desean; donde usted es una organización con información y funcionalidad como valor y ellos son un sistema de audiencias definibles que desean ese valor”, podemos decir que la gestión de contenidos puede parecer una manera fácil de crear grandes páginas web, pero en un examen más cercano es en sí es un proceso total para recoger, manejar y publicar contenidos de dicha información y para este sistema utilizaron una base de Datos MySQL la cual les resulta más eficaz al momento de programar y también la utilización del servidor HTTP APACHE. (López, 2011)

¿CUÁL ES EL MEJOR GESTOR DE CONTENIDO CMS?

Esto depende de las necesidades y conocimientos que la empresa requiere, la respuesta más sencilla es WordPress aunque en este proyecto será una microempresa utilizaremos el JOOMLA además las otras opciones que mostraremos también tienen sus puntos fuertes que nos pueden solucionar la papeleta de manera más clara como son:

- ✓ Mejor CMS de uso general: WordPress
- ✓ Mejor CMS para crear tiendas online: Magneto
- ✓ Mejor CMS para SEO: Drupal y WordPress

- ✓ Mejor CMS para pequeños negocios: Joomla
- ✓ Mejor CMS para crear intranets: SilverStripe
- ✓ Mejor CMS por su sencillez de uso: WordPress y Frog CMS.

LOS CMS BASADOS EN SOFTWARE LIBRE

Los gestores de contenidos CMS Open Source nos han facilitado a todos la vida desde hace unos cuantos años; crear páginas web en internet es cada vez más fácil y además lo podemos hacer con estos programas de código libre totalmente gratuitos. A continuación se mostrará una tabla donde se indicara los CMS más usados por los usuarios, son sitios web que utilizan gestores de contenidos más populares en internet.

GRÁFICO N° 2

La 10 Aplicaciones más populares

#	APPLICATION	WEBSITES USING THIS
1	 WordPress	276,660
2	 Joomla	101,143
3	 Drupal	54,288
4	 TYPO3	19,694
5	 1C-Bitrix	7,977
6	 DataLife Engine	7,056
7	 DotNetNuke	5,077
8	 Microsoft SharePoint	3,619
9	 ExpressionEngine	3,611
10	 SPIP	2,878

Fuente: Análisis del uso de herramientas para la gestión de contenidos en los sitios web personales e instituciones de la Universidad Salamanca. (2015)

Elaborado por: Paladines Díaz Xiomara.

SEGURIDAD DE LOS CMS LIBRES

La seguridad es que estos tienen una comunidad de miles de usuarios a nivel mundial, donde se fija la mayor atención a las vulnerabilidades, cuándo estas aparecen se hace un informe a la comunidad para trabajar en ello dando una pronta solución en lo que es en el cumplimiento a las

libertades del software, en resumen son herramientas que posibilitan la creación y mantención de la página web ya sea en una internet y una intranet, esto para los usuarios son muy beneficiosos ya que no tiene costo de licenciamiento de software.

JOOMLA

La primera versión de JOOMLA 1.0 fue publicada el 16 de septiembre de 2005 y fue una versión mejorada de MAMBO 4.5.2.3, que estuvo activa hasta el 22 de Julio de 2009, después JOOMLA 1.5 se publicó el 22 de Enero del 2008 y Según (García, 2012) que nos comenta de su proyecto “fue una actualización muy importante que solucionaba problemas de seguridad y bugs de su antecesora, esta versión contaba con soporte a largo plazo, finalizó el pasado 10 de abril de 2012” ya que podemos decir que esto no implica que no pueda ser utilizada. En lo que la autora de esta investigación se centró en optar por este Gestor de contenidos.

Tiempo después JOOMLA 1.6 fue liberada el 10 de Enero de 2011, correspondía a una evolución que incluía la posibilidad de multilinguaje, también listas de acceso (ACL) y un nuevo diseño del BackEnd, en tan poco tiempo fue publicada la nueva versión 1.7 que mejora diferentes bugs de la versión anterior, y que estuvo vigente el 24 de Febrero del 2012. La última versión fue publicada el 24 de Junio del 2012 y corresponde a la versión 2.5, al igual que la versión 1.5 es una versión estable que cuenta con soporte a largo plazo (al menos 18 meses)

Por lo que respecta a JOOMLA, la diferencia de los usuarios a nivel de acceso, es decir FrontEnd o BackEnd, teniendo un total de 7 tipos de usuarios predeterminados, los correspondientes al FrontEnd para el registrado son el autor, editor y publicador. En cambio los de BackEnd son gestor, administrador y súper-administrador.

Desde hace muchos años aparecieron los primeros gestores de contenidos web (CMS) y se dejaron de programar las páginas web en código HTML estático, hemos visto como mes a mes y año tras año el desarrollo de una página web ha ido convirtiéndose en un proceso más y más complejo aunque hoy en día hay muchas posibilidades de nuevas

técnicas y diseños creativos con mayor conexión con diversas plataformas paralelas, más integración con redes sociales. (Perez, 2015), por ello es necesario disponer de este sistema la administración para gestionar este contenido y que la participación de los usuarios haga que cuente con un soporte para las herramientas de publicación social.

Todo gestor de contenidos se basa en una estructura de funcionamiento: El Drupal y Joomla aunque son diferentes cada uno y las partes que se destacan de ambos gestores son los módulos o extensiones, los usuarios y los contenidos.

Todo lo que engloba a los CMS gira en torno a los módulos o extensiones y estos archivos contienen código PHP que al ser instalados y luego activados proporcionan un conjunto de funciones adicionales al gestor de contenidos.

En cambio el Drupal existen dos tipos de módulos, los Core, tal como indica su nombre pertenecen al núcleo de Drupal. En cambio los contribuidos son aquellos que proporcionan a la comunidad Drupal.

2.3 ANTECEDENTES REFERENCIALES

El aporte que nos brinda sobre la definición del desarrollo de una página web (Pardo, 2015) es “desarrollar una buena página web es uno de los pasos más importantes que se deben dar en el campo del marketing online”. Así, la diferencia entre disponer de una página correctamente desarrollada o no puede suponer un cambio sustancial entre conseguir nuestros objetivos online o no.

Aunque es muy necesario por ahora la presencia del ONLINE no es suficiente ya que el comercio electrónico es un área con mucho potencial para ello hay que pensar de prisa sobre nuevas ventajas para que llame la atención aunque tiene un poco de riesgo de pérdida ya sea de recursos o de tiempo y si no llega a funcionar estas nuevas ideas hay que volver al inicio, por eso esto hay que tratarse con mucha prudencia. “El comercio electrónico se encuentra en auge, actualmente es una de las opciones preferidas por emprendedores al iniciar un negocio por sus distintas ventajas. Desde empresas dedicadas al espectáculo, negocios de pago

de servicios o hasta venta de productos artesanales, han optado por hacer del comercio electrónico parte de su estrategia”. (Razcón, 2017).

La web es un gran lugar donde los clientes desean encontrarte. Actualmente la web se usa para comparar precios, productos y en este caso los servicios por ello concuerdo con (Jiménez, 2015) con “El diseño web es uno de los aspectos más importantes de cualquier plan de mercadeo y publicidad digital que se enfoque de manera integral. Por lo tanto, empresarios y gerentes necesitan contar con criterios prácticos para evaluar propuestas y tomar decisiones sobre este asunto”

En el sector de los servicios que ofrecen por medio de la web se ha convertido en un arma competitiva. También nos dice que “Durante mucho tiempo se les ha considerado empresas de apoyo, sin tomar en cuenta que has desarrollado sus funciones originales y generado nuevas, para convertirse en uno de los factores importantes en la comercialización de la oferta turística a niveles local, regional, nacional e internacional, al provocar y canalizar de manera directa el desplazamiento individual y masivo”. Por lo tanto aquello que experimenta el cliente puede determinar su grado de satisfacción que será positiva o negativa según:

- El interfaz que tenga la página web
- La posibilidad de opciones
- La reacción ante sus reclamaciones
- La rapidez y precisión de responder a sus preguntas.

La autora de la tesis de grado (Chaguay, 2013) para su proyecto habló sobre la arquitectura de software “La arquitectura es un conjunto de patrones que proporcionan un marco de referencia necesario para guiar la construcción de un software, permitiendo a los programadores, analistas y todo el conjunto de desarrolladores del software compartir una misma línea de trabajo y cubrir todos los objetivos y restricciones de la aplicación” En esta etapa el analista luego e un minucioso y detallado estudio de los sistemas de una organización, detecta un problema o una necesidad que para su solución y/o satisfacción vio que era necesario realizar un desarrollo web.

Descripción del Proceso de servicios en la web.

El cliente además de requerir un servicio va a valorar mucho sobre la satisfacción que tendrá cuando visite la página web y haya obtenido toda la información que necesita, para ello corresponde a la empresa definir sus prioridades en base a las expectativas de sus clientes u optar por una determinada política a aplicar antes, durante y después del ofrecimiento de sus servicios.

Al contrario de los servicios que se dan en un lugar cuando el cliente debe visitar las agencias y buscar tiempo para sacar previa cita solo para que le den información de lo que necesite, el cliente puede ahorrar tiempo y dinero si hoy en día con la comodidad de su hogar puede visitar el sitio web de la empresa y obtener toda la información que vaya a requerir la única desventaja que tendría es que si surge algún inconveniente el cliente no podrá expresar su grado de satisfacción. (Couso, 2010)

“Estas empresas sociales que brindan estos servicios, impulsando el despliegue de su misión social, crean valor social y económico simultáneamente, esto significa que en ellas confluyen tanto el objetivo de la autosuficiencia financiera derivada a la visualización de los servicios necesaria para la supervivencia de la organización así como el objetivo de creación de valor social por vía web”. (Duque, 2013)

Medir el tiempo que el cliente vaya a ocupar mientras visita la página web y saber que no haya sido en vano y salga satisfactorio al requerir los servicios de nuestra empresa.

- Encontrar rápidamente un responsable si llegan a surgir problemas.
- Comprender el funcionamiento.
- Hacer que funcione correctamente la página web.
- Obtener excelentes comentarios acerca de los servicios.
- Dejar de lado la visita de agencias de viajes.

“La comunicación es el conjunto de acciones o comportamientos que producen un intercambio de significado. Una buena comunicación es vital para transmitir interés por el cliente. El sistema más usado para comunicarnos es el lenguaje oral, aunque la comunicación cara a cara siempre va acompañado del lenguaje corporal y gestual (no verbal).”

Sin embargo a mi punto de vista acerca de la interacción de empleado a cliente en los últimos años se ha ido dejando de lado ese sistema por varios motivos, uno de ellos es el avance que ha tenido la tecnología ya que las empresas han implementado y desarrollado sitios web que les permita visualizar los servicios que ofrecen llegando a tener más publicidad y así poder incrementar el número de clientes y más aún crecer como empresa. ¿Por qué últimamente los clientes prefieren este nuevo sistema de obtener estos servicios Online? Bueno porque la mayoría de personas piensan y sienten que es mucho mejor que el sistema común que siempre se ha usado ya que no se sienten cómodos de tener una comunicación cara a cara cuando visitan a un local. Couso Pág.: 110.

Comparación en forma de tabla del estado real de una página mal codificada (un caso nada raro) y el estado de una página bien codificada.

CUADRO N° 1

Comparación Del Estado Real De Una Página Mal Codificada.

ANTES	DESPUÉS
TABLAS	
49 tablas de diseño, con hasta cinco niveles de anidamiento, sobrecargadas con atributos redundantes.	Cero tablas de diseño, 4 tablas sin anidamientos para datos realmente propios de una tabla.
CODIGO FUENTE	
38 kb (sin imágenes)	16 KB (sin imágenes)
850 líneas	320 líneas
Sin estructura (de difícil lectura)	Estructura limpia (más legible)

Sin comentarios	Comentada
EL MENÚ PRINCIPAL	
7.5 KB	1.3 KB
180 líneas	17 líneas
JavaScript	Sin JavaScript
Guion GIFs	Sin Guion GIFs
Tablas confusamente anidadas	Lista limpia
JOOMLA	
Cantidad enorme de plantillas para distintos campos, muy flexibles.	La configuración de las plantillas y módulos no es intuitivo.

Fuente: Libro de Renata Paz Editorial 2005

Elaborado por: Evelyn Andrea Miranda Murillo

Lo interesante empieza cuando hacemos el cálculo de la comparación con un determinado número de páginas. Comparé un sitio web pequeño, de unas 100 páginas, con un sitio grande de unas 10.000 páginas:

CUADRO N° 2

Comparación De Dos Sitios Web

	100 paginas		10.000 paginas	
	SIN CSS	CON CSS	SIN CSS	CON CSS
Código fuente	3,8	1.6	380	160
Líneas de código fuente	85.000	32.900	8.500.000	3.200.000
tablas	4900	400	490.000	40.000

Fuente: Libro de Renata Paz Editorial 2005

Elaborado por: Evelyn Andrea Miranda Murillo

Hemos podido reducir el código fuente en un 60%, el número de tablas incluso en un sustancioso de 90%. De ahí se deriva un ahorro claro en el coste del tráfico de datos y los tiempos de carga, así como una simplificación considerable a la hora de actualizar los contenidos.

Por otro lado el código fuente ahora sólo incluye las referencias a las imágenes y gráficos relativos a los productos. Todos los Guion_GIFs y símbolos de navegación han quedado eliminados o descargados. De ese modo se incrementa la legibilidad y se reduce la posibilidad de error. Sin embargo, la autora de esta investigación cree que las agencias de viajes poseen una característica muy importante para este sector en donde el factor humano es imprescindible, y esta característica es el trato personal y directo que ofrecen al cliente. Por tanto, es probable que las agencias de viaje se hayan visto afectadas por las nuevas tecnologías, pero éste hecho no significa necesariamente que vayan a desaparecer. “Otro aspecto importante a tratar, es el impacto de las nuevas tecnologías en las agencias de viajes. Numerosos artículos hablan de la desaparición de las agencias de viajes debido al gran impacto de las nuevas tecnologías en el sector y las ventajas que éstas ofrecen”. (Espí, 2013)

Para (Arreaga, 2015) “La aplicación de los CMS no se limita solo a las web sino también a la gestión de todo tipo de documentos y registros electrónicos” Según el Ing. José Rodríguez, 2013 nos dice que permite administrar contenidos de un medio digital y gestionar nuevos contenidos a través de módulos que se programan en base a una necesidad”

En síntesis un CMS permite que usuarios sin tener el debido conocimiento de lo que es programar y del diseño puede manipular estas aplicaciones y administrarlos presentando información de una empresa. Según autores del artículo Gestión de contenidos para la visualización de servicios del diseño mediante un CMS y el objetivo de este proyecto es cumplir con eficacia la creación y gestión de la información on-line. En base al proyecto que estamos realizando la mejor forma de hacerlo es explicando las características generales de la empresa y hacer un breve análisis y que parámetros se van a tomar en cuenta ya que es muy importante para crear los campos personalizados y disponer así de diferentes posibilidades.

La funcionalidad de los CMS simplifica la gestión de los usuarios con permisos comunes mediante la utilización de grupos, de esta forma puede

asignar permisos a un departamento completo de su organización en un solo paso sin necesidad de hacerlo uno a uno. Para la autora de la Tesis (Morante, 2015) “La funcionalidad del CMS permite visualizar que tanto los usuarios, como el administrador pueden ver la misma página web y existe una página web donde solo tiene acceso el administrador mediante una contraseña que administra todo el sitio web” Estas páginas del sitio web están conectadas a una base de datos donde se almacena los contenidos de todo el sistema, esto permite separar la parte de las páginas como presentación y en la base de datos los contenidos.

SISTEMA DE GESTIÓN DE BASE DE DATOS

Un sistema de gestión de base de datos, es un sistema de software que permite la definición de bases de datos, así como la elección de estructuras de datos necesarios para el almacenamiento y búsqueda de datos, ya sea de forma interactiva o a través de un lenguaje de programación. (Cobos, 2012) Menciona que el propósito general de estos sistemas es el de manejar de manera clara, sencilla y ordenada un conjunto de datos que posteriormente se convertirán en información relevante, para un buen manejo de datos, un SGBD se define como el conjunto de programas que administran y gestionan la información contenida en una base de datos”. Podemos decir que en el mundo de las bases de datos existe una feroz competencia muchos compiten por ser la prestación más eficaz y confiable, los principales sin duda son MICROSOFT SQL, SERVER Y ORACLE y otros no tan conocidos como DB2, SYBASE, INFOMIX y POSTGRE, sin embargo el MYSQL no se queda atrás ya que desde hace poco tiempo se ha convertido en una muy importante competencia para estos productos ya que cuentan con características comparables y más veces mejor.

2.4 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Para este proyecto también veremos la parte legal ya que es la base en el cual afirma, niega o confirma un supuesto dentro del marco jurídico, dicho en otras palabras es el sustento en el cual se apoya una causa en este caso sobre la agencia de viajes.

Ley Orgánica de Comunicación

Capítulo II

Derechos a la comunicación.

Art. 20.- Responsabilidad ulterior de los medios de comunicación.- Habrá lugar a responsabilidad ulterior de los medios de comunicación, en los ámbitos administrativo, civil y penal cuando los contenidos difundidos sean asumidos expresamente por el medio o no se hallen atribuidos explícitamente a otra persona. Los comentarios formulados al pie de las publicaciones electrónicas en las páginas web de los medios de comunicación legalmente constituidos serán responsabilidad personal de quienes los efectúen, salvo que los medios omitan cumplir con una de las siguientes acciones:

1. Informar de manera clara al usuario sobre su responsabilidad personal respecto de los comentarios emitidos;
2. Generar mecanismos de registro de los datos personales que permitan su identificación, como nombre, dirección electrónica, cédula de ciudadanía o identidad, o;
3. Diseñar e implementar mecanismos de autorregulación que eviten la publicación, y permitan la denuncia y eliminación de contenidos que lesionen los derechos consagrados en la Constitución y la ley.

Los medios de comunicación solo podrán reproducir mensajes de las redes sociales cuando el emisor de tales mensajes esté debidamente identificado; si los medios de comunicación no cumplen con esta obligación, tendrán la misma responsabilidad establecida para los contenidos publicados en su página web que no se hallen atribuidos explícitamente a otra persona.

Art. 30.-Información de circulación restringida.- No podrá circular libremente, en especial a través de los medios de comunicación, la siguiente información:

1. Aquella que esté protegida expresamente con una cláusula de reserva previamente establecida en la ley;

2. La información acerca de datos personales y la que provenga de las comunicaciones personales, cuya difusión no ha sido debidamente autorizada por su titular, por la ley o por juez competente;
3. La información producida por la Fiscalía en el marco de una indagación previa; y,
4. La información acerca de las niñas, niños y adolescentes que viole sus derechos según lo establecido en el Código de la Niñez y Adolescencia.

La persona que realice la difusión de información establecida en los literales anteriores será sancionada administrativamente por la Superintendencia de Información y Comunicación con una multa de 10 a 20 remuneraciones básicas mínimas unificadas, sin perjuicio de que responda judicialmente, de ser el caso, por la comisión de delitos y/o por los daños causados y por su reparación integral.

Decreto N° 1014 SOFTWARE LIBRE

El gobierno de Rafael Correa ha sido un gobierno donde se ha impulsado el uso de herramientas informáticas de software libre destacando que “El software ya es de todos” incentivando a los ciudadanos en especial a los jóvenes demostrando sus destrezas y habilidades para desarrollar el software de vanguardia.

Art. 1.- Establecer como política pública para las entidades de administración Pública central la utilización del Software Libre en sus sistemas y equipamientos informáticos.

Art. 2: Se entiende por software libre, a los programas de computación que se pueden utilizar y distribuir sin restricción alguna, que permitan el acceso a los códigos fuentes y que sus aplicaciones puedan ser mejoradas.

Estos programas de computación tienen las siguientes libertades:

- Utilización de programa con cualquier propósito de uso común.
- Distribución de copias sin restricción alguna

- Estudio y modificación de programa (Requisito: código fuente disponible)
- Publicación del programa mejorado (Requisito: código fuente disponible)

Art. 3: Las entidades de la administración pública central previa a la instalación del software libre en sus equipos, deberán verificar la existencia de capacidad técnica que brinde el soporte necesario para este tipo de software.

Art. 4: Se faculta la utilización de software propietario (no libre) únicamente cuando no exista una solución de software libre que supla las necesidades requeridas, o cuando esté en riesgo de seguridad nacional, o cuando el proyecto informático se encuentre en un punto de no retorno.

Art. 5: Tanto para software libre como software propietario, siempre y cuando se satisfagan los requerimientos, se debe preferir las soluciones en este orden:

- a) Nacionales que permitan autonomía y soberanía tecnológica.
- b) Regionales con componente nacional.
- c) Regionales con proveedores nacionales.
- d) Internacionales con componente nacional.
- e) Internacionales con proveedores nacionales.
- f) Internacionales.

Art. 6: La Subsecretaría de Informática como órgano regulador y ejecutor de las políticas y proyectos informáticos en las entidades del Gobierno Central deberá realizar el control y seguimiento de este Decreto. Para todas las evaluaciones constantes en este decreto la Subsecretaría de Informática establecerá los parámetros y metodología obligatorios.

Art.7: Encárguese de la ejecución de este decreto los señores Ministros Coordinadores y el señor Secretario General de la Administración Pública y Comunicación. Dado en el Palacio Nacional

en la ciudad de San Francisco de Quito, Distrito Metropolitano, el día de hoy 10 de abril de 2008.

2.5 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

2.5.1. VARIABLE DEPENDIENTE: Página web para la visualización de los servicios.

2.5.2. VARIABLE INDEPENDIENTE: Niveles de visualización de servicios en la agencia PAZCOVIAJES.

2.6 DEFICIONES CONCEPTUALES.

Definición de Internet:

Internet es una red de redes de millones de ordenadores en todo el mundo. Pero al contrario de lo que se piensa comúnmente, Internet no es sinónimo de World Wide Web. La Web es sólo una parte de Internet, es sólo uno de los muchos servicios que ofrece Internet, Según Javier Echeverría en Los señores del aire: Telépolis y el Tercer Entorno(1999) afirma: **"Suele decirse que Internet es un medio de comunicación, y ello es muy cierto. Sin embargo, Internet posee otras cualidades 'mediáticas', y por ello diremos que esa red es: un medio de comunicación, un medio de información, un medio de memorización, un medio de producción, un medio de comercio, un medio para el ocio y el entretenimiento y un medio de interacción"**.

Servidor:

Es el proceso encargado de atender a múltiples clientes que hacen peticiones de algún recurso administrarlo por él. Al proceso servidor se le conoce con el término back-end. El servidor normalmente maneja todas las funciones relacionadas con la mayoría de las reglas del negocio y los recursos de datos.

Hosting:

Es el servicio que provee a los usuarios de internet un sistema para poder almacenar información, imágenes, videos o cualquier contenido accesible vía web, es una analogía llamado "hospedaje" donde uno ocupa un lugar

específico, en este caso la analogía alojamiento web o de páginas web se refiere al lugar que ocupa una página web, sitio web, sistema, correo electrónico, archivos, etc.

Dominio:

El conjunto de computadoras conectadas en una red informática que confían a uno de los equipos de dicha red, la administración de los usuarios y los privilegios que cada uno de los usuarios tiene en dicha red.

La parte principal de una dirección en la Web que indica la organización o compañía que administra dicha página o sitio web.

El espacio en red que contienen todas las estaciones, y los distintos recursos compartidos administrados por el servidor.

Página Web:

Es un documento o información electrónica que contiene texto, imágenes, sonidos, videos, programas, enlaces, etc. que puede ser accedida mediante un navegador web. Por Begoña Oliver empezando por su definición, **“Consideramos una página web a un documento disponible en Internet, o World Wide Web (www), codificado según sus estándares y con un lenguaje específico conocido como HTML. Es algo a lo que estamos acostumbrados a acceder si leemos este artículo pero no todos conocen realmente su funcionamiento”**.

Sitio Web:

Un sitio web es un conjunto de archivos electrónicos y páginas web referentes a un tema en particular, es decir son una serie de páginas organizadas que se enlazan por medio de varios links

JOOMLA:

Es la herramienta líder en la creación de webs, es el Gestor de Contenidos (CMS en inglés) más premiado a nivel mundial, existen más de 30 millones de páginas web creadas con JOOMLA y tienes a tu disposición más de 10.000 componentes que te permitirán ir ampliando las funcionalidades de tu web con nuevas opciones como pueden ser tienda virtual, envío de boletines, foros, galerías de imágenes y un sinfín de posibilidades que no paran de crecer.

XAMPP:

Es un servidor independiente en base a software libre, con el cual podemos disponer de un servidor propio o simplemente usarlo para hacer pruebas de nuestras páginas web, bases de datos, para desarrollar aplicaciones en php, con conexión a base de datos SQL(LAMPP= Linux + Apache + MySQL + PHP + Perl).

Base de datos:

Es un sistema que almacena datos que están relacionada, es un repositorio en donde se guarda información integrada que podemos almacenar, modificar, eliminar y recuperar. Las bases de datos se configuran como las herramientas más adecuadas y adaptables para la recuperación de información y de conocimiento, en pocas palabras podemos concluir que es un conjunto de información almacenada en memoria auxiliar que permite acceso directo y un conjunto de programas que manipulan datos.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

El análisis es una metodología esencial en la dirección empresarial aportando un gran valor, previo a conocer esto se ha realizado en este proyecto un detallado análisis interno en base a ciertos procedimientos que uno de ellos es diagnosticar los puntos fuertes y débiles de la empresa, de este modo se puede evaluar el potencial de la empresa para alcanzar los objetivos establecidos. El análisis interno de esta empresa consiste en un conjunto de técnicas que se utilizó para investigar acerca de los factores internos es decir de las características, los recursos, habilidades y capacidades que dispone la agencia para mantener y desarrollar una ventaja competitiva.

Nombre de la Empresa: PAZCOVIAJES.

Fecha de aprobación: 27 de Marzo del 2017.

3.2. ASPECTOS PARA LA PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.

MISIÓN:

Brindar el mejor servicio personalizado en asesorías para la tramitación de diversos tipos de visas a través de la buena atención con el fin de preparar a nuestros clientes para la realización de su viaje exitosamente, además de proveer pasajes aéreos a nivel nacional e internacional.

VISIÓN:

Posicionarnos dentro de las 10 mejores agencias de nuestro país que brinda servicios de apoyo al viajero satisfactoriamente en toda la realización de los visados y viajes alrededor del mundo.

3.3. SERVICIO QUE OFRECE LA EMPRESA.

PAZCOVIAJES, agencia de viaje y turismo ofrece los siguientes servicios:

Servicios Consulares:

- ✓ Reagrupación familiar.

- ✓ Inscripción consular: alta-baja.
- ✓ Solicitud o renovación de pasaporte Español.
- ✓ Recuperación de Residencia.
- ✓ Inscripción de matrimonio.
- ✓ Nacionalidad por opción.
- ✓ Apelaciones

Citas previas para:

- ✓ Llenado de formularios.
- ✓ Revisión de carpetas.
- ✓ Reservas de hotel.
- ✓ Reservas de vuelo

También ofrecen:

- ✓ **Visas de turismo**
 - USA
 - ESPAÑA
 - FRANCIA
 - ITALIA
 - HOLANDA
- ✓ Visas de estudio.
- ✓ Visas de trabajo
- ✓ Visas no lucrativas.

Planificación de las actividades.

Atención de Lunes a Viernes de 8: am hasta las 5: pm, Ofrece Asesoría migratoria sin previa cita en la oficina que está ubicada en TUNGURAHUA 603 y HURTADO.

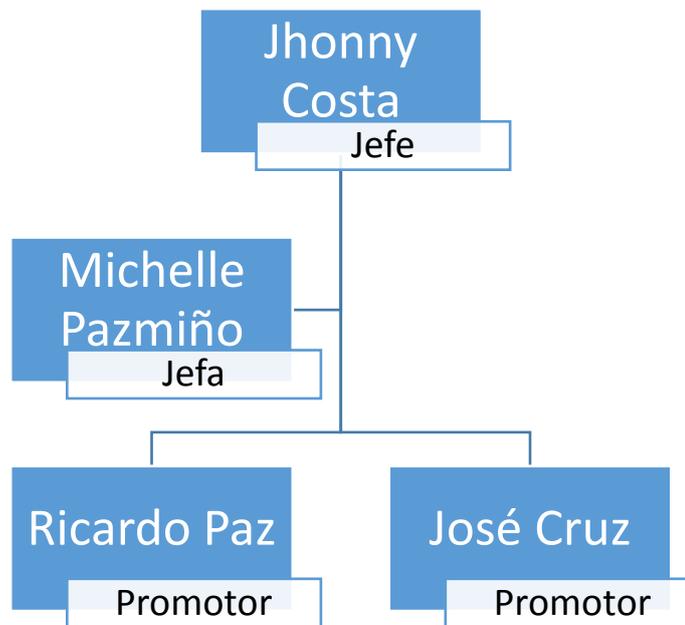
GRÁFICO N° 3
Vista Frontal de la Agencia



3.4. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA:

GRÁFICO N° 4

Jerarquía de la Agencia de Viajes



Elaborado por: Evelyn Andrea Miranda Murillo

Fuente: esquema jerárquico del personal de la empresa PASCOVIAJES

GRÁFICO N° 5
Logo de la Empresa



3.5. DISEÑO DE LA INVESTIGACION - TIPOS DE INVESTIGACIÓN.

El presente proyecto de investigación se va hacer un diseño para el desarrollo de la página web y con ello la empresa tenga acogida de los futuros clientes acerca de la visualización de sus servicios.

INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA

En esta investigación previa al estudio se busca especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido el análisis como lo explica (Sampieri, 2011) **“Es decir únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre las variables a las que se refieren”** por ello el desarrollo de un sitio web está diseñado para facilitar a los usuarios los tipos de servicios que ofrece dicha empresa, por lo tanto, el investigador del proyecto debe tener un análisis previo de la situación actual y que requisitos es necesario para que su negocio se expanda por medio de la página web. Esto es muy útil para los que recién quieren salir al mercado ya que hoy en día todo usuario es más práctico y usa la tecnología ya que obtienen una información acerca de un servicio más rápido y eficaz. Para las agencias de viajes es más factible que tengan su propia página web para que los usuarios obtengan información acerca de los requisitos para sacar

visas y la contratación de viajes de varios días en el extranjero, pues facilitan los trámites con las compañías y resuelven los problemas derivados del alojamiento y de la guía turística. Por eso es útil este tipo de investigación ya que puede mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de los fenómenos, suceso, comunidad, contexto o situación.

INVESTIGACIÓN EXPLICATIVA O CORRELACIONAL

Este tipo de estudio tiene como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables, miden cada una de ellas y después cuantifican y analizan la vinculación, (Sampieri, 2011) destaca **“Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba”**. En cierta medida tienen un valor explicativo, aunque parcial, ya que el hecho de saber que dos conceptos o variables se relacionan aporta cierta información explicativa.

Este proyecto se va a implementar para el beneficio de las empresas que aún no son tan reconocidas ante la sociedad y para ello el investigador realizó un breve análisis de la agencia de viajes para saber lo que se requiere en la página web y que sea bien detallada para que los usuarios puedan tener de la facilidad de manejo. Hoy en día toda empresa requiere de un sitio web para salir adelante. Todos hemos visitado más de algún sitio web en el que no llevamos ni 30 segundos y ya no queremos seguir navegando, sin embargo, hay unas que te enamoran a primera vista.

Es por lo que también no solamente basta con tener una “pagina” en la web mundial, sino que debes saber explotar todas sus ventajas y beneficios que te permitirán llevar a nivel de élite a tu empresa o negocio personal.

INVESTIGACIÓN EXPLORATIVA

Cuando el objetivo es examinar un tema o problema e de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes como nos dice (Sampieri, 2011) “Cuando la revisión de la literatura reveló que únicamente hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas”

Las agencias de viajes resultan especialmente útiles para la contratación de viajes de varios días en el extranjero, pues facilitan los trámites con las compañías y resuelven los problemas derivados del alojamiento y de la guía turística. Es así, como las agencias de viaje, se dedican a vender tanto pasajes aéreos y acomodaciones habitacionales en los distintos hoteles, ofreciendo servicios tanto dentro como fuera del país. El valor agregado que entregan consiste en armar los denominados "paquetes turísticos", que combinan opciones de traslado y alojamiento con precios altamente competitivos. Esto se logra llegando a acuerdos con las líneas aéreas y cadenas hoteleras, reservando con anticipación una gran cantidad de cupos. O sea, es por medio de estas agencias, que las personas se pueden ahorrar bastante tiempo y dinero en programar sus vacaciones. Con este tipo de investigación nos ayuda a familiarizarse con fenómenos desconocidos, obtener información para realizar una investigación más completa de un contexto particular, investigar nuevos problemas, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones futuras, o surgir afirmaciones y postulados.

3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

POBLACIÓN

Es el conjunto de todos los elementos que son objeto de estudio estadístico por lo tanto se tomara en cuenta para nuestra investigación a los padres de familia, estudiantes, docentes y personal administrativo puesto que ellos serán los beneficiados por la implementación de este sitio web.

DELIMITACIÓN DE LA POBLACIÓN

La población a tomar en cuenta para el estudio de la causa que origina cierta desinformación sobre los servicios que ofrece la agencia de Viajes PAZCOVIAJES.

MUESTRA

Es una parte o una porción de un producto que permite conocer la calidad del mismo. Existen dos tipos de muestra que analizando se elegirá la que sea conveniente para este proceso.

TIPO DE MUESTRA

Muestreo Probabilístico.- Es una técnica de muestreo en virtud de la cual las muestras son recogidas en un proceso que brinda a todos los individuos de la población las mismas oportunidades de ser seleccionadas.

Muestreo No Probabilístico.- Es una técnica de muestreo donde las muestras se recoge en un proceso que no brinda a todos los individuos de la población iguales oportunidades de ser seleccionados.

Por tal motivo utilizaremos muestreo no probabilístico, para lo cual tomaremos 31 habitantes de la ciudad de Guayaquil del presente año, dirigidos a padres de familia, jóvenes, estudiantes y profesionales, que es el número aproximado de los visitantes por día.

TAMAÑO DE LA MUESTRA

Existen varios factores a tomar en cuenta, para calcular el tamaño de la muestra son:

- ✓ Variabilidad.
- ✓ Precisión.
- ✓ Nivel de confianza.

Nivel de confianza es el porcentaje de seguridad que se tiene para generalizar los resultados obtenidos. Su total seguridad equivale al 100 por ciento generalmente y en este estudio se usa el 95 por ciento esto para lograr que el estudio se realice de manera correcta y posible.

Precisión o porcentaje de Error es necesario para dar pauta a cualquier posible error con respecto a la hipótesis que estudiaremos si se establece que no existe riesgo de error, se representaría a cero pero daría lugar que la muestra sea el tamaño de la población, es sugerido que se represente con el 4% o el 6% como error, tomando en cuenta que no son complementarios la confianza y el error.

Según la teoría básica del muestreo de Felix L.Seijas, 1981 año que fue creada la fórmula nos afirma (Rodríguez, 2012).

La variabilidad el porcentaje se dará por aceptada o rechazada la hipótesis suele ser diferente de acuerdo a los que cada persona o institución considere como mayoría ya sea el 75%. Una vez que se han determinado estos tres factores, entonces se puede calcular el tamaño de la muestra. Debido a que la población es finita la formula a usar es la siguiente:

$$n = \frac{VP.N}{(M - 1) \frac{E^2}{K^2} + VP}$$

Donde:

n: Tamaño de la Muestra.

N: Tamaño de la población.

VP: Varianza de la población con respecto a las principales características que se van a representar. En un valor constante que equivale a 0.25

E: Error máximo admisible para las inferencias y las estimaciones. Un valor que generalmente, varía entre 0.01 y 0.09.

M: Es una corrección geométrica que usa para muestras grandes, mayores a 30.

K: Nivel con el que se va realizar el tratamiento de las estimaciones.

$$n = \frac{VP.N}{(M - 1) \frac{E^2}{K^2} + VP}$$

$$n = \frac{0.25 * 31}{(31 - 1) \frac{1^2}{4^2} + 0.25}$$

$$n = \frac{0.25 * 31}{(30)0.0025 + 0.25}$$

$$n = \frac{7,75}{0.325}$$

$$n = 23,8461$$

$$n = 24$$

3.7. MÉTODOS EMPÍRICOS

Para determinar los criterios de los habitantes de la ciudad de Guayaquil en la falta de desinformación, los métodos que se va a utilizar en esta investigación son la de observación y la encuesta.

La encuesta es la herramienta más utilizada en nuestra investigación, donde se utiliza los cuestionarios como medio principal para conseguir la información necesaria y de esta manera saber que las persona que intervienen en la misma pueden plasmar su opinión.

3.8. ENCUESTA:

1.-Por favor, indica tu sexo:

Hombre Mujer

2.- ¿Eres mayor de edad?:

SI NO

3.- ¿Siempre acude a la misma agencia de viajes?

SI NO

4.- Indíquenos aproximadamente ¿Cuántos viajes realiza al año?

- Una a la semana
- Una cada 15 días
- Una al mes
- Una al año

5.- ¿A través de que medio comprarías tu viaje?

Internet Agencia de viajes

6.- ¿Cuál fue la razón por la que nos elegiste a nosotros ante las otras agencias de viajes?

- Por la experiencia que ya tengo con vosotros
- Recomendación

- Precios
- Publicidad
- Otros (especificar)

7.- ¿Cree Ud. Que una página web para la agencia de viajes ayudaría con el crecimiento de la empresa?

- SI NO

8.- ¿Cómo evaluarías nuestro equipo de trabajo con los siguientes enunciados?

El agente fue amable y profesional

El agente no fue amable ni profesional

9.- ¿Cuál fue tu grado de satisfacción con el nivel y la calidad de servicio?

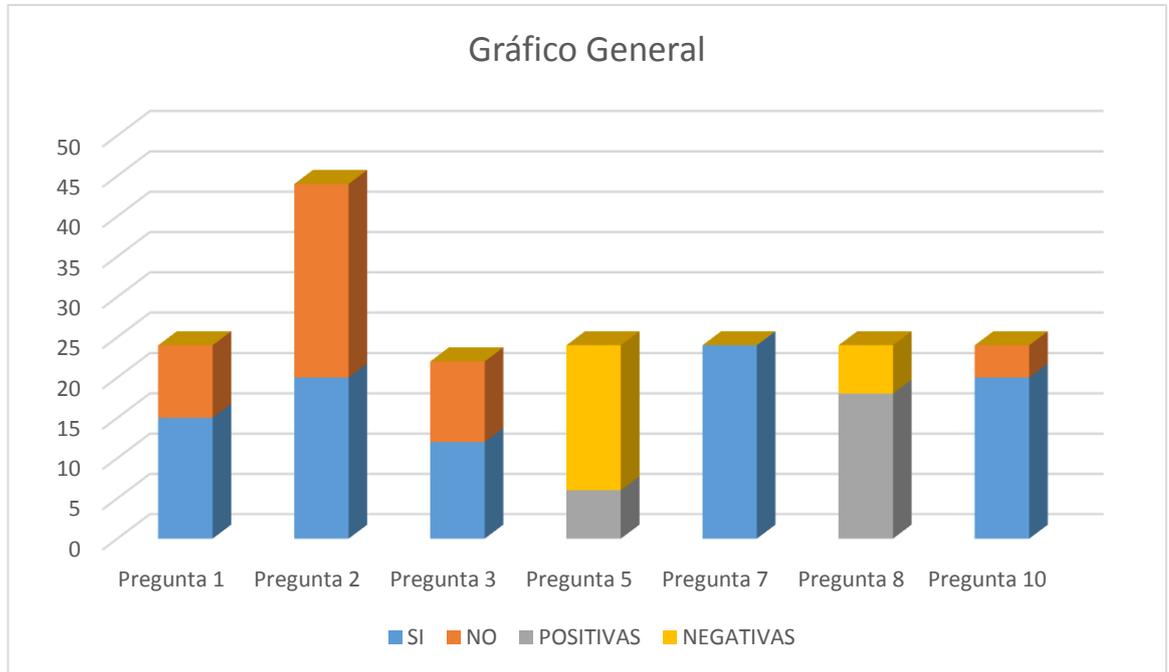
- Contento
- Ni contento, ni descontento
- Descontento (mencionar tus razones)

10.- ¿Ud. Recomendaría visitar la agencia de Viajes PAZCOVIAJES?

- SI NO

GRÁFICO N° 6

Gráfico General de las preguntas para encuestar

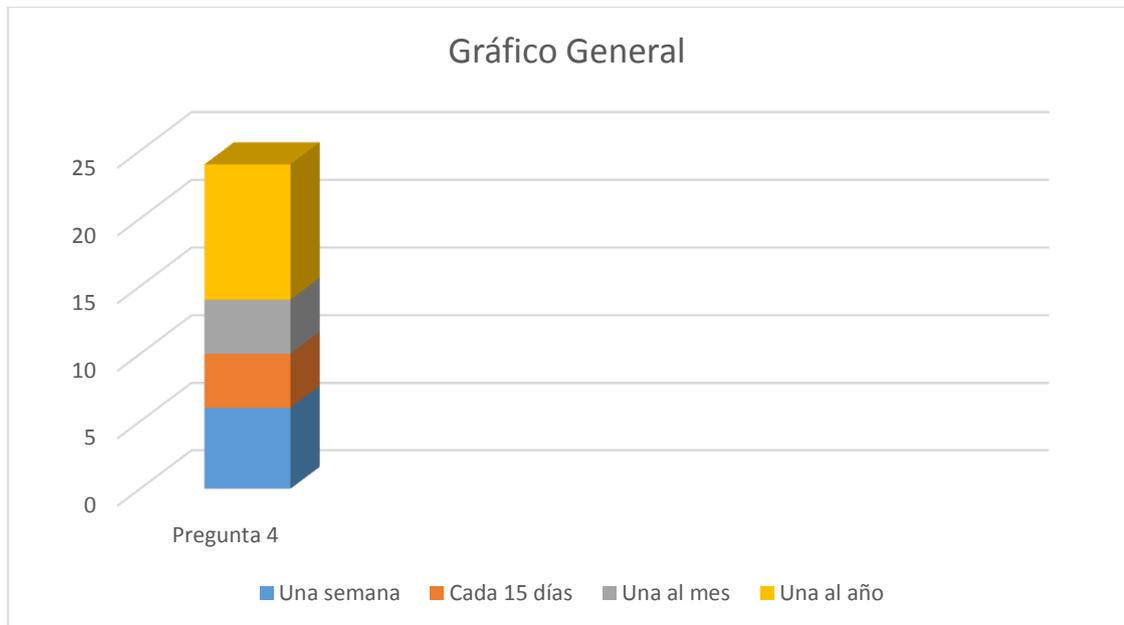


Elaborado por: Evelyn Andrea Miranda Murillo

Fuente: Encuestas

GRÁFICO N° 7

Gráfico General de las preguntas para encuestar

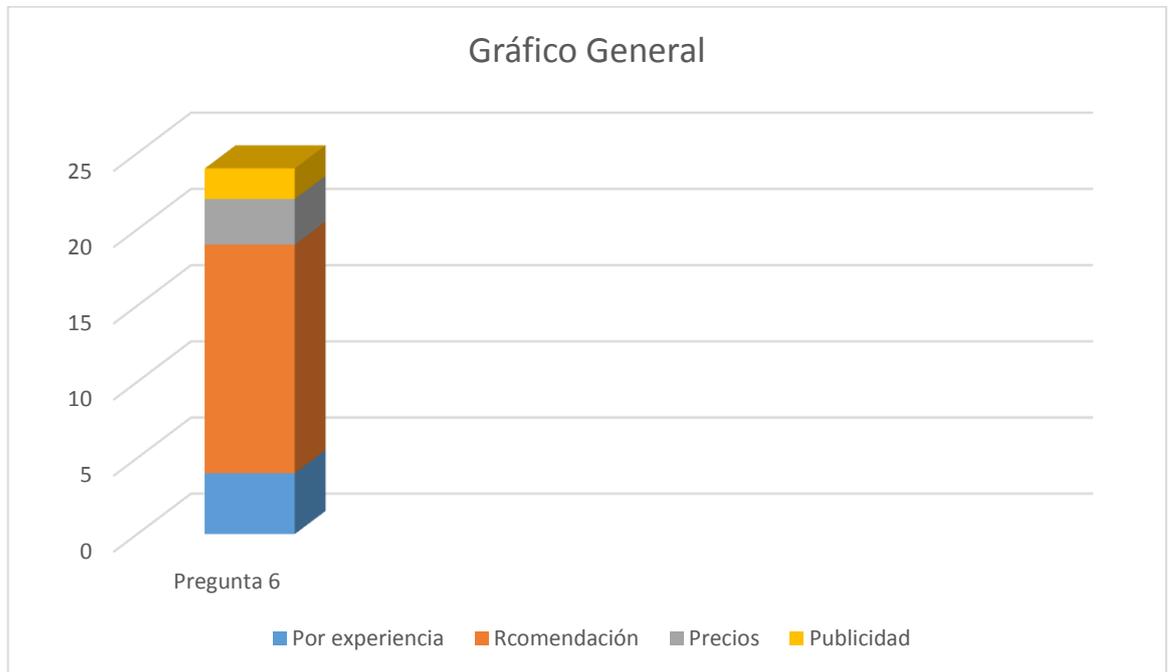


Elaborado por: Evelyn Andrea Miranda Murillo

Fuente: Encuestas

GRÁFICO N° 8

Gráfico General de las preguntas para encuestar

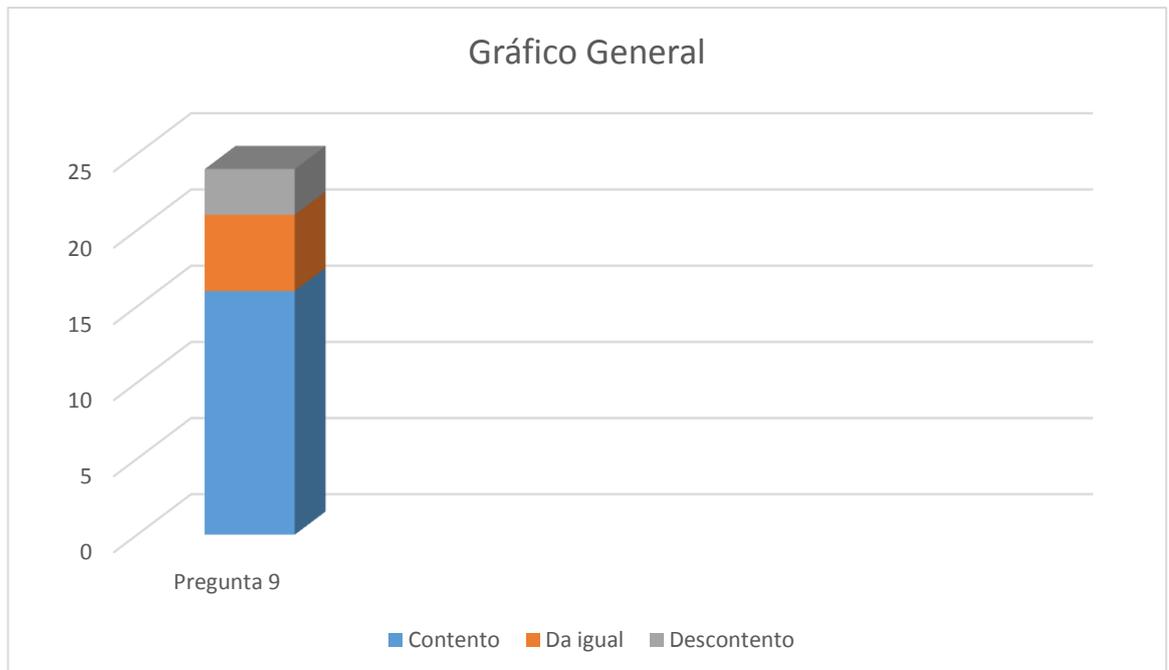


Elaborado por: Evelyn Andrea Miranda Murillo

Fuente: Encuestas

GRÁFICO N° 9

Gráfico General de las preguntas para encuestar



Elaborado por: Evelyn Andrea Miranda Murillo

Fuente: Encuestas

3.9. PASOS O PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

En esta investigación se realizó un análisis previo al tema la finalidad del proyecto ha sido diseñar una página web dedicado a la visualización de servicios para la Agencia de Viajes PAZCOVIAJES, está orientado principalmente para gente que le gusta viajar, para estudiantes que desean sacar la visa de estudiante y realizar sus estudios fuera del país y profesionales que necesitan sacar su Maestría o Posgrado en España. La principal característica es que se ha realizado un diseño permitiendo así la correcta visualización de los servicios desde cualquier ordenador.

La página web ha sido creada con un CMS, que es un sistema de gestor de contenidos, dicho de otra forma, es una herramienta que permite a un editor crear, clasificar y publicar cualquier tipo de información en una página web. El CMS utilizado ha sido JOOMLA ya que es un excelente sistema para la creación de páginas web por su fácil utilización, se basa en lo llamado Software Libre; es decir no necesita licencia para su utilización y por eso lo hemos denominado como el mejor gestor de contenidos y el más adecuado en cuanto al diseño y funcionalidad para la creación de la página web de la Agencia PAZCOVIAJES. El diseño y la estructura de interfaz de la página web es amigable y sus menús son fácil navegación.

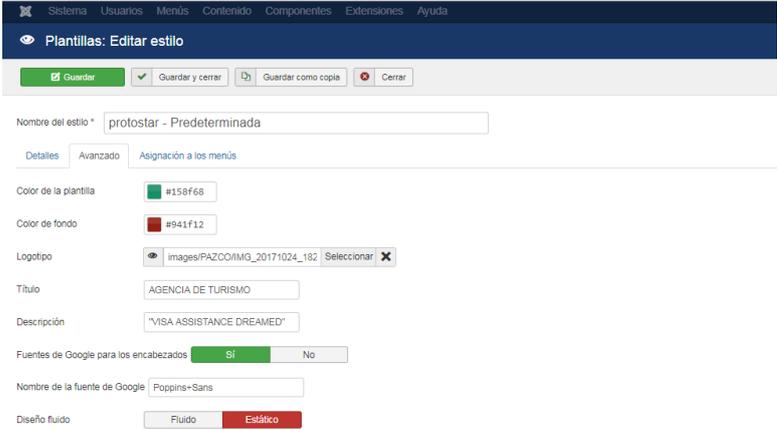
Para la creación de la página web instalamos un servidor Local para así poder trabajar en JOOMLA hasta después que tengamos el dominio y subirla al internet.

Los requerimientos de software para implementar esta página web es el servidor local llamado XAMPP Control Panel que es un servidor web de plataforma que consiste principalmente en el sistema de gestión de base de datos que en este caso será PhpAdmin, que es un sistema operativo libre.

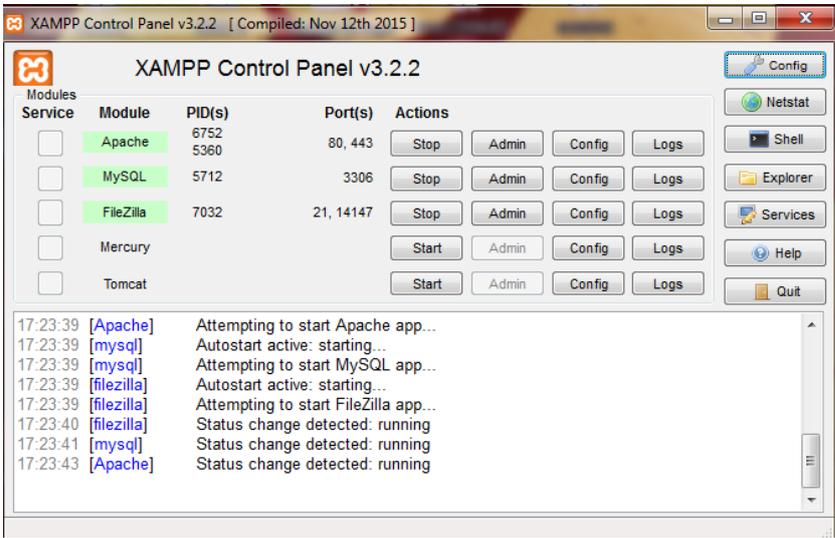
CUADRO N ° 3
Login de JOOMLA.

 <p>Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología <small>Código de Registro SENESCYT N. - 2397</small></p>	<p>DISEÑO DE PANTALLAS</p>	<p>Página: 1 de 7</p>
<p>Autor:</p>	<p>Proyecto de tesis</p>	<p>Sistema/ Módulo</p>
<p>Evelyn Miranda Murillo</p>	<p>Desarrollo De Una Página Web Para Visualizar Los Servicios Que Ofrece La Agencia De Viajes PAZCOVIAJES De Guayaquil, 2017.</p>	<p>Administrador de JOOMMLA</p>
<p>Descripción: Login para ingresar al administrador de JOOMLA para ello se debe registrar con un usuario y contraseña</p>		
<div align="center">  </div>		

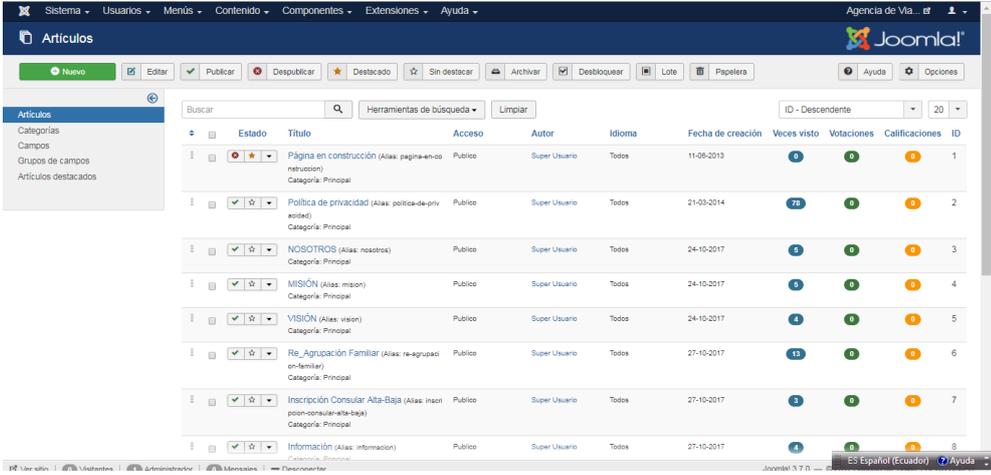
CUADRO N° 4
Panel de control de JOOMLA.

 <p>Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología Código de Registro SENESCYT N. - 2397</p>	<p align="center">DISEÑO DE PANTALLAS</p>	<p align="right">Página: 2 de 7</p>
<p align="center">Autor:</p>	<p align="center">Proyecto de tesis</p>	<p align="center">Sistema/ Módulo</p>
<p align="center">Evelyn Miranda Murillo</p>	<p align="center">Desarrollo De Una Página Web Para Visualizar Los Servicios Que Ofrece La Agencia De Viajes PAZCOVIJES De Guayaquil, 2017.</p>	<p align="center">Administrador de JOOMMLA</p>
<p>Descripción: En el área de plantillas se puede editar el estilo que se desea para la página web en cuestión de colores, fondos y estructura en este caso elegimos el diseño Estático, incorporando el logotipo de la empresa.</p>		
		

CUADRO N° 5 Servidor Local.

 <p style="font-size: small;">Código de Registro SENESCYT N. - 2397</p>	DISEÑO DE PANTALLAS	Página: 3 de 7
Autor:	Proyecto de tesis	Sistema/ Módulo
Evelyn Miranda Murillo	Desarrollo De Una Página Web Para Visualizar Los Servicios Que Ofrece La Agencia De Viajes PAZCOVIAJES De Guayaquil, 2017.	XAMPP SERVIDOR LOCAL
<p>Descripción: Este es el servidor Local XAMPP versión 3.2.2 que utilizamos para la creación de la página y está vinculada con el gestor de contenidos JOOMLA, esto fue temporal hasta después comprar el dominio.</p>		
		

CUADRO N° 6
Lista de los Artículos creados.

	DISEÑO DE PANTALLAS	Página: 4 de 7
Autor:	Proyecto de tesis	Sistema/ Módulo
Evelyn Miranda Murillo	Desarrollo De Una Página Web Para Visualizar Los Servicios Que Ofrece La Agencia De Viajes PAZCOVIAJES De Guayaquil, 2017.	Administrador de JOOMMLA
<p>Descripción: En el ítems de Artículos es donde se creará cada campo que se reflejará en la página web se podrá editar las veces que se desee e ir incrementado si es necesario.</p>		
		

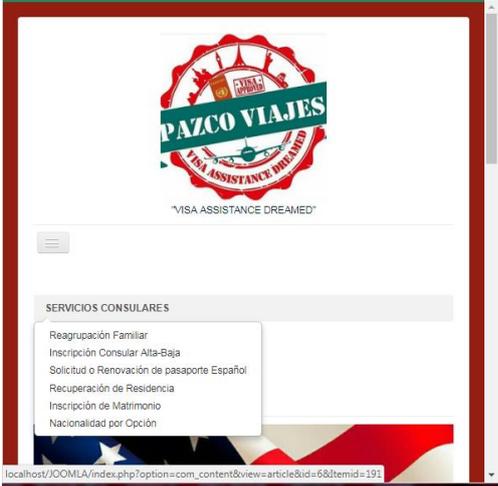
CUADRO N° 7

Página principal del Sitio Web.

 <p style="font-size: small;">Código de Registro SENESCYT N.° 2397</p>	DISEÑO DE PANTALLAS	Página: 5 de 7
Autor:	Proyecto de tesis	Sistema/ Módulo
Evelyn Miranda Murillo	Desarrollo De Una Página Web Para Visualizar Los Servicios Que Ofrece La Agencia De Viajes PAZCOVIAJES De Guayaquil, 2017.	Administrador de JOOOMMLA
Descripción: Página principal con los ítems creados y cada uno se desglosa con las información podemos ver que el sitio web es responsive ya que se puede visualizar en cualquier dispositivo.		
		

CUADRO N° 8

Página Principal con sus ítems desglosados.

 <p>Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología <small>Código de Registro SENESCYT N. - 2397</small></p>	<p>DISEÑO DE PANTALLAS</p>	<p>Página: 6 de 7</p>
<p>Autor:</p>	<p>Proyecto de tesis</p>	<p>Sistema/ Módulo</p>
<p>Evelyn Miranda Murillo</p>	<p>Desarrollo De Una Página Web Para Visualizar Los Servicios Que Ofrece La Agencia De Viajes PAZCOVIAJES De Guayaquil, 2017.</p>	<p>Administrador de JOOMLA</p>
<p>Descripción: Ítem de servicios consulares desglosados con sus campos respectivos que dando clic en uno de ellos se expandirá otra pestaña con la información establecida.</p>		
 <p>The screenshot shows a web page for 'PAZCO VIAJES' with the tagline 'VISA ASSISTANCE DREAMED'. Below the header, there is a section titled 'SERVICIOS CONSULARES' with a dropdown menu listing the following services: Reagrupación Familiar, Inscripción Consular Alta-Baja, Solicitud o Renovación de pasaporte Español, Recuperación de Residencia, Inscripción de Matrimonio, and Nacionalidad por Opción. The URL at the bottom of the browser window is localhost/JOOMLA/index.php?option=com_content&view=article&id=68&Itemid=191.</p>		

CUADRO N° 9
Cuadro de Contáctenos.

 <p>Instituto Superior Tecnológico Boliviano de Tecnología <small>Código de Registro SENESCYT N - 2397</small></p>	<p align="center">DISEÑO DE PANTALLAS</p>	<p align="right">Página: 7 de 7</p>
<p align="center">Autor:</p>	<p align="center">Proyecto de tesis</p>	<p align="center">Sistema/ Módulo</p>
<p align="center">Evelyn Miranda Murillo</p>	<p align="center">Desarrollo De Una Página Web Para Visualizar Los Servicios Que Ofrece La Agencia De Viajes PAZCOVIAJES De Guayaquil, 2017.</p>	<p align="center">Administrador de JOOMLA</p>
<p>Descripción: Cuadro de Contáctenos con sus dos ítems mostrando el mapa del sitio donde muestra la ubicación exacta de la empresa y el segundo es la información de contacto sobre los asesores de la agencia de viajes.</p>		
<div align="center">  </div>		

3.10. RECURSOS

CUADRO N° 10
Desglose de los Recursos

RECURSOS	DETALLE	COSTO(\$)
	Seminario	585,50
Materiales	Anillados	5,00
	Impresión	20,00
	Hoja A4	5,00
	Alimentación	25,00
	Transporte	15,00
	Bolígrafos	1,00
	Cuaderno de apuntes	1,50
		658.00
	Tecnológicos	Cyber
Pendrive		10,00
Internet, Cd		3,00
Disco duro externo		100,00
Dominio		5,00
		128.00
Total Financiero		786.00

Elaborado por: Evelyn Andrea Miranda Murillo.

Para la elaboración de este proyecto se ha realizado un análisis de costo y se estimó un valor de \$ 786,00 dólares, incluyendo el valor del seminario que son \$585,50 además se ha dividido en dos partes:

1.- Recursos materiales.- Se detallaron los gastos físicos como los materiales que se ha utilizado durante el proceso. También lo personal como la alimentación y el transporte.

2.- Recursos Tecnológicos.- Se detallaron los gastos que hubo mediante el tiempo de investigación visitando la biblioteca para obtener información sobre el tema. También gastos físicos como la compra de varios dispositivos que fueron necesarios para la elaboración de la tesis de grado.

CUADRO N° 11

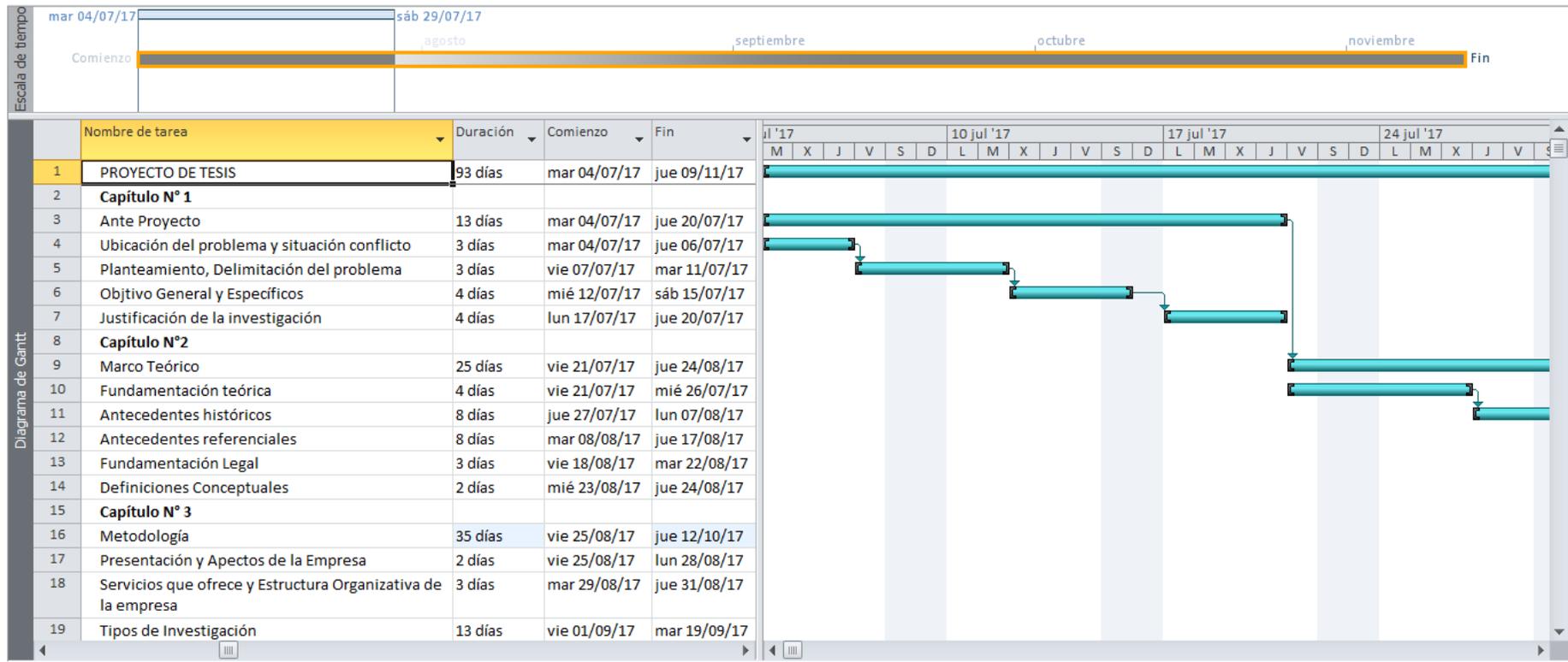
RECURSOS	DETALLE	COSTO(\$)
Adquisición de la Página Web	Compra de la Página web	150,00
	Renovación anual de dominio	15,00
Mantenimiento	Mantenimiento anual	20,00
	Modificación de la página	10,00
		195,00
Total Financiero		195,00

Para la venta de la página web se realizó un análisis de gastos que tendrá la empresa al adquirirla.

Aunque el alojamiento es decir el hosting va incluido, la renovación anual si la misma empresa debe cubrir esos gastos. En cuestión al mantenimiento que se realizará una vez por año tendrá un costo adicional de \$20 y si la empresa desea modificar o mejorar la página web también tendrá un costo adicional de \$10. Así que el gasto promedio será de \$195,00.

3.11. CRONOGRAMA

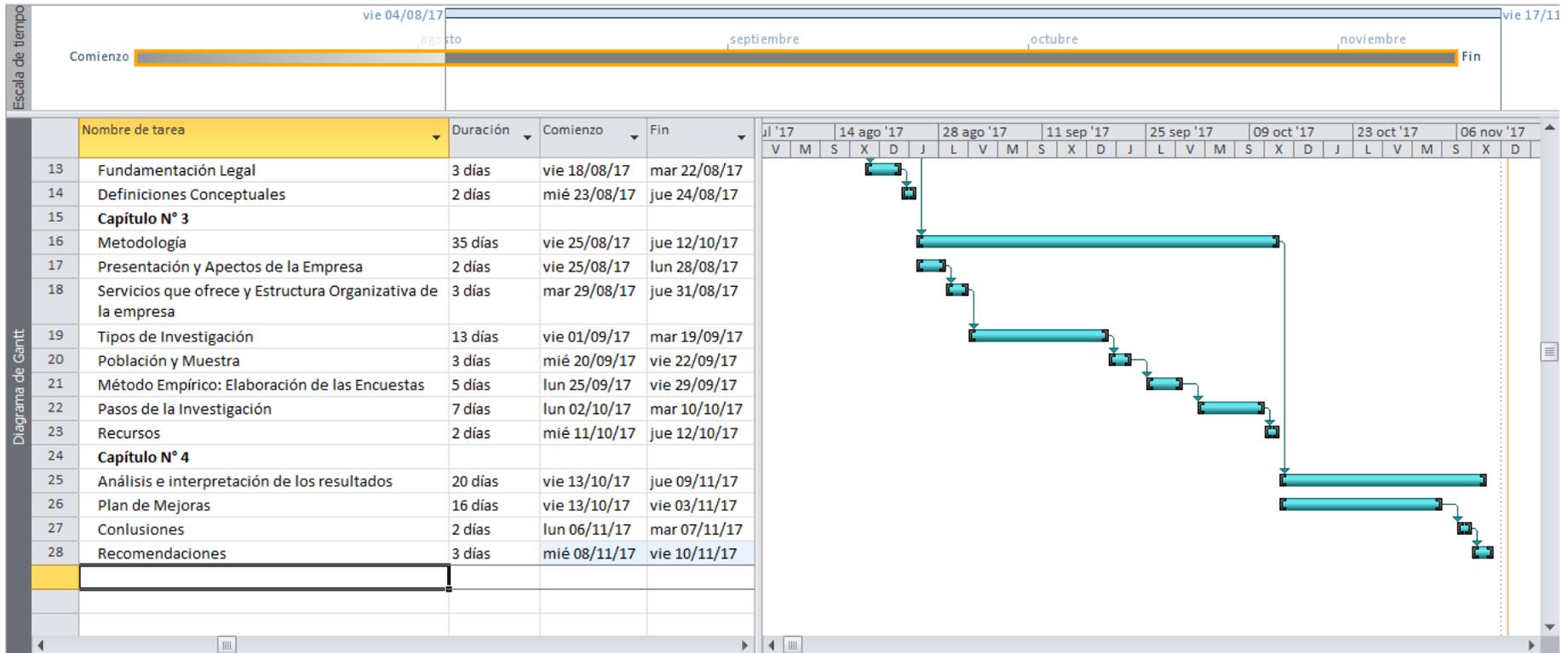
GRÁFICO N° 10
Cronograma 1



Elaborado por: Evelyn Andrea Miranda Murillo.

GRÁFICO N° 11

Cronograma 2



Elaborado por: Evelyn Andrea Miranda Murillo.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. PLAN DE MEJORAS

La planificación de una estrategia es el principal modo de conseguir un salto cualitativo en el servicio que presta a la sociedad, para ello es necesario realizar un diagnóstico de la situación actual que se encuentra la empresa. Una vez realizado es relativamente sencillo determinar la estrategia que debe seguirse para que el destinatario de los servicios perciba, de forma significativa, la mejora implantada. Apoyarse en las fortalezas para superar las debilidades es sin duda la mejor opción de cambio. La mejora se produce cuando dicha organización aprende de sí misma y de otras, es decir, cuando planifica a futuro teniendo en cuenta el entorno cambiante que la envuelve y el conjunto de fortalezas y debilidades que la determinan.

Este plan de mejoras integra la decisión estratégica sobre cuáles son los cambios que deben incorporarse a los diferentes procesos de la agencia de viajes, para que sean traducidos en un mejor servicio percibido. Dicho plan, además de servir de base para la detección de mejoras, debe permitir el control y seguimiento de las diferentes acciones a desarrollar, así como la incorporación de acciones correctoras ante posibles contingencias no previstas.

Este pan de mejoras nos permitirá:

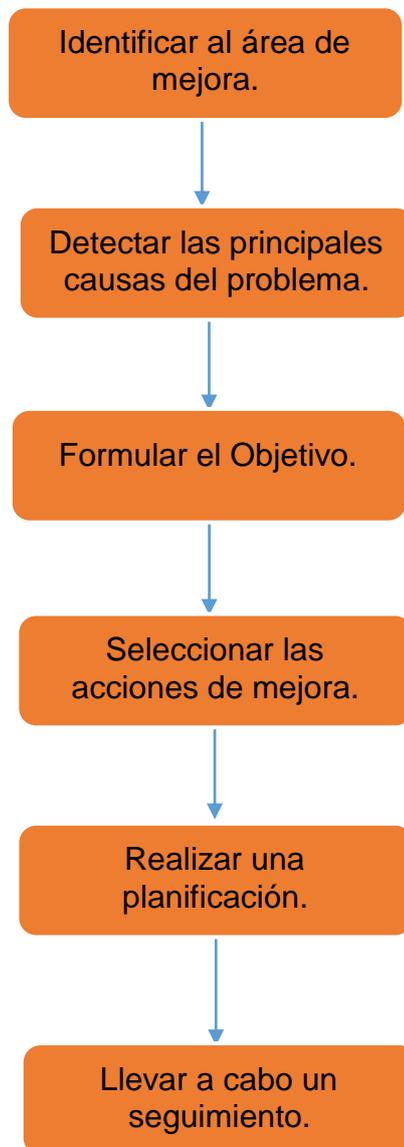
- ✓ Identificar las causas que provocan las debilidades detectadas.
- ✓ Identificar las acciones de mejora a aplicar.
- ✓ Analizar su viabilidad.
- ✓ Establecer prioridades en las líneas de actuación.
- ✓ Disponer de un plan de las acciones a desarrollar en un futuro y de un sistema de seguimiento y control de las mismas.

- ✓ Negociar la estrategia a seguir.
- ✓ Incrementar la eficacia y eficiencia de la gestión.
- ✓ Motivar a la comunidad universitaria a mejorar el nivel de calidad.

4.2. PASOS A SEGUIR PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE MEJORAS.

GRÁFICO N° 12

Diagrama de Flujo



Identificar el área de mejora:

Una vez realizado el diagnóstico, y conocer las debilidades en relación al entorno que la envuelve podemos decir que le área que requiere la mejora es la falta de publicidad acerca de los servicios que ofrece la Agencia de Viajes, por ende en esta investigación se realizará la creación de una página web.

GRÁFICO N° 13

Análisis FODA

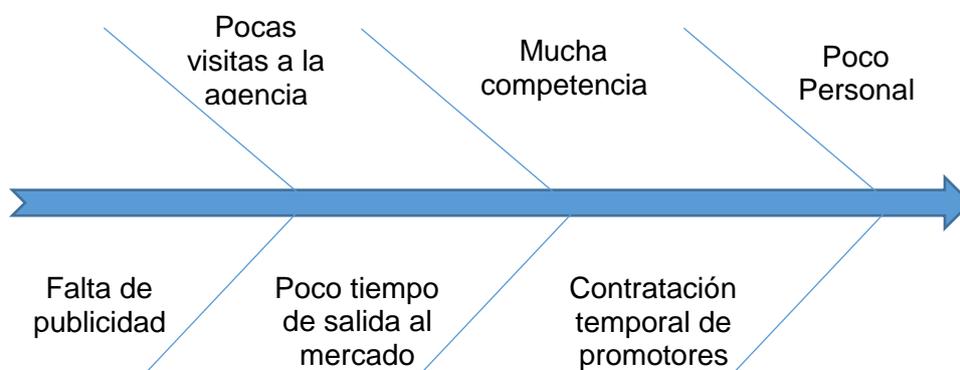


Detectar las principales causas del problema:

La solución de este problema y por lo tanto la superación del área de mejora comienza cuando se conoce la causa que lo originó. Existen múltiples herramientas metodológicas para la identificación y en este caso destacaremos el diagrama de espina (causa y efecto).

GRÁFICO N° 14

Espina de Ishikawa



La utilización de este diagrama ayudó analizar en mayor profundidad el problema y preparar el camino a la hora de definir las acciones de mejora.

Formular el Objetivo:

Una vez ya identificado los principales áreas de mejora y se conocen las causas del problema se debe replantear el objetivo propuesto y así fijar el periodo de tiempo para su consecución. Por lo tanto son:

- ✓ Lograr el crecimiento de visitas a la agencia de viajes.
- ✓ Ser una de agencias más competitivas.
- ✓ Abrir sucursales en diferentes puntos de la ciudad.

Selección de las acciones de Mejora:

Analizaremos la situación actual y la deseada por medio de una técnica de la herramienta "Lluvia de ideas" que facilitará la determinación de las acciones de mejora a llevar a cabo a superar las debilidades.

GRÁFICO N° 15
Situación Actual

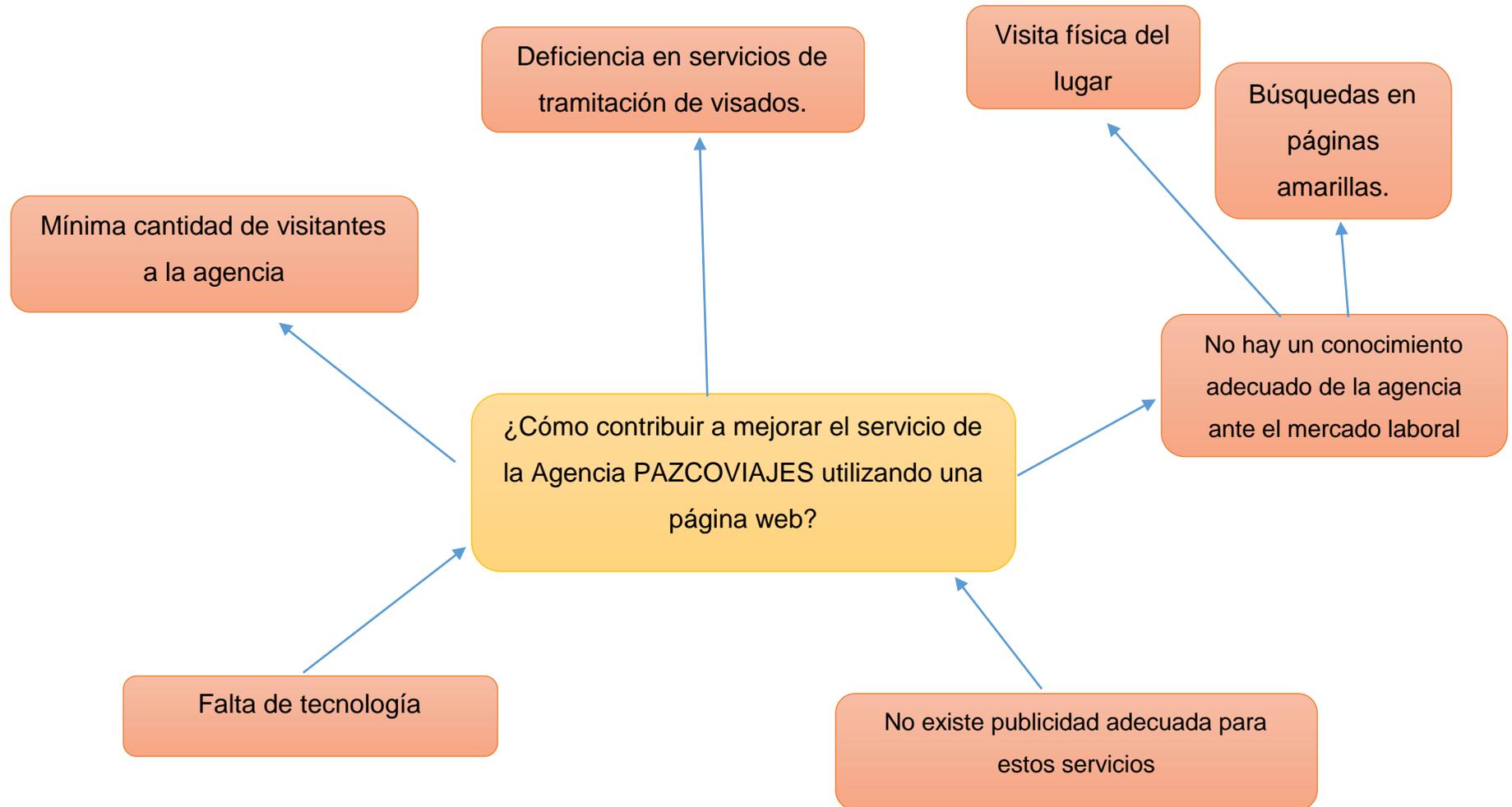
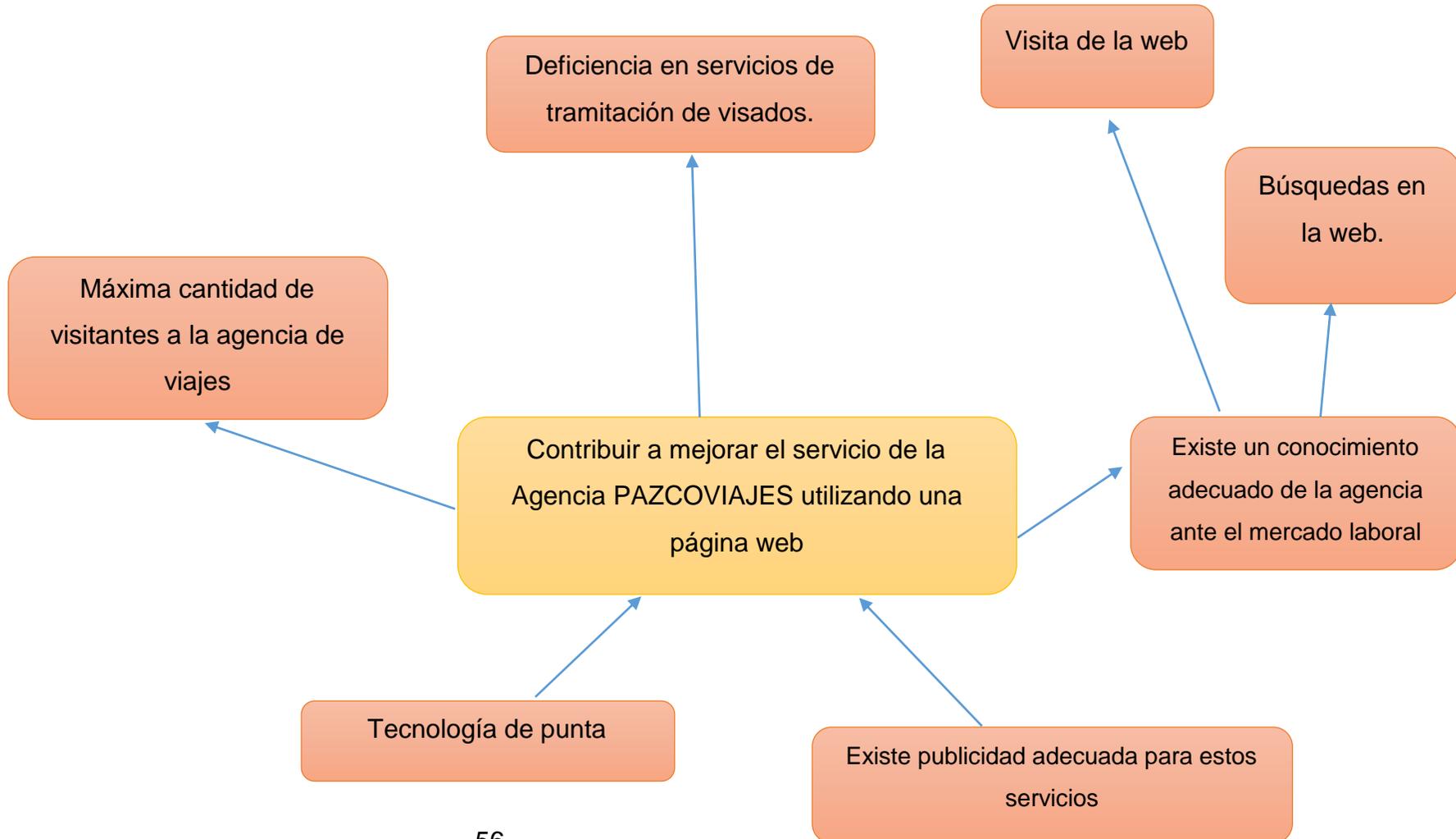


GRÁFICO N° 16
SITUACIÓN DESEADA



Realizar una planificación:

Las ideas obtenidas es el resultado sin haber aplicado un orden de prioridad, sin embargo algunas restricciones inherentes a las acciones elegidas puede condicionar su puesta en marcha o aconsejar postergación o exclusión del plan de mejoras. Es por tanto imprescindible conocer el conjunto de restricciones que condicionan su viabilidad.

CUADRO N° 12

Dificultad de la implantación

1	MUCHA
2	BASTANTE
3	POCA
4	NINGUNA

Seleccionando el grado de dificultad en la implantación de una acción de mejora es un factor clave que se tiene en cuenta, puesto que nos ayuda a determinar la concesión o no del mismo.

Seguimiento del plan de mejoras:

En este último paso se elaborará un cronograma para el seguimiento e implementación de las acciones de mejora, en el mismo se va a disponer de manera ordenada las prioridades con los plazos establecido para el desarrollo de las mismas.

4.3. CONCLUSIONES

Con la realización del presente trabajo se ha logrado:

- ✓ Caracterizar el estado actual de la agencia de Viajes PAZCOVIAJES relacionada con las demás agencias y evidenciar la necesidad de un sistema informático capaz de llevar a cabo de forma eficiente y satisfactoria.
- ✓ Tener conocimiento sobre la situación actual y las tendencias de las herramientas y metodologías para el desarrollo de la página web.
- ✓ Diseñar un sistema de gestión de la información relacionada con los recursos que resuelve de forma eficiente las limitantes presentadas en la agencia como la falta de visualización de servicios que ofrece la empresa.
- ✓ Para este propósito, fue de gran ayuda la planificación del proyecto en la cual fueron tomados en cuenta todos los puntos descritos en la delimitación del problema cumpliendo a la vez con los objetivos propuestos.

4.4. RECOMENDACIONES:

Al mismo tiempo que se han cumplido los objetivos del presente trabajo, se propone:

- ✓ Poner en manos de la Agencia de viajes una herramienta informática que permite llevar de forma eficiente el control de sus recursos, y con posibilidades de gestionar los diferentes servicios.
- ✓ Continuar la investigación con el objetivo de agregarle a la aplicación nuevas funcionalidades, como es la posibilidad de ventas de boletos de avión vía online.
- ✓ A mediano y corto plazo se espera, que la página web esté diseñada para las aplicaciones móviles.
- ✓ Que este trabajo sea usado como material de estudio en la realización de alguna aplicación similar.

BIBLIOGRAFÍA

- A., R. E. (2017). *ARQHYS ARQUITECTURA*. Obtenido de <http://www.arqhys.com/contenidos/viajesagencia-importancia.html>
- Aripez, J. J. (17 de Octubre de 2011). *NAVEGADORES*. Obtenido de <http://jhovanyojeda.blogspot.com/2011/10/concepto.html>
- Arreaga, A. N. (2015). *Universidad de Guayaquil*. Obtenido de Pag: 29: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10052/1/PTG-801-Morante%20Arreaga%20Alexandra%20Narcisa.pdf>
- Cahui, D. (7 de Mayo de 2014). *Historia y evolución de las agencias de Viajes*. Obtenido de <https://prezi.com/kjn9w1zf5y4t/historia-y-evolucion-de-las-agencias-de-viajes/>
- Chaguay, R. P. (2013). *UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/2539/1/Proyecto%20de%20grado%20Implementaci%C3%B3n%20y%20desarrollo%20de%20un%20Portal%20Web%20para%20la%20Unidad%20Educativa.pdf>
- Chiliquinga, V. A. (Mayo de 2011). *UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO. MILAGRO*.
- Cobos, E. M. (JULIO de 2012). *UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI*. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1290/1/T-UTC-2041.pdf>
- Coloma, C. A. (Noviembre de 2015). <http://cict.umcc.cu/>. (U. d. Matanzas, Ed.) Recuperado el 2017, de XVII Evento internacional "La enseñanza de la Matemática, la Estadística y la Computación" MATECOMPU 2015: http://cict.umcc.cu/repositorio/directorio_eventos/MATECOMPU%202015/co/matecompu_modulos_13.html

- Couso, R. P. (2010). *ATENCIÓN AL CLIENTE GUÍA PRÁCTICA DE TÉCNICA Y ESTRATEGIAS PAG: 39-40*. BOGOTÁ: IdeasPropias.
- Díaz, X. G. (2015). Análisis, Diseño e implementación de un sitio web dinámico para el GAD parroquial de Virgen de Fatima. Guayaquil.
- DUQUE, E. B. (2013). *DISEÑO ORGANIZACIONAL CENTRADO EN EL CLIENTE, PAG: 243-244*. BOGOTÁ: ECOE, 1ERA EDICIÓN.
- Duque, P. E. (2013). *DISEÑO ORGANIZACIONAL CENTRADO EN EL CLIENTE, PAG: 282*. BOGOTÁ: ECOE_ 1ERA EDICIÓN.
- Espí, E. C. (2013). Obtenido de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/33985/memoria.pdf?sequence>
- García, Ó. G. (25 de Junio de 2012). UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CATALUNYA. *WEB 2.0 DEL COAC: DRUPAL & JOOMLA*. Pg: 18.
- González, C. S. (10 de Marzo de 2016). *SOLO MARKETING*. Obtenido de <https://www.solomarketing.es/los-internautas-navegan-y-compran-mas-por-internet/>
- Jiménez, J. C. (11 de Junio de 2015). *PUROMARKETING*. Obtenido de <http://www.puromarketing.com/30/24896/importancia-diseno-web-eficacia-como-servicio-cliente.html>
- López, J. G. (2011). *Diseño y creación de páginas web*. Pág 242.
- Moraga, Á. L. (10 de Octubre de 2012). *HISTORIA E INTERNET*. Obtenido de Fac. de Ciencias de la Información, Universidad Complutense de Madrid: <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/hcs/angel/articulos/historia-einternet.pdf>
- Morante, N. A. (2015). UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL. *TESIS DE GRADO*. PAG: 23.

- Orozco, F. G. (11 de Marzo de 2011). *PROYECTOGRADO*. Obtenido de <https://proyectogrado.wordpress.com/2011/03/11/metodos-deductivo-e-inductivo/>
- Ortiz, R. H. (Diciembre de 2007). *Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*. Obtenido de <file:///D:/Desktop/Propuesta%20de%20metodolog%C3%ADa%20para%20el%20desarrollo%20de%20p%C3%A1ginas%20y%20sitios%20web.pdf>
- Pardo, A. (8 de Abril de 2015). *MARKETING ONLINE*. Obtenido de <https://blog.g4marketingonline.com/la-importancia-de-la-creacion-de-paginas-web>
- Perez, J. (23 de Abril de 2015). *XPLORA*. Obtenido de <http://www.xplora.eu/razones-fracaso-proyecto-pagina-web/>
- PIERRE, J. (2 de AGOSTO de 2005). *REVISTA INGENIERÍA E INVESTIGACIÓN*, PAG: 42. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/iei/v25n2/v25n2a05.pdf>
- PIERRE, J. (2 de AGOSTO de 2005). *REVISTA INGENIERÍA E INVESTIGACIÓN*, PAG: 43. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/iei/v25n2/v25n2a05.pdf>
- Pintado, P. G. (2010). *UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID* . Obtenido de <http://eprints.ucm.es/11204/1/T32072.pdf>
- Razcón, F. (21 de Mayo de 2017). *EMPRENDICES*. Obtenido de <https://www.emprendices.co/tendencias-llevar-comercio-electronico-al-siguiente-nivel/>
- Rodríguez, R. J. (2012). *TEORÍA BÁSICA DEL MUESTREO*. Obtenido de http://www.rubenjoserodriguez.com.ar/wp-content/uploads/2011/07/Teoria_Basica_del_Muestreo.pdf

- Sampieri, H. (2011). Obtenido de <https://sites.google.com/site/metodologiadelainvestigacionb7/capitulo-5-sampieri>
- Sampieri, H. (2011). Obtenido de <https://sites.google.com/site/metodologiadelainvestigacionb7/capitulo-5-sampieri>
- Sampieri, H. (23 de MARZO de 2011). Obtenido de <https://sites.google.com/site/metodologiadelainvestigacionb7/capitulo-5-sampieri>
- Tecnósfera. (21 de Diciembre de 2015). *EL TIEMPO*. Obtenido de <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-16464218>
- Toro, C. G. (2015). *Universidad Estatal de Bolívar*. Obtenido de Pág: 29: http://dspace.ueb.edu.ec/bitstream/123456789/431/3/TESIS%20GARCIA%20CAMACHO_%20ZURITA%20TORO.pdf
- Vygotsky, L. (13 de Junio de 2001). *EDUCERE Revista Venezolana* , *PAG:42*. Obtenido de Universidad de los Ángeles Venezuela: <http://www.redalyc.org/pdf/356/35601309.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1

Encuesta:

1.-Por favor, indica tu sexo:

Hombre Mujer

2.- ¿Eres mayor de edad?:

SI M NO

3.- ¿Siempre acude a la misma agencia de viajes?

SI NO

4.- Indíquenos aproximadamente ¿Cuántos viajes realiza al año?

- Una a la semana
- Una cada 15 días
- Una al mes
- Una al año

5.- ¿A través de que medio comprarías tu viaje?

Internet Agencia de viajes

6.- ¿Cuál fue la razón por la que nos elegiste a nosotros ante las otras agencias de viajes?

- Por la experiencia que ya tengo con vosotros
- Recomendación
- Precios
- Publicidad
- Otros (especificar)

7.- ¿Cree Ud. que una página web para la agencia de viajes ayudaría con el crecimiento de la empresa?

SI

NO

8.- ¿Cómo evaluarías nuestro equipo de trabajo con los siguientes enunciados?

El agente fue amable y profesional

El agente no fue amable ni profesional

9.- ¿Cuál fue tu grado de satisfacción con el nivel y la calidad de servicio?

Contento

Ni contento, ni descontento

Descontento (mencionar tus razones)

10.- ¿Ud. recomendaría visitar la agencia de Viajes PAZCOVIAJES?

SI

NO

ANEXO 2

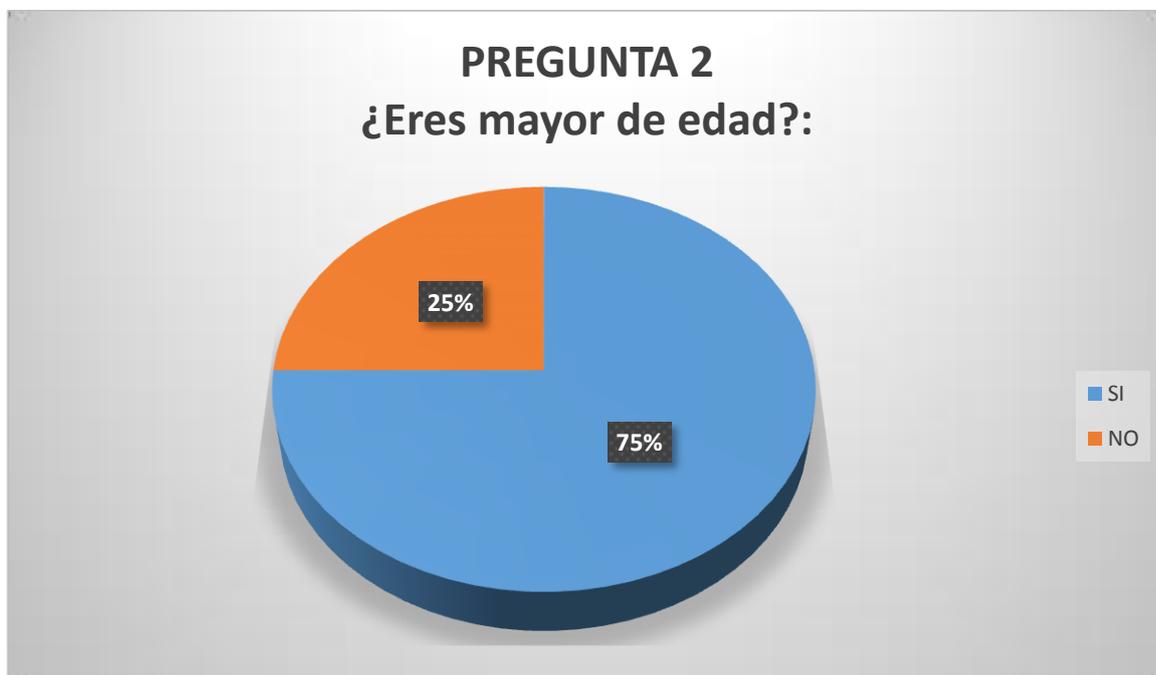
Pregunta N°1: Por favor Indica tu sexo.



Análisis: De acuerdo a los resultados de la pregunta N°1 nos muestra que el 65% son de género masculino y el 35% del género femenino.

Conclusión: Podemos concluir que tanto hombres como mujeres están interesados en acudir las agencias de viajes.

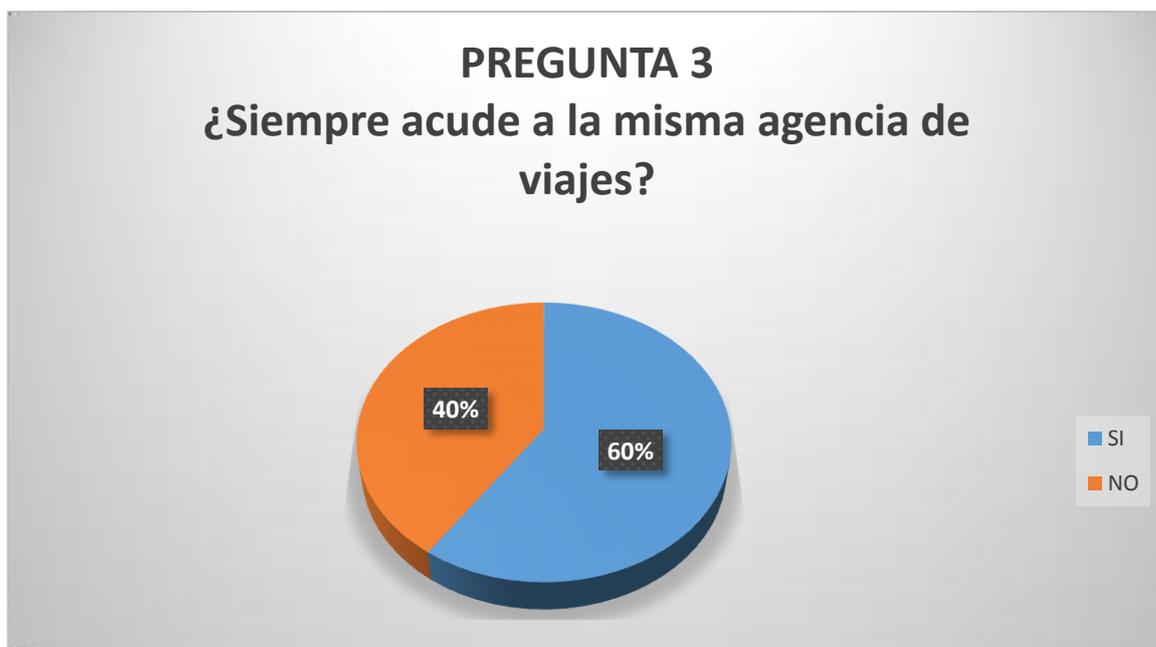
Pregunta N° 2: ¿Eres mayor de edad?



Análisis: De acuerdo a los resultados que arroja la pregunta N°2 nos muestra que el 75% de habitantes que realizaron la encuesta indica que son mayores de edad variando entre padres de familia y profesionales el 25% indica que son menores de edad más reflejados en estudiantes.

Conclusión: Podemos decir que para adquirir estos servicios hay disponibilidad tanto para mayores de edad que son padres de familia, profesionales o simplemente quieren y tengan el deseo de viajar.

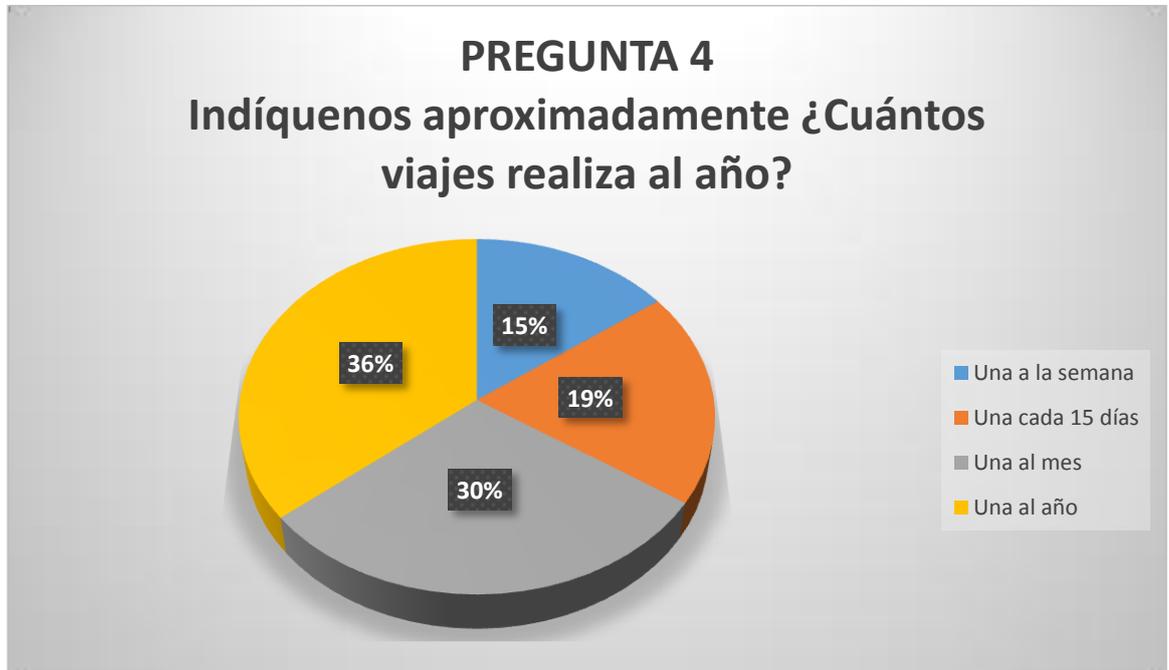
Pregunta N° 3: ¿Siempre acude a la misma agencia de viajes?



Análisis: De acuerdo a los resultados que arroja la pregunta N°3 nos muestra que el 40% de habitantes que realizaron la encuesta indica que siempre acuden a la misma agencia de viajes y el 60% varían al momento de visitar una agencia y acuden por otra.

Conclusión: Podemos decir que la mayoría de los clientes al ver la excelente atención y saben el manejo y los buenos servicios que brinda la agencia vuelven acudir en el mismo lugar.

Pregunta N° 4: Indíquenos aproximadamente ¿Cuántos viajes realiza al año?



Análisis: De acuerdo a los resultados que arroja la pregunta N° 4 nos muestra que el 36% el porcentaje más alto realiza viajes una vez por semana, el 30% prefiere realizar un viaje cada 15 días, el 19% lo realiza una vez por mes y mientras que el 15% lo realiza una vez por año.

Conclusión: Podemos decir que hay variedad de los clientes que realizan viajes y será dependiendo de su economía otros en cambio realizan viajes más seguidos por motivos de trabajo o estudios.

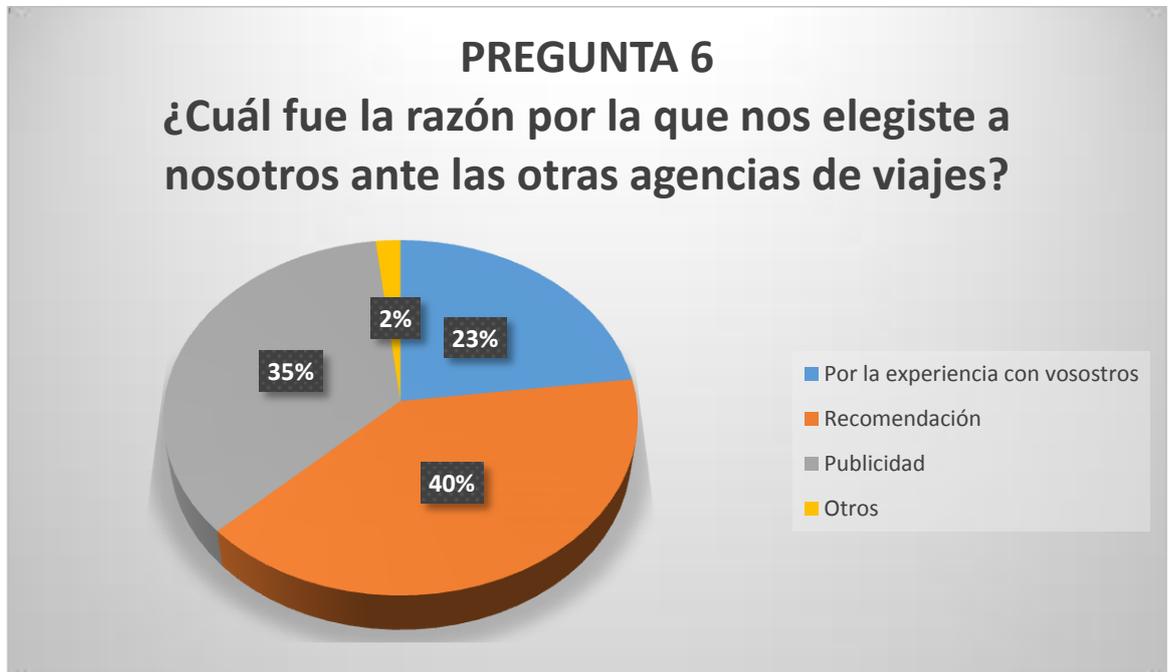
Pregunta N° 5: ¿A través de que medio comprarías tu viaje?



Análisis: De acuerdo a los resultados que arroja la pregunta N° 5 nos muestra que el 36% opta por asesorarse y comprar por medio de las agencias de viajes, mientras que el 31% prefiere hacerlo por vía internet.

Conclusión: Podemos decir que los clientes se sienten más confiados en visitar una agencia de viajes para informarse de los servicios que ellos requieran y ser asesorados por profesionales.

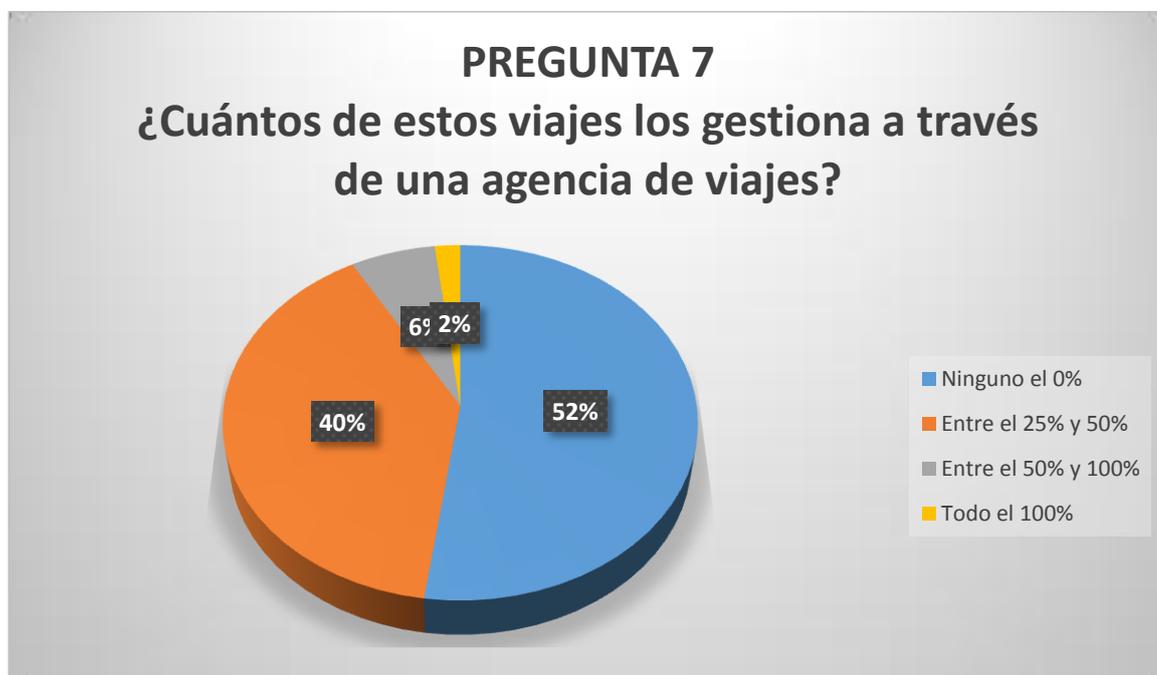
Pregunta N° 6: ¿Cuál fue la razón por la que nos elegiste a nosotros ante las otras agencias de viajes?



Análisis: De acuerdo a los resultados que arroja la pregunta N° 6 nos muestra que el 40% el porcentaje más alto elige a la misma agencia de viajes por sus excelentes servicios, el 35% han visitado por medio de otras personas que han recomendado el lugar, el 23% lo hizo gracias a la publicidad que han visto en redes sociales y el 2% por varios motivos.

Conclusión: Podemos decir que los clientes más optan por regresar a la misma agencia por tener experiencia propia de haber sido atendidos a que otras personas les recomienden.

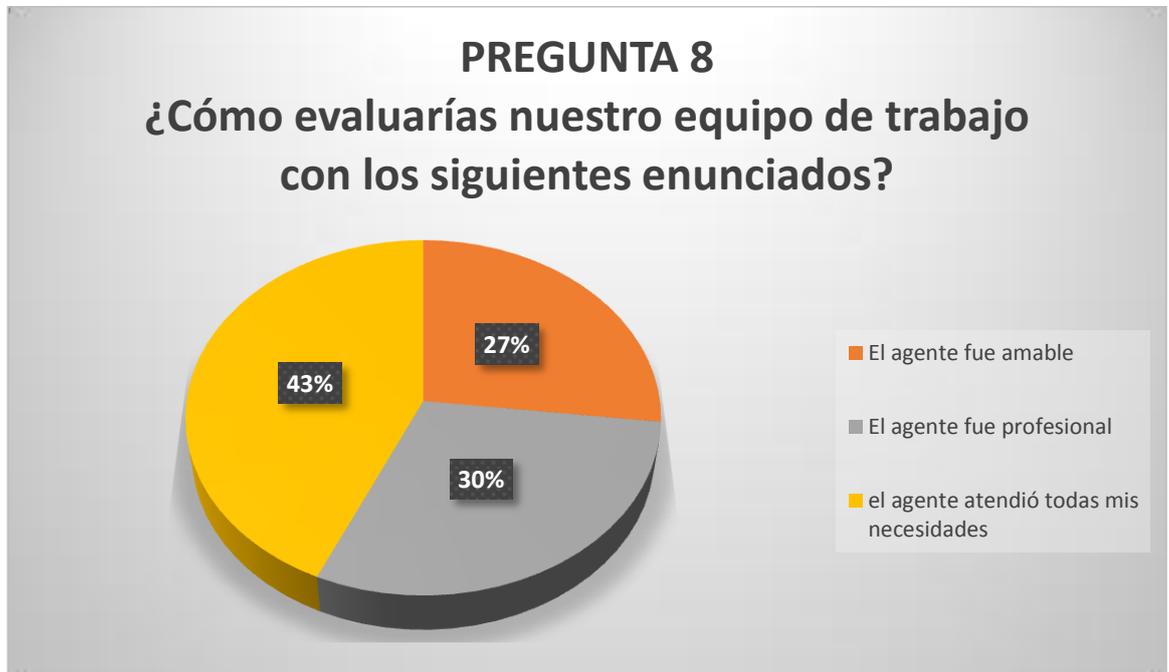
Pregunta N° 7: ¿Cuánto de estos viajes los gestiona a través de una agencia de viajes?



Análisis: De acuerdo a los resultados que arroja la pregunta N° 7 nos muestra que el 52% de los habitantes no tuvieron inconvenientes al momento de ser asesorados por una agencia de viajes, el 40% en cambio sí dieron un rango de haber tenido inconvenientes, el 6% en cambio casi no les agradó estar en la agencia y el 2% si estuvo totalmente inconforme.

Conclusión: Podemos decir que existe variedad de opiniones acerca de realizar trámites mediante una agencia de viajes.

Pregunta N° 8: ¿Cómo evaluarías nuestro equipo de trabajo con los siguientes enunciados?



Análisis: De acuerdo a los resultados que arroja la pregunta N° 8 nos muestra que el 43% de los clientes están de acuerdo que los agentes fueron amables al momento de requerir información, el 30% dijo que los agentes que les brindó los servicios fueron muy profesionales y precisos al dar una información y el 27% afirma que los agentes atendieron todas sus necesidades.

Conclusión: Podemos decir que en este caso no hubo problemas en base a la atención de los clientes y los resultados fueron satisfactorios.

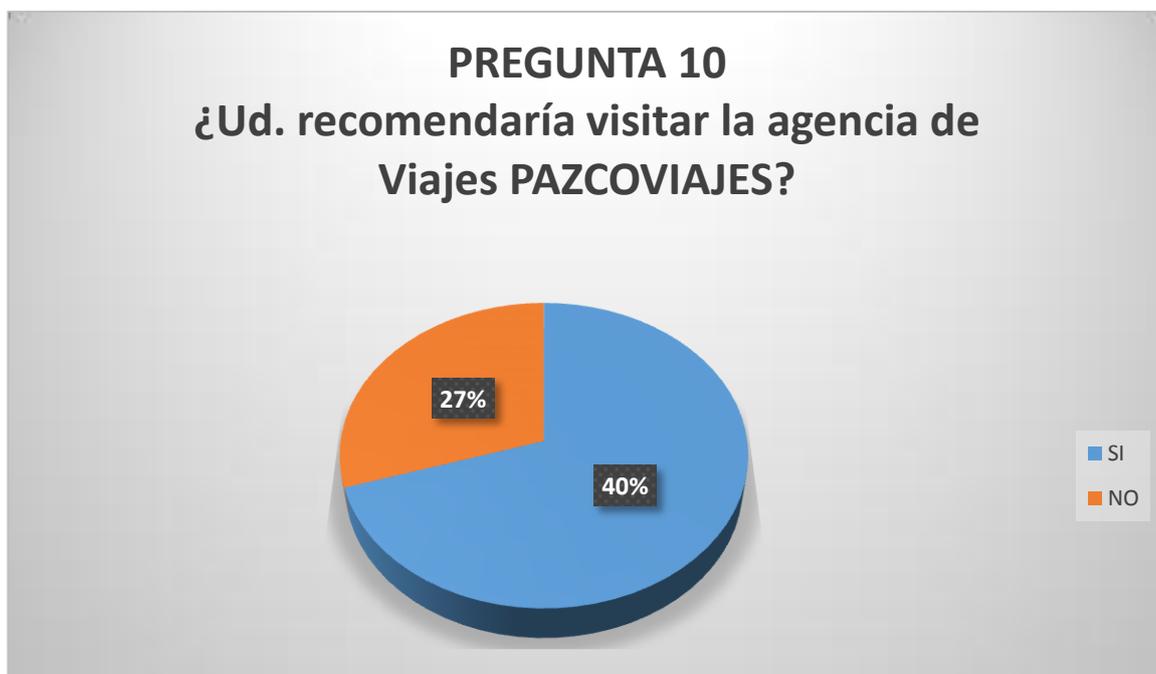
Pregunta N° 9: ¿Cuál fue tu grado de satisfacción con el nivel y la calidad del servicio?



Análisis: De acuerdo a los resultados que arroja la pregunta N° 9 nos muestra que el 56% el porcentaje más alto está de acuerdo a estar satisfechos de haber realizado tramites en esa agencia de viajes, el 25% estuvo algo bien con lo referente a la atención y el ambiente de la empresa, el 17% fueron neutros al dar explicaciones y mientras que el 2% el porcentaje mínimo estuvieron en total desacuerdo.

Conclusión: Podemos decir que la parte negativa de estos resultados se deben al ambiente de la empresa y que esperaban más de esa agencia de viajes.

Pregunta N° 10: ¿Ud. Recomendaría la agencia de viajes PAZCOVIAJES?



Análisis: De acuerdo a los resultados que arroja la pregunta N° 10 nos muestra que el 40% de los habitantes si recomendaría a las demás personas a visitar la agencia PAZCOVIAJES, mientras que el 27% no está de acuerdo y prefiere no recomendarlos.

Conclusión: Podemos decir que la mayor parte de los visitantes si recomendarían a otras personas acudir a esta agencia de Viajes.

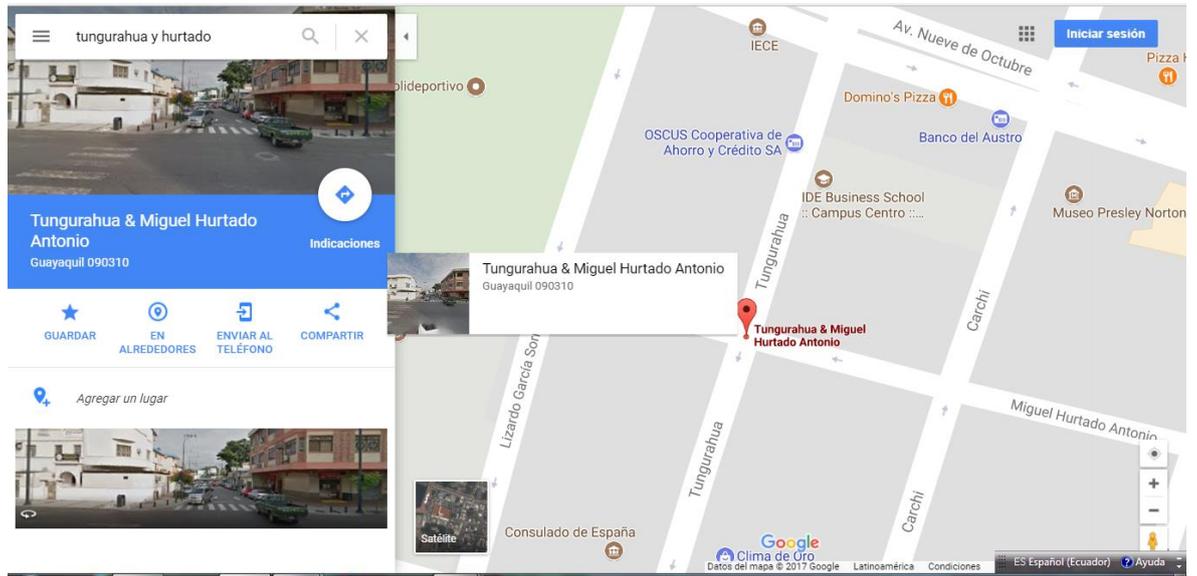
ANEXO 3

Realización de las Encuestas



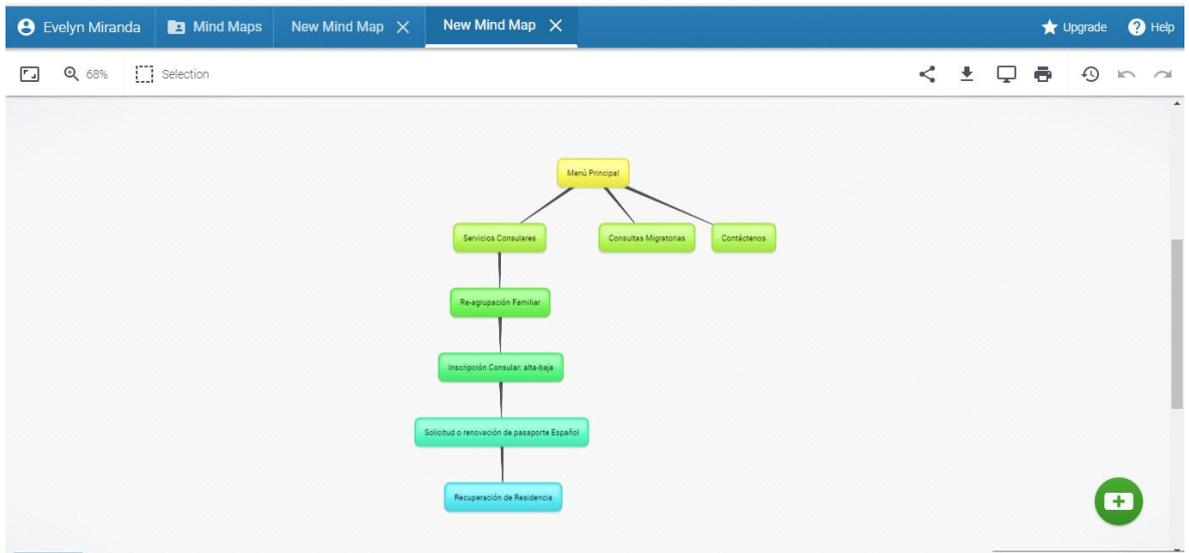
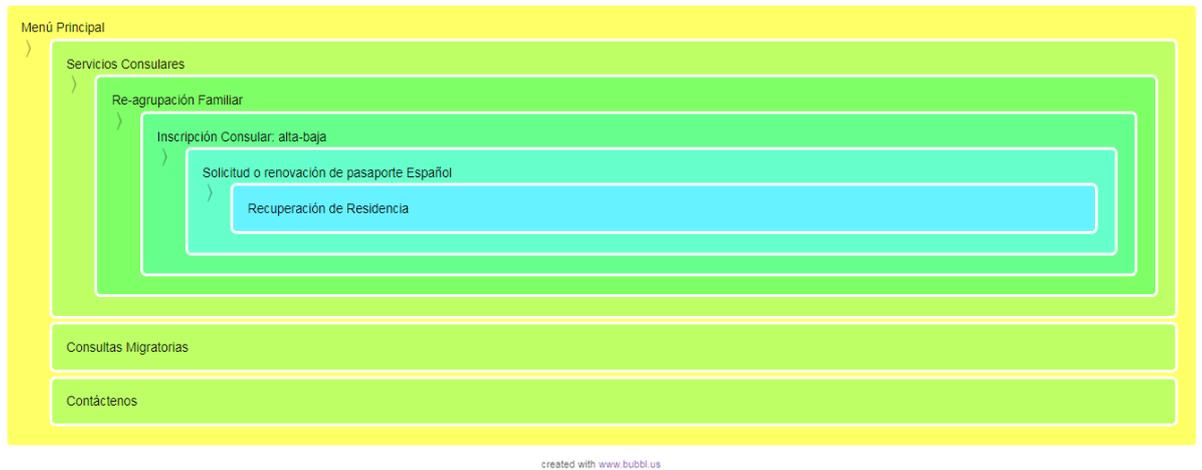
UBICACIÓN

La agencia de viajes PAZCOVIAJES se encuentra ubicada en las calles Tungurahua 603 y Hurtado de la ciudad de Guayaquil.



ANEXO 4

Diseño de Pantallas de la Página Web



Configuración global

Guardar Guardar y cerrar Cancelar

SISTEMA

Configuración global

COMPONENTE

- Actualización de Joomla!
- Administración JCE
- Akeeba Backup
- Anuncios
- Artículos
- Asociaciones multidioma
- BreedingForms
- Buscar
- Búsqueda Inteligente
- Caché
- Canales electrónicos
- Contactos
- Desbloqueo
- Enlaces web
- Etiquetas
- Idiomas
- Instalador
- mapX
- Mensajería

Monitoreo de configuración

Sitio Sistema Servidor Filtros de texto Permisos

Configuración del sitio

Nombre del sitio * Agencia de Viajes_PAZCOVIAJES

Sitio fuera de línea Sí No

Iconos de edición moviendo el ratón para Módulos

Editor predeterminado JCE - Editor

Captcha predeterminado - No seleccionado -

Nivel de acceso predeterminado Público

Cantidad de elementos a listar por página 20

Cantidad de noticias sindicadas por canal 10

Correo para las noticias de canal electrónico Correo del autor

Configuración SEO

URLs amigables Sí No

Nombre del sitio en el título de las páginas No

Configuración de las 'cookies'

Dominio de la 'cookie' www.pazcoviajes.com

Ruta de la 'cookie'

Sistema Usuarios Menús Contenido Componentes Extensiones Ayuda Agencia de Via...

Nuevo Editar Publicar Despublicar Desbloquear Inicio Reconstruir Lote Papelera Ayuda Opciones

Elementos del menú

Estado	Título	Menú	Inicio	Acceso	Idioma	ID
<input checked="" type="checkbox"/>	INICIO (Alias: inicio-1) Artículos » Mostrar un solo artículo	Menú Secundario	<input checked="" type="checkbox"/>	Público	Todos	190
<input checked="" type="checkbox"/>	SERVICIOS CONSULARES (Alias: articulos) Artículos » Mostrar un solo artículo	Menú Secundario	<input checked="" type="checkbox"/>	Público	Todos	191
<input checked="" type="checkbox"/>	- Reagrupación Familiar (Alias: reagrupacion-familiar) Artículos » Mostrar un solo artículo	Menú Secundario	<input checked="" type="checkbox"/>	Público	Todos	195
<input checked="" type="checkbox"/>	- Inscripción Consular Alta-Baja (Alias: inscripcion-consular-alta-baja) Artículos » Mostrar un solo artículo	Menú Secundario	<input checked="" type="checkbox"/>	Público	Todos	196
<input checked="" type="checkbox"/>	- Solicitud o Renovación de pasaporte Español (Alias: solicitud-o-renovacion-de-pasaporte-espanol) Artículos » Mostrar un solo artículo	Menú Secundario	<input checked="" type="checkbox"/>	Público	Todos	201
<input checked="" type="checkbox"/>	- Recuperación de Residencia (Alias: recuperacion-de-residencia) Artículos » Mostrar un solo artículo	Menú Secundario	<input checked="" type="checkbox"/>	Público	Todos	202
<input checked="" type="checkbox"/>	- Inscripción de Matrimonio (Alias: inscripcion-de-matrimonio) Artículos » Mostrar un solo artículo	Menú Secundario	<input checked="" type="checkbox"/>	Público	Todos	203
<input checked="" type="checkbox"/>	- Nacionalidad por Opción (Alias: nacionalidad-por-opcion) Artículos » Mostrar un solo artículo	Menú Secundario	<input checked="" type="checkbox"/>	Público	Todos	204
<input checked="" type="checkbox"/>	VISADOS (Alias: visados) Artículos » Mostrar un solo artículo	Menú Secundario	<input checked="" type="checkbox"/>	Público	Todos	199
<input checked="" type="checkbox"/>	OTROS SERVICIOS (Alias: otros-servicios) Artículos » Mostrar un solo artículo	Menú Secundario	<input checked="" type="checkbox"/>	Público	Todos	200

Sistema Usuarios Menús Contenido Componentes Extensiones Ayuda Agencia de Via... Joomla!

Guardar Guardar y cerrar Guardar y nuevo Cancelar Ayuda

Menús: Nuevo elemento

Título del elemento del menú * Nacionalidad por Opción Alias Generar automáticamente desde el

Detalles Opciones Tipo de enlace Visualización de la página Metadatos Asignación de módulos

Tipo de elemento del menú *

Selección artículo * Nacionalidad por Opción

Enlace index.php?option=com_content&view=article

Abrir en Misma ventana

Estilo de la plantilla - Usar la predeterminada -

Menú * Menú Secundario

Elemento principal - SERVICIOS CONSULARES

Orden El orden estará disponible después de guardar.

Estado Publicado

Página de inicio Sí No

Acceso Público

Idioma

Sistema Usuarios Menús Contenido Componentes Extensiones Ayuda Agencia de Via... Joomla!

Menús: Nuevo elemento

Guardar Guardar y cerrar Guardar y nuevo Cancelar Ayuda

Título del elemento del menú * Nacionalidad por Opción Alias Generar automáticamente desde el

Detalles Opciones Tipo de enlace Visualización de la página Metadatos Asignación de módulos

Tipo de elemento del menú * Mostrar un solo artículo Seleccionar

Seleccionar artículo * Nacionalidad por Opción Editar Limpiar

Enlace index.php?option=com_content&view=article

Abrir en Misma ventana

Estilo de la plantilla - Usar la predeterminada -

Menú * Menú Secundario

Elemento principal

- SERVICIOS CONSULARES
- INICIO
- SERVICIOS CONSULARES
- Reagrupación Familiar
- Inscripción Consular Alta-Baja
- Solicitud o Renovación de pasaporte Español
- Recuperación de Residencia
- Inscripción de Matrimonio
- VISADOS

Idioma guardar.



"VISA ASSISTANCE DREAMED"

☰

SERVICIOS CONSULARES

VISADOS

OTROS SERVICIOS

NOSOTROS

MISIÓN

VISIÓN



localhost/Joomla/index.php?option=com_content&view=article&id=3&Itemid=192



"VISA ASSISTANCE DREAMED"

SERVICIOS CONSULARES

- Reagrupación Familiar
- Inscripción Consular Alta-Baja
- Solicitud o Renovación de pasaporte Español
- Recuperación de Residencia
- Inscripción de Matrimonio
- Nacionalidad por Opción

localhost/JOOMLA/index.php?option=com_content&view=article&id=6&Itemid=191

VISADOS

Detalles 

Escrito por Super Usuario
Categoría: Principal
Publicado: 27 Octubre 2017
Visto: 3

Turismo: España, Francia, Italia, Holanda y demás países de acuerdo al SCHENGEN



Estudios SCHENGEN

☰

OTROS SERVICIOS

Detalles ⚙️
Escrito por Super Usuario
Categoría: Principal
📅 Publicado: 27 Octubre 2017
👁️ Visto: 3





"VISA ASSISTANCE DREAMED"

☰

MISIÓN

Detalles ⚙️
Escrito por Super Usuario
Categoría: Principal
📅 Publicado: 24 Octubre 2017
👁️ Visto: 5

Brindar el mejor servicio personalizado en asesorías para la tramitación de diversos tipos de visas a través de la buena atención con el fin de preparar a nuestros clientes para la realización de su viaje exitosamente, además de proveer pasajes aéreos a nivel nacional e internacional.

[← Anterior](#) [Siguiente →](#)



"VISA ASSISTANCE DREAMED"

☰

VISIÓN

Detalles ⚙️

Escrito por Super Usuario
Categoría: Principal
Publicado: 24 Octubre 2017
Visto: 4

Posicionarnos dentro de las 10 mejores agencias de nuestro país que brinda servicios de apoyo al viajero satisfactoriamente en toda la realización de los visados y viajes alrededor del mundo.

[← Anterior](#) [Siguiente →](#)

Contáctenos



"VISA ASSISTANCE DREAMED"

☰



Contáctenos

- 📍 Mapa del sitio
- 📍 Ubicación
- 📞 Contacto
- ℹ️ Información


"VISA ASSISTANCE DREAMED"

[INICIO](#)
[SERVICIOS CONSULARES](#)
[VISADOS](#)
[OTROS SERVICIOS](#)
[NOSOTROS](#)

Para solicitar información, rellene el siguiente formulario. Si lo prefiere, también puede ponerse en contacto con nosotros a través del teléfono o enviándonos un E-Mail.

Persona de contacto *
 Población
 Teléfono
 E-Mail *
 Observaciones
 He leído y acepto la [Política de privacidad](#) *
 Introduzca los caracteres de la imagen 

Contáctenos

 [Mapa del sitio](#)

 [Ubicación](#)

 [Contacto](#)

 [Información](#)

ES Esp


"VISA ASSISTANCE DREAMED"

[INICIO](#)
[SERVICIOS CONSULARES](#)
[VISADOS](#)
[OTROS SERVICIOS](#)
[NOSOTROS](#)

Información

Detalles
 Escrito por Super Usuario
 Categoría: **Principal**
 Publicado: 27 Octubre 2017
 Visto: 5

Telef: 6049974
 Cell: 0991114419 - 0986153856
 Dir: Tanguahua 603 y Hurtado
 Mail: mpazcoviajes@gmail.com
jpacoviajes@gmail.com

Contáctenos

 [Mapa del sitio](#)

 [Ubicación](#)

 [Contacto](#)

 [Información](#)

© 2017 Agencia de Viajes_PAZCOVIAJES [Volver arriba](#)