

**FACULTAD DE INGENIERÍA**

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

PLAN DE TESIS

**“IMPLEMENTACIÓN DE UNA APLICACIÓN WEB PARA LA SATISFACCIÓN DE TURISTAS EN CUSCO, 2025”**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

PRESENTADO POR:

COSTILLO CUSI EDISON WILLIAM

CRUZ MAMANI JERRY BRANDON

NINANQUI HUAMAN BILL RODRIGO

CUSCO - PERÚ

2025

**Introducción**

El propósito de este proyecto es crear y poner en marcha una aplicación web para la empresa Panorama ubicada en Cusco, con el fin de optimizar la comunicación entre la compañía y sus clientes, mejorar la administración de los datos de los turistas y ofrecer un servicio turístico más moderno y eficaz. La relevancia del proyecto se fundamenta en que posibilitará la digitalización de procesos manuales, el aumento de la satisfacción de los visitantes y la disponibilidad de una herramienta tecnológica acorde con las tendencias contemporáneas en la industria turística.

**Problema a Resolver**

Actualmente, la empresa Panorama enfrenta dificultades en la gestión manual de la información de turistas**,** lo que genera retrasos en la atención, dificultades en la organización de datos y limitaciones en la comunicación con los clientes. Esto afecta directamente la eficiencia del servicio y la satisfacción de los turistas, quienes esperan procesos ágiles y digitales.

**Objetivos del Proyecto**

Desarrollar e implementar una aplicación web para la empresa Panorama en Cusco que optimice la gestión de turistas y mejore la experiencia de los clientes en sus servicios turísticos.

**Objetivo General:**

Desarrollar e implementar una aplicación web para la empresa Panorama en Cusco que optimice la gestión de turistas y mejore la experiencia de los clientes en sus servicios turísticos.

**Objetivos Específicos:**

* Analizar los métodos de gestión de turistas qué Panorama tiene en la actualidad.
* Diseñar la arquitectura y el modelo de datos para la aplicación web.
* Implementar módulos que permitan el registro, consulta y seguimiento de turistas.
* Validar la satisfacción de los usuarios a través de pruebas piloto.

**Público Objetivo (Usuarios Finales)**

Define quién utilizará el software y qué beneficios obtendrá.

**Usuarios principales:**

* Personal administrativo de la empresa Panorama.
* Turistas nacionales e internacionales

**Beneficios esperados:**

* Reducción de tiempos en procesos de registro y atención.
* Mayor organización en la gestión de la información.
* Mejora la experiencia digital de los turistas.
* Incremento de la satisfacción y fidelización de los turistas

**Funcionalidades Principales**

Lista de características clave de la primera versión del software.

**Funcionalidades esenciales:**

* Registro y administración de turistas.
* Panel administrativo para el personal.
* Módulo de reportes básicos.

**Funcionalidades futuras (Opcionales):**

* Chatbot de asistencia al turista.
* Generacion de estadísticas avanzadas.
* App móvil complementaria.
* Sistema de reservas.

**Requisitos Técnicos**

Define el stack tecnológico del proyecto.

**Lenguajes y Frameworks:**

* Backend: Node.js.
* Frontend: React.
* Base de Datos: MySQL

**Compatibilidad:**

* Navegadores modernos (Chrome, Edge, Opera, Firefox).
* Adaptación responsiva para dispositivos móviles y tablets.

**Riesgos y Limitaciones**

Posibles problemas que pueden surgir durante el desarrollo.

**Riesgos:**

* Retrasos por falta de infraestructura tecnológica.
* Resistencia del personal a adoptar nuevas herramientas digitales.
* Problemas de conectividad en zonas con baja cobertura de internet.

**Limitaciones:**

* La integración con sistemas de reservas estará en una segunda fase.
* La primera versión no incluirá app móvil nativa.

**Alcance del Proyecto**

Define qué incluirá y qué quedará fuera en la primera versión.

**Lo que incluirá:**

* Desarrollo de la aplicación web con los módulos esenciales.
* Implementación de base de datos para gestión de turistas.
* Prueba piloto con un grupo de turistas.

**Lo que NO incluirá (por ahora):**

* Integración de reservas con método de pago.
* Aplicación móvil independiente.
* Funcionalidades de inteligencia artificial avanzada.

**Referencias**

Define qué incluirá y qué quedará fuera en la primera versión.

**Control de Cambios**

| **Nro.** | **Fecha** | **Autor(es)** | **Descripción** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 25/08/2025 | Edison |  |
|  | 25/08/2025 | Bill |  |