

# TuTurismo Neiva: Fomentando la Cultura y el Turismo a Través de la Innovación Tecnológica

Valentina Silva Garrido  
Mariana González Calderón  
Maydy Viviana Conde Ladino  
Dylan Santiago Narvaez Pinto  
Isabela Gutierrez Cordoba  
Ivan Andres Murcia Epia

11 de diciembre de 2024

## Resumen

Este artículo tiene como objetivo presentar la aplicación TuTurismo Neiva, diseñada para promover el turismo en la ciudad de Neiva a través de una plataforma digital interactiva. La app permite a los usuarios explorar, descubrir y valorar los sitios turísticos y monumentos de la ciudad, facilitando la integración de la historia local con herramientas modernas de evaluación y recomendación. La metodología utilizada en el desarrollo de la app incluye enfoques ágiles como Scrum y XP, así como herramientas gráficas como Canva para la creación de la interfaz. Los resultados obtenidos muestran que la app ha mejorado la visibilidad de sitios menos conocidos y ha favorecido la interacción de los usuarios con el patrimonio cultural de Neiva. Además, la plataforma incluye un sistema PQRSFD, que permite a los usuarios expresar opiniones y sugerencias, contribuyendo a un proceso de mejora continua. En conclusión, TuTurismo Neiva no solo fomenta el conocimiento cultural, sino que también promueve el desarrollo económico y social de la ciudad, proporcionando una experiencia interactiva para los turistas.

**Palabras Clave:** Aplicación móvil, Turismo, Cultura, Neiva, Innovación, Historia, PQRSFD

## 1. Marco Teórico

El concepto de turismo digital ha ganado relevancia con el avance de la tecnología móvil y la conectividad en línea, permitiendo a los usuarios acceder a información en tiempo real sobre destinos turísticos. Según Dredge (2006), las

plataformas digitales fomentan la interacción entre turistas y locales, lo que enriquece la experiencia cultural y promueve la sostenibilidad. De igual manera, los sistemas de retroalimentación como los PQRSFD (Preguntas, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias) han sido identificados como cruciales para mejorar la calidad de los servicios turísticos y la satisfacción del cliente (Fitzsimmons, 2014). Además, estudios previos como el de O'Connor (2010) destacan cómo las herramientas tecnológicas pueden transformar la industria del turismo al proporcionar plataformas de fácil acceso para la promoción de destinos.

## **2. Metodología**

El desarrollo de TuTurismo Neiva siguió un enfoque ágil utilizando las metodologías Scrum y XP para asegurar un proceso iterativo y flexible en la construcción de la aplicación. Scrum permitió dividir el proyecto en sprints, cada uno enfocado en una funcionalidad específica como la geolocalización de sitios turísticos, la integración del sistema de evaluación de usuarios, y la creación del sistema PQRSFD. Para el diseño visual, se utilizó la plataforma Canva, que facilitó la creación de interfaces intuitivas y visualmente atractivas. Las pruebas de usabilidad se realizaron con un grupo de usuarios locales y turistas, cuyos comentarios fueron fundamentales para ajustar la experiencia y funcionalidad de la app.

## **3. Resultados**

TuTurismo Neiva ha logrado reunir una base de datos significativa de sitios turísticos en Neiva, con más de 50 lugares registrados y evaluados por los usuarios. A través del sistema de calificación, los turistas pueden valorar estos sitios, lo que ha ayudado a destacar atracciones menos conocidas. Además, el sistema de PQRSFD ha permitido recopilar información valiosa sobre las experiencias de los usuarios, contribuyendo al mejoramiento continuo de la app. Gráficos y tablas presentadas a continuación muestran el crecimiento en el número de usuarios activos y la distribución geográfica de los sitios más visitados. (Gráficos y tablas aquí: imágenes con datos de usuarios, calificaciones de sitios, y distribución geográfica de visitas.)

## **4. Discusión**

Los resultados obtenidos en este estudio sugieren que TuTurismo Neiva ha logrado cumplir con su objetivo de incrementar la visibilidad y accesibilidad de los sitios turísticos de la ciudad. Sin embargo, se ha observado que los usuarios aún prefieren los sitios más conocidos, lo que resalta la necesidad de mejorar las estrategias de marketing y promoción digital de los lugares menos visitados.

Comparado con estudios previos en plataformas de turismo digital, la integración de un sistema de retroalimentación como el PQRSFD en la app ha demostrado ser una práctica efectiva para fomentar la interacción con los usuarios y mejorar los servicios. Las limitaciones incluyen la falta de recursos para la promoción más amplia de la app a nivel nacional y la necesidad de realizar más pruebas a gran escala.

## **5. Conclusiones:**

En conclusión, TuTurismo Neiva ha logrado crear una plataforma eficaz para promover el turismo en Neiva, mejorando la interacción de los turistas con la cultura local. La implementación de la metodología ágil, combinada con el uso de herramientas de diseño intuitivas, ha permitido la creación de una aplicación funcional y de fácil acceso. Se recomienda expandir la app a otras ciudades y realizar una campaña de marketing digital más agresiva para aumentar el número de usuarios y la visibilidad de los sitios menos conocidos. Además, se sugiere incorporar más funcionalidades, como itinerarios personalizados y una plataforma para que los usuarios creen sus propios recorridos turísticos.