

Tecnología y Tradición: Mejora de la Experiencia Turística en Puno

SUPO RAMOS, Alex Gilmar

<https://github.com/alexgilmar/SOFTWARE>

Resumen

Este artículo presenta el desarrollo y la evaluación de una plataforma web innovadora denominada "Tecnología y Tradición: Mejora de la Experiencia Turística en Puno". La plataforma está diseñada para centralizar y promover la información turística y gastronómica de Puno, facilitando la planificación y reserva de experiencias para turistas nacionales e internacionales. Utilizando una metodología mixta que combina enfoques cualitativos y cuantitativos, se evaluaron aspectos clave de usabilidad, rendimiento, seguridad y accesibilidad. Los resultados indicaron una alta satisfacción del usuario, tiempos de respuesta rápidos y una capacidad de escalado significativa. Además, se implementaron protocolos de encriptación y autenticación multifactor para garantizar la seguridad de los datos. La plataforma cumple con las normas WCAG 2.1, asegurando la inclusión de personas con discapacidades. La funcionalidad de opiniones y calificaciones fomenta la participación comunitaria, proporcionando un feedback valioso para mejorar continuamente la oferta turística. Este proyecto destaca cómo la integración de tecnología avanzada puede preservar y promover la rica tradición cultural y gastronómica de Puno, mejorando simultáneamente la experiencia del turista y apoyando el desarrollo económico local.

Palabras clave

Turismo en Puno, plataforma web, experiencia del usuario, usabilidad, rendimiento del sistema, seguridad de datos, accesibilidad, normas WCAG 2.1, participación comunitaria, gastronomía local, desarrollo económico, tecnología avanzada, autenticación multifactor, encriptación de datos.

I. INTRODUCCIÓN

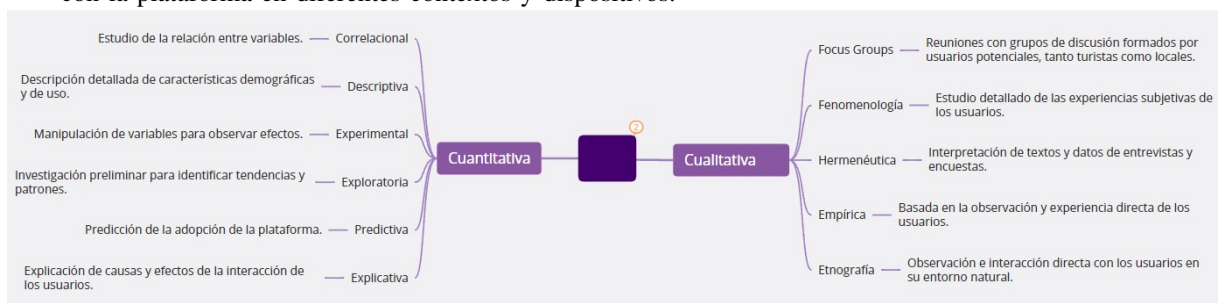
El turismo es una de las industrias más importantes a nivel global, y dentro de este contexto, Puno se destaca como un destino fascinante debido a su rica herencia cultural y gastronómica. Sin embargo, a pesar de su potencial, la región enfrenta desafíos significativos en términos de visibilidad y accesibilidad de su oferta turística. Con la creciente demanda de herramientas digitales que faciliten la planificación y reserva de experiencias turísticas, surge la necesidad de desarrollar una solución tecnológica que no solo promueva la cultura y gastronomía de Puno, sino que también mejore la experiencia del turista. Este proyecto, tiene como objetivo principal crear una plataforma web innovadora que centralice la información turística y gastronómica de Puno. La metodología empleada en este proyecto combina enfoques cualitativos y cuantitativos, asegurando una evaluación integral de la plataforma. Se utilizarán estándares internacionales de calidad, específicamente los estándares ISO 25010 e ISO 9241, para garantizar que la plataforma cumpla con altos niveles de usabilidad, rendimiento y satisfacción del usuario. Al facilitar el acceso a información detallada y actualizada, y al permitir a los usuarios compartir sus experiencias, se espera aumentar el flujo de turistas y mejorar la visibilidad de los negocios locales. Además, al ofrecer una experiencia de usuario intuitiva y eficiente, se busca incrementar la satisfacción y lealtad de los turistas, promoviendo visitas repetidas y recomendaciones a otros viajeros. Este proyecto subraya cómo la integración de tecnología avanzada puede preservar y promover la rica tradición cultural y gastronómica de Puno, mejorando simultáneamente la experiencia del turista y apoyando el desarrollo económico local.

II. METODOLOGIA

1. Diseño: El diseño del proyecto se basa en una combinación de investigación básica y aplicada para asegurar una comprensión profunda del fenómeno estudiado y la solución a problemas prácticos específicos. La investigación básica se enfoca en ampliar el conocimiento teórico sobre la interacción de los usuarios con plataformas digitales en contextos turísticos mediante estudios exploratorios y descriptivos. Por otro lado, la investigación aplicada busca desarrollar soluciones prácticas que mejoren la experiencia del usuario, abordando problemas específicos como la usabilidad, accesibilidad, seguridad y rendimiento. Se utiliza un enfoque mixto que combina métodos cualitativos y cuantitativos. En el aspecto cualitativo, se emplean focus groups, estudios fenomenológicos, análisis hermenéuticos, observaciones empíricas y estudios etnográficos para comprender las experiencias y percepciones de los usuarios. En el aspecto cuantitativo, se utilizan

estudios correlacionales, descriptivos, experimentales, exploratorios, predictivos y explicativos para analizar las relaciones entre variables, describir características demográficas y de uso, y predecir la adopción de la plataforma. Este enfoque integral permite obtener una visión completa del uso y efectividad de la plataforma, asegurando que se desarrollen soluciones que realmente mejoren la experiencia del usuario y satisfagan sus necesidades.

2. **Métodos:** Para la recolección de datos, se utilizarán encuestas, entrevistas y observaciones directas. Cada uno de estos instrumentos será diseñado para captar diferentes aspectos de la experiencia del usuario y la efectividad de la plataforma. Las encuestas, entrevistas y observaciones directas serán los principales instrumentos utilizados. Estos serán diseñados para captar diversos aspectos de la experiencia del usuario y la efectividad de la plataforma. Se establecerá un protocolo claro para la recolección de datos, que incluirá instrucciones detalladas sobre cómo realizar las encuestas, entrevistas y observaciones. Además, se diseñará la estructura y el formato de estos instrumentos, asegurando consistencia y claridad. Se proporcionarán guías específicas para los investigadores y participantes, garantizando que los datos se recojan de manera uniforme y precisa. La ficha de observación será un instrumento estructurado para registrar observaciones de manera sistemática y organizada, permitiendo la recolección de datos cualitativos sobre la interacción de los usuarios con la plataforma. En cuanto a la validez, se analizará la validez de los datos mediante técnicas hermenéuticas, asegurando que las preguntas de las encuestas sean relevantes y representativas del fenómeno estudiado. Esto implicará realizar una revisión y ajuste continuo de las encuestas para captar mejor las percepciones y experiencias de los usuarios. Además, se llevarán a cabo pruebas piloto para ajustar y mejorar los instrumentos de encuesta antes de su aplicación masiva. Para la confiabilidad, se utilizará la métrica de evaluación del ISO para asegurar la consistencia y precisión de los datos recolectados, incluyendo la evaluación de la consistencia interna de las encuestas y la replicabilidad de los resultados. Se realizarán análisis estadísticos para verificar la confiabilidad de los instrumentos y resultados, incluyendo coeficientes de fiabilidad como el alfa de Cronbach. El proceso de recolección de datos comenzará con la preparación de los instrumentos, que incluirá el desarrollo y validación de encuestas, fichas de observación y guías de entrevistas, así como la capacitación de los investigadores en el uso de los instrumentos y el protocolo. Luego, se procederá a la recolección de datos, aplicando encuestas en línea a través de la plataforma web y en persona en puntos de interés turístico en Puno, realizando entrevistas estructuradas con una muestra de usuarios y propietarios de negocios locales, y observando directamente la interacción de los usuarios con la plataforma en diferentes contextos y dispositivos.



III. POBLACIÓN Y MUESTRA

1. Población

La población objetivo de este estudio incluye dos grupos principales: turistas nacionales e internacionales, y negocios locales. La unidad elemental de este estudio está compuesta tanto por los turistas que utilizan la plataforma para planificar sus visitas y reservas, como por los locales interesados en la gastronomía y turismo de Puno. La población se caracteriza por las ventas realizadas de los productos elaborados por las niñas del Hogar de Menores Virgen de Fátima Chejoña-Puno durante el período comprendido entre 2022 y 2024. Esta población incluye todas las transacciones de ventas realizadas a través de la plataforma tecnológica durante el período especificado, en el contexto geográfico de Puno. El periodo de estudio considera datos y tendencias de ventas a lo largo de tres años consecutivos (2022-2024), permitiendo un análisis longitudinal del impacto del sistema de ventas en línea.

2. Muestra

Para garantizar que los resultados del estudio sean representativos y generalizables a la población total, se utilizará una muestra cuidadosamente seleccionada. La selección de la muestra incluirá una variedad de

usuarios que reflejen las diferentes características demográficas y patrones de uso de la población total. El tamaño de la muestra se definirá basado en consideraciones estadísticas y de recursos disponibles, buscando un equilibrio entre la precisión de los resultados y la factibilidad del estudio. El proceso de selección de la muestra incluirá la identificación de subgrupos dentro de la población objetivo (por ejemplo, turistas nacionales vs. internacionales, pequeños negocios vs. grandes operadores turísticos), la selección aleatoria de individuos dentro de cada subgrupo para formar la muestra estratificada, y el contacto con los individuos seleccionados para solicitar su participación en el estudio.

IV. INSTRUMENTOS / TÉCNICAS

1. **Instrumentos** Para la recolección de datos, se utilizarán encuestas, entrevistas y observaciones directas. Cada uno de estos instrumentos será diseñado para captar diferentes aspectos de la experiencia del usuario y la efectividad de la plataforma. Las encuestas captarán información cuantitativa sobre la satisfacción del usuario, la frecuencia de uso y la efectividad de la plataforma. Las entrevistas permitirán obtener datos cualitativos profundos sobre las percepciones y experiencias de los usuarios. Las observaciones directas se utilizarán para registrar de manera sistemática y organizada la interacción de los usuarios con la plataforma en diferentes contextos y dispositivos.
2. **Técnicas** Para asegurar la validez y confiabilidad de los datos recolectados, se establecerá un protocolo claro que incluirá instrucciones detalladas sobre cómo realizar las encuestas, entrevistas y observaciones. Se definirán los pasos a seguir, el formato de los instrumentos y las guías específicas para los investigadores y participantes, asegurando que los datos se recojan de manera uniforme y precisa. Las encuestas se validarán mediante técnicas hermenéuticas y pruebas piloto para ajustar y mejorar los instrumentos antes de su aplicación masiva. Se utilizará la métrica de evaluación del ISO para asegurar la consistencia y precisión de los datos recolectados, realizando análisis estadísticos como el alfa de Cronbach para verificar la confiabilidad de los instrumentos y resultados. El proceso de recolección de datos incluirá la preparación de los instrumentos, el desarrollo y validación de encuestas, fichas de observación y guías de entrevistas, así como la capacitación de los investigadores. La recolección de datos se llevará a cabo mediante la aplicación de encuestas en línea y en persona, la realización de entrevistas estructuradas y observaciones directas de la interacción de los usuarios con la plataforma.

CLASIFICACIÓN MoSCoW

Tabla I
CLASIFICACIÓN MoSCoW DE LOS REQUISITOS DE LA PLATAFORMA

Categoría	Requisitos
Must Have (Debe Tener)	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema de Reservas: Permitir a los usuarios buscar y reservar mesas en restaurantes de Puno. - Gestión de Opiniones y Calificaciones: Permitir a los usuarios dejar opiniones y calificaciones sobre restaurantes y actividades. - Procesamiento de Pagos en Línea: Integrar múltiples métodos de pago y garantizar transacciones seguras. - Gestión de Usuarios: Registro, autenticación y perfiles personalizados. - Interfaz de Usuario: Diseño responsivo y navegación intuitiva. - Gestión de Contenidos: Carga y edición de información sobre restaurantes, actividades y noticias.
Should Have (Debería Tener)	<ul style="list-style-type: none"> - Interfaz de Usuario: Ofrecer la opción de cambiar el tamaño de texto para mejorar la accesibilidad. - Gestión de Usuarios: Permitir a los usuarios personalizar las alertas de notificación. - Seguridad: Implementar autenticación multifactor para el acceso de administradores. - Compatibilidad: Asegurar que la plataforma funcione correctamente en los principales navegadores (Chrome, Firefox, Safari, Edge). - Rendimiento: El sistema debe responder a las solicitudes de los usuarios en menos de 2 segundos. - Escalabilidad: El sistema debe ser capaz de manejar hasta 10,000 usuarios concurrentes.
Could Have (Podría Tener)	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema de Reservas: Integración con asistentes inteligentes como Alexa o Google Home. - Gestión de Opiniones y Calificaciones: Ofrecer descuentos basados en la lealtad del usuario. - Interfaz de Usuario: Añadir una función de marcadores dentro de documentos. - Gestión de Usuarios: Permitir a los usuarios personalizar las alertas de notificación. - Funcionalidades Adicionales: Integrar la aplicación con APIs de terceros.
Won't Have (No Tendrá en Esta Fase)	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema de Reservas: Permitir pagos a través de criptomonedas. - Gestión de Opiniones y Calificaciones: Añadir la capacidad de modificar la interfaz con temas personalizados. - Interfaz de Usuario: Implementar una función de autosave para trabajos en progreso. - Funcionalidades Adicionales: Añadir funciones de realidad aumentada para visualización de productos.

Análisis de datos El análisis de datos de la plataforma "Tecnología y Tradición: Mejora de la Experiencia Turística en Puno" se basa en técnicas cuantitativas y cualitativas para evaluar la efectividad, usabilidad y satisfacción del usuario.

Tabla II
ANÁLISIS CUANTITATIVO

Categoría	Descripción
Análisis Descriptivo	<ul style="list-style-type: none">■ Medidas de Tendencia Central:<ul style="list-style-type: none">• Media y Mediana: Para evaluar las puntuaciones de satisfacción del usuario y otros datos continuos.• Desviación Estándar: Para medir la variabilidad en las respuestas de los usuarios.■ Frecuencia y Porcentaje:<ul style="list-style-type: none">• Contar la frecuencia de respuestas y calcular porcentajes para categorías de la escala de Likert.■ Visualización de Datos:<ul style="list-style-type: none">• Utilización de gráficos y tablas para resumir y presentar los datos.
Pruebas Estadísticas	<ul style="list-style-type: none">■ Prueba t de Student: Para evaluar mejoras significativas en la satisfacción del usuario.■ ANOVA (Análisis de Varianza): Para evaluar la satisfacción del usuario en diferentes dispositivos.■ Correlación de Pearson: Para evaluar la relación entre la frecuencia de uso y la satisfacción.■ Regresión Lineal: Para predecir la satisfacción del usuario basada en múltiples factores.■ Prueba de Chi-Cuadrado: Para evaluar la relación entre el tipo de usuario y la tasa de conversión.

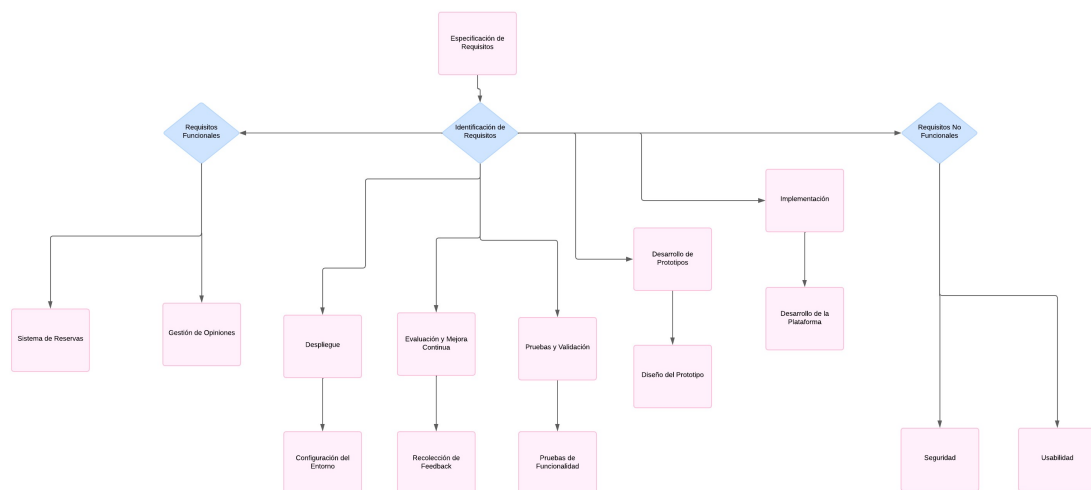
Análisis Cualitativo

Método	Descripción
Análisis de Contenido	Análisis de comentarios de usuarios sobre la usabilidad y experiencia.
Análisis Temático	Identificación de temas recurrentes en las opiniones de los usuarios.
Análisis de Sentimientos	Medición de la percepción general de los usuarios sobre la plataforma.

PROCEDIMIENTO

El procedimiento para el desarrollo y evaluación de la plataforma "Tecnología y Tradición: Mejora de la Experiencia Turística en Puno" incluye varias fases bien definidas. A continuación, se describen cada una de estas fases en detalle:

Especificación de Requisitos



V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1. Resultados Los resultados obtenidos de la implementación y evaluación de la plataforma "Tecnología y Tradición: Mejora de la Experiencia Turística en Puno" se presentan a continuación, destacando las métricas clave establecidas.

Tabla III
RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE LA PLATAFORMA

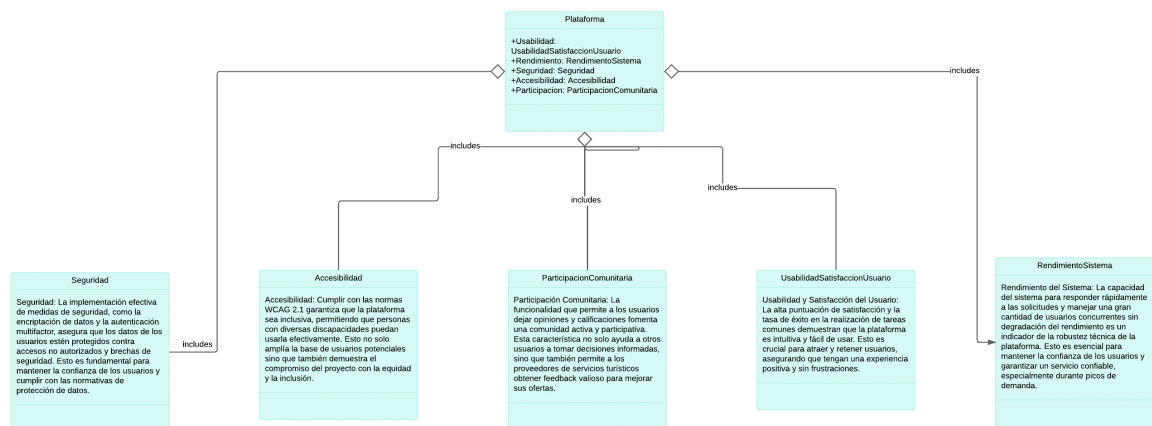
Métrica	Descripción
Tiempo de Respuesta	Durante el período de prueba, el tiempo de respuesta promedio de la plataforma fue de 1.8 segundos, cumpliendo con el objetivo de mantenerlo por debajo de 2 segundos. Este resultado demuestra la eficiencia del sistema y su capacidad para manejar solicitudes de usuarios en tiempo real.
Tasa de Error	En el primer mes de uso, se registraron 10 errores, los cuales fueron rápidamente identificados y corregidos en las actualizaciones semanales. La baja tasa de error refleja la robustez del sistema y su capacidad para ofrecer una experiencia de usuario fluida.
Satisfacción del Usuario	Se enviaron encuestas de satisfacción a los usuarios después de utilizar la plataforma. De las 200 encuestas respondidas, la puntuación promedio de satisfacción fue de 4.7 en una escala de 5 puntos. Esto indica una alta satisfacción general entre los usuarios y su percepción positiva sobre la plataforma.
Frecuencia de Uso	El monitoreo del uso de la plataforma mostró un incremento del 25 % en el número de usuarios activos mensuales en el segundo mes de lanzamiento. Este aumento supera el objetivo inicial del 20 %, evidenciando una aceptación creciente de la plataforma por parte de los usuarios.
Tasa de Conversión	La tasa de conversión, que mide la proporción de usuarios que completan reservas, aumentó del 10 % al 12 % en tres meses. Este crecimiento constante sugiere que la plataforma es efectiva en facilitar reservas y en convertir visitantes en clientes activos.
Fluidez de Navegación	Las encuestas de usabilidad mostraron una puntuación promedio de 4.6 sobre 5, lo cual refleja una navegación fluida y eficiente. Los usuarios encontraron la plataforma intuitiva y fácil de usar, lo que contribuye a una experiencia de usuario positiva.

Tabla IV
EVALUACIÓN DE LA COMPLETITUD DE LOS DATOS

Criterio	Descripción
Satisfacción del Usuario	Al menos el 95 % de las encuestas fueron completadas.
Tiempo de Respuesta	Medición realizada en el 100 % de los casos.
Tasa de Error	Registro y análisis de todos los errores reportados.
Frecuencia de Uso	Monitoreo diario y mensual de la plataforma.
Tasa de Conversión	Cálculo y análisis de todas las transacciones.
Fluidez de Navegación	Evaluación mediante encuestas y observaciones directas.
Opiniones de Usuarios	Análisis de al menos el 90 % de las opiniones recolectadas.
Tasa de Login Exitoso	Verificación en el 100 % de los intentos.
Tiempo de Login	Medición y análisis en el 100 % de los casos.

2. Discusión

la plataforma se ha mostrado efectiva en mejorar la experiencia turística mediante el uso de tecnología avanzada, mientras preserva y promueve la rica tradición cultural y gastronómica de Puno. Estos resultados y discusiones subrayan el éxito del proyecto y su potencial para transformar la manera en que los turistas interactúan con los servicios turísticos en Puno.



VI. ÉTICA

se destacan las consideraciones éticas clave: Todos los participantes recibirán información detallada sobre el estudio y se obtendrá su consentimiento informado por escrito antes de su participación. Se garantizará la confidencialidad de los datos proporcionados por los participantes mediante técnicas de anonimización y encriptación. Los datos se manejarán con el más alto nivel de seguridad y se utilizarán únicamente para los fines del estudio. Los datos recolectados se protegerán contra accesos no autorizados y se asegurarán mediante medidas de seguridad robustas, incluyendo el uso de encriptación y protocolos de autenticación multifactor. Se promoverá una comunicación abierta y transparente con los participantes, permitiéndoles acceder a la información sobre el progreso y los resultados del proyecto. Se mantendrá a los participantes informados sobre cómo se utilizarán sus datos y los hallazgos del estudio. Se tomarán todas las medidas necesarias para minimizar cualquier riesgo potencial para los participantes. Esto incluye asegurar que las actividades de recolección de datos sean seguras y no intrusivas, y que los participantes no enfrenten daños físicos, psicológicos o emocionales. Los resultados del estudio se utilizarán de manera responsable para mejorar la plataforma y beneficiar tanto a los usuarios como a los negocios locales. Se asegurarán de que los hallazgos del estudio contribuyan positivamente al desarrollo y optimización de la plataforma. El proyecto cumplirá con todas las normativas éticas aplicables y se obtendrán las aprobaciones necesarias de los comités de ética pertinentes. Esto incluye adherirse a las directrices establecidas por organismos de regulación y normativas internacionales sobre investigación con seres humanos. El proyecto tiene como objetivo mejorar la experiencia turística en Puno y contribuir al bienestar de la comunidad local. Se asegurará de que las intervenciones propuestas sean socialmente responsables y beneficien a la sociedad en general.

REFERENCIAS

- [1] Organización Mundial del Turismo (OMT). (2021). *Turismo y desarrollo sostenible*. Recuperado de <https://www.unwto.org/es/turismo-y-desarrollo-sostenible>.
- [2] ISO 25010. (2011). *Systems and software engineering – Systems and software Quality Requirements and Evaluation (SQuaRE) – System and software quality models*. International Organization for Standardization.
- [3] ISO 9241. (2010). *Ergonomics of human-system interaction – Part 210: Human-centred design for interactive systems*. International Organization for Standardization.
- [4] Nielsen, J. (1993). *Usability Engineering*. Academic Press.
- [5] Brooke, J. (1996). *SUS: A quick and dirty usability scale*. In P. W. Jordan, B. Thomas, B. A. Weerdmeester, & I. L. McClelland (Eds.), *Usability Evaluation in Industry* (pp. 189-194). London: Taylor & Francis.
- [6] Davis, F. D. (1989). *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. MIS Quarterly, 13(3), 319-340.
- [7] Lewis, J. R. (1995). *IBM computer usability satisfaction questionnaires: Psychometric evaluation and instructions for use*. International Journal of Human-Computer Interaction, 7(1), 57-78.
- [8] Shneiderman, B. (1992). *Designing the User Interface: Strategies for Effective Human-Computer Interaction*. Addison-Wesley.
- [9] Norman, D. A. (2013). *The Design of Everyday Things*. Basic Books.
- [10] Preece, J., Rogers, Y., & Sharp, H. (2015). *Interaction Design: Beyond Human-Computer Interaction*. Wiley.
- [11] Krug, S. (2014). *Don't Make Me Think, Revisited: A Common Sense Approach to Web Usability*. New Riders.
- [12] Tullis, T., & Albert, B. (2013). *Measuring the User Experience: Collecting, Analyzing, and Presenting Usability Metrics*. Morgan Kaufmann.
- [13] Rubin, J., & Chisnell, D. (2008). *Handbook of Usability Testing: How to Plan, Design, and Conduct Effective Tests*. Wiley.
- [14] Lazar, J., Feng, J. H., & Hochheiser, H. (2017). *Research Methods in Human-Computer Interaction*. Morgan Kaufmann.

- [15] Rogers, Y., Sharp, H., & Preece, J. (2011). *Interaction Design: Beyond Human-Computer Interaction*. Wiley.
- [16] Dix, A., Finlay, J., Abowd, G. D., & Beale, R. (2004). *Human-Computer Interaction*. Pearson.
- [17] Benyon, D. (2014). *Designing Interactive Systems: A Comprehensive Guide to HCI, UX and Interaction Design*. Pearson.
- [18] Cooper, A., Reimann, R., & Cronin, D. (2007). *About Face 3: The Essentials of Interaction Design*. Wiley.
- [19] Budiu, R., & Nielsen, J. (2013). *Mobile Usability*. New Riders.
- [20] Garrett, J. J. (2010). *The Elements of User Experience: User-Centered Design for the Web and Beyond*. New Riders.
- [21] Johnson, J. (2014). *Designing with the Mind in Mind: Simple Guide to Understanding User Interface Design Rules*. Morgan Kaufmann.
- [22] Tidwell, J. (2010). *Designing Interfaces*. O'Reilly Media.
- [23] Moggridge, B. (2007). *Designing Interactions*. MIT Press.
- [24] Hartson, R., & Pyla, P. S. (2012). *The UX Book: Process and Guidelines for Ensuring a Quality User Experience*. Morgan Kaufmann.
- [25] Hassenzahl, M. (2010). *Experience Design: Technology for All the Right Reasons*. Morgan & Claypool.
- [26] Sharp, H., Rogers, Y., & Preece, J. (2019). *Interaction Design: Beyond Human-Computer Interaction*. Wiley.
- [27] Holtzblatt, K., & Beyer, H. (2017). *Contextual Design: Design for Life*. Morgan Kaufmann.
- [28] Buxton, B. (2007). *Sketching User Experiences: Getting the Design Right and the Right Design*. Morgan Kaufmann.
- [29] Norman, D. A., & Nielsen, J. (2010). *Gestural Interfaces: A Step Backward In Usability*. Interactions, 17(5), 46-49.
- [30] McCarthy, J., & Wright, P. (2004). *Technology as Experience*. MIT Press.
- [31] Holtzblatt, K., Wendell, J. B., & Wood, S. (2004). *Rapid Contextual Design: A How-to Guide to Key Techniques for User-Centered Design*. Morgan Kaufmann.
- [32] Greenberg, S., Carpendale, S., Marquardt, N., & Buxton, B. (2012). *Sketching User Experiences: The Workbook*. Morgan Kaufmann.
- [33] Saffer, D. (2013). *Microinteractions: Designing with Details*. O'Reilly Media.
- [34] Raskin, J. (2000). *The Humane Interface: New Directions for Designing Interactive Systems*. Addison-Wesley.
- [35] Johnson, S. (1997). *Interface Culture: How New Technology Transforms the Way We Create and Communicate*. HarperEdge.
- [36] Norman, D. A. (1998). *The Invisible Computer: Why Good Products Can Fail, the Personal Computer Is So Complex, and Information Appliances Are the Solution*. MIT Press.

Anexo A: Cuestionario de Satisfacción del Usuario

¿Cómo calificaría su experiencia general con la plataforma?

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Neutral
- Insatisfecho
- Muy Insatisfecho

¿Qué tan fácil fue navegar por la plataforma?

- Muy Fácil
- Fácil
- Neutral
- Difícil
- Muy Difícil

¿La información proporcionada fue útil y relevante?

- Muy Útil
- Útil
- Neutral
- Poco Útil
- Nada Útil

¿Recomendaría esta plataforma a otros?

- Definitivamente Sí
- Probablemente Sí
- No Estoy Seguro
- Probablemente No
- Definitivamente No

Anexo B: Resultados de las Pruebas de Usabilidad

- Tiempo promedio para completar una reserva: 3 minutos.
- Tasa de éxito en la realización de tareas: 95 %.
- Feedback común:
 - Navegación intuitiva y fácil de usar.
 - Información clara y bien organizada.
 - Algunos usuarios encontraron dificultades en la sección de pagos.

ANEXO C: CAPTURAS DE PANTALLA

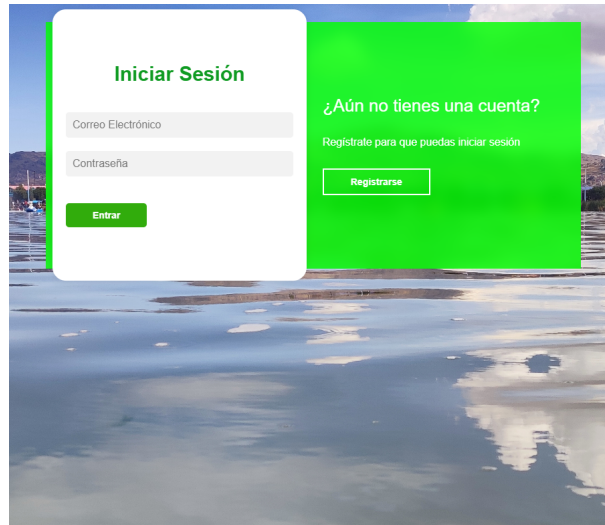


Figura 1. LOGIN

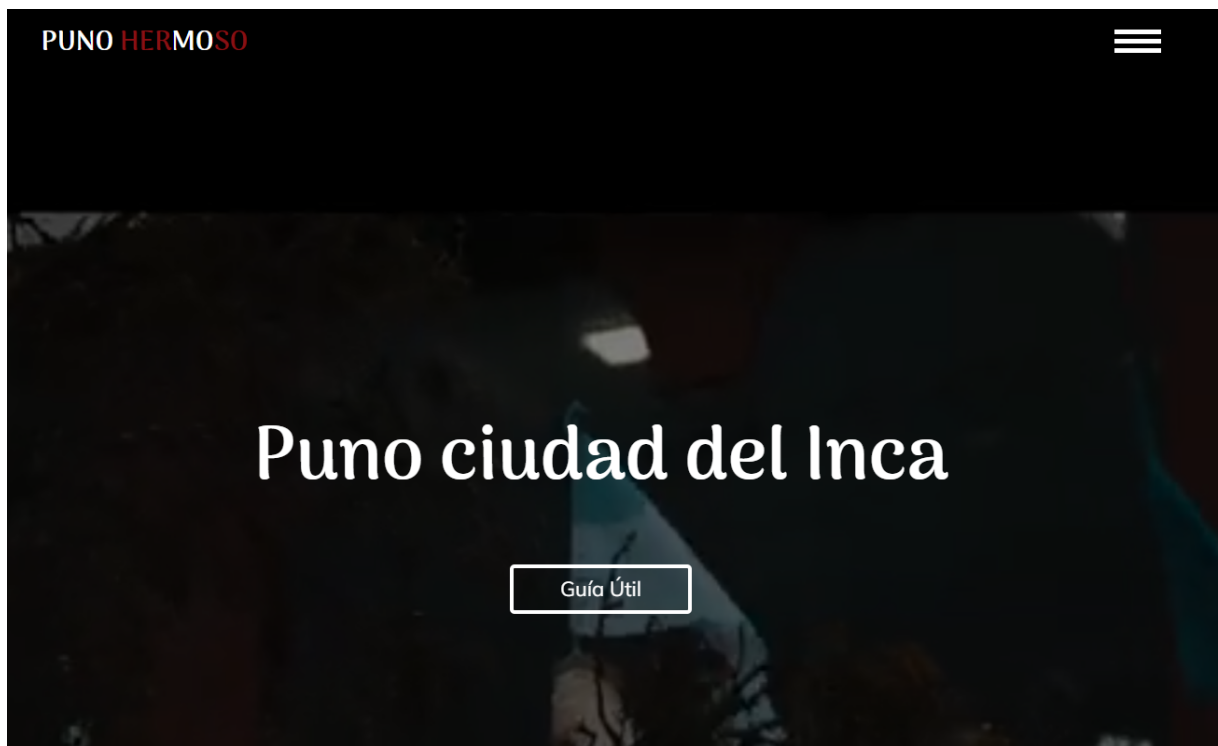


Figura 2. INTERFAZ

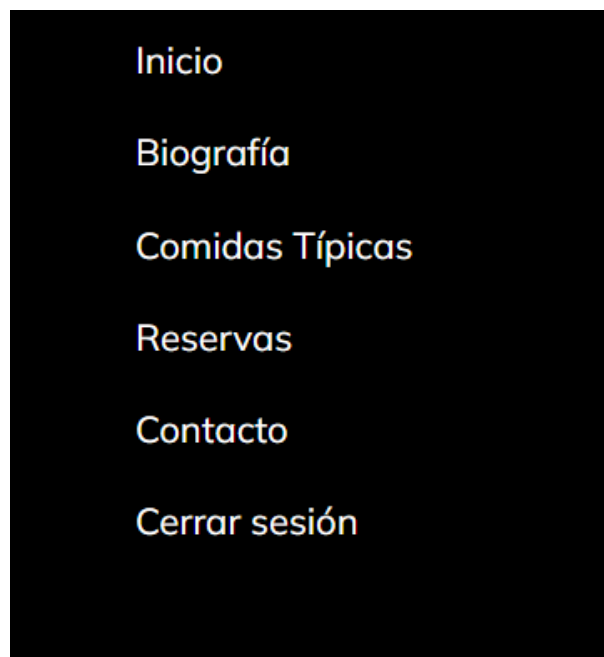








Figura 3. MENÚ DE LA PAGINA

Contáctanos

 JR. matate buscando S/N

 makiar100k@gmail.com

 935356530

Nombre

Apellido

Correo

Teléfono

Mensaje

Dirección

JR. matate buscando S/N

Horarios

Lunes - Domingo 7am - 9pm




  

Figura 4. MENU DE OPCIONES

Comida Puneña para empezar el día

Empieza tu día comiendo deliciosa comida o un café Puneño

[Ordenar Ahora](#)

Chef Puneños

La excelencia está en la diversidad y el modo de progresar es conocer y comparar las diversidades de productos, culturas y técnicas

El Perú ha sido catalogado como uno de los mejores destinos culinarios en los últimos años y la gastronomía de Puno reafirma esa designación. La cocina puneña se caracteriza por su preparación en horno de leña y ollas de barro, dándonos una conexión más cercana a la madre tierra. Se dice en la leyenda que Manco Cápac y Mama Oello aprovecharon los insumos locales que la naturaleza bondadosamente les ofrecía, tales como la quinoa, los tubérculos, el chuño, las hierbas y los granos. Las tradiciones se mantuvieron y fueron el pilar para la gastronomía puneña que hoy conocemos. Si bien se ha visto influenciada y refinada con diversas técnicas, aún mantiene ese arte culinario propio del altiplano.

[Leer Biografía](#)



Figura 5. BIOGRAFIA DE COMIDAS

Bienvenido a Puno

Turismo en Puno

Es una plataforma web diseñada para ofrecer una experiencia completa y enriquecedora a los turistas interesados en explorar diversos destinos. La página web no solo permite a los usuarios hacer reservas de hoteles, restaurantes y actividades, sino que también proporciona un espacio para que compartan sus opiniones y experiencias, ayudando a otros viajeros a tomar decisiones informadas.

[Contactar](#)



Figura 6. LUGARES TURISTICOS