

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN.....	1
1.1	Descripción del Proyecto y Antecedentes Generales	1
1.2	Objetivo General	1
1.3	Objetivo Específico	2
1.4	Alcances del Trabajo	2
1.5	Metodología de Trabajo	2
1.6	Resultados y Contribuciones	4
2.	MARCO CONCEPTUAL.....	6
2.1	Internet en el Mundo	6
2.2	E-Commerce.....	7
2.2.1	E-commerce en el turismo	8
2.3	Turismo en el Mundo	8
2.3.1	Turismo en Francia y España	13
2.4	Turismo en Chile.....	14
2.5	Turismo en la Región de Los Lagos	18
3.	MARCO TEÓRICO.....	23
3.1	Personalización Web	23
3.1.1	Perfil del Usuario.....	24
3.1.2	Recolección de Datos	24
3.1.3	Análisis y procesamiento de datos	27
3.1.4	Acciones personalización	32
3.2	Sitio Web Adaptativo.....	33
3.2.1	Acciones personalización	34
3.2.2	Sistemas de Adaptación.....	35
3.3	Diseño Web	38
3.3.1	Estructura Web.....	38
4.	SITIOS WEB ORIENTADOS AL TURISMO	41
4.1	Medios oferta turismo	41
4.2	Sitios web orientados al turismo	41
4.3	Funcionalidades de los sitios web de turismo	44
4.3.1	Selección de la Muestra.....	44
4.3.2	Recolección de Datos y Funcionalidades	44
4.4	Estructuras de los Sitios web de Turismo	48
5.	USUARIOS PRINCIPALES	50
5.1	Punto De Vista Turista	50
5.2	Punto De Vista Proveedor	51
6.	PERSONALIZACIÓN DEL SITIO WEB	52

6.1	Registro de Datos	52
6.1.1	Cookies	52
6.1.2	Dirección IP	54
6.2	Almacenamiento de Datos	55
6.3	Extracción de Información	58
6.4	Registro de Datos	58
6.5	Personalización.....	61
7.	PROTOTIPO	63
7.1	Perfiles Usuarios.....	63
7.1.1	Análisis punto vista turista	64
7.1.2	Análisis punto vista proveedor	64
7.2	Procesos del Sitio	65
7.2.1	Turista.....	65
7.2.2	Proveedor	68
7.2.3	Analista de Datos.....	70
7.3	Diagrama Casos de Uso	71
7.3.1	Turista.....	72
7.3.2	Analista de Datos.....	73
7.3.3	Proveedor	74
7.4	Modelo Entidad Relación	75
7.5	Requisitos Funcionales.....	77
7.5.1	Búsqueda.....	77
7.5.2	Comunidad	77
7.5.3	Integración Redes Sociales	78
7.5.4	Asistencia Virtual en Línea	78
7.5.5	Herramientas y Datos Útiles	79
7.5.6	Eventos Calendario	79
7.5.7	Reportes	80
7.5.8	Trazabilidad	80
7.6	Interfaz Prototipo Funcional	81
8.	VALIDACIONES FUNCIONALIDADES	93
9.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	95
10.	TRABAJO FUTURO	97
11.	BIBLIOGRAFÍA.....	98
12.	ANEXOS.....	102
12.1	Extracto de Noticia.....	102
12.2	Sitios Visitados.....	103
12.3	Resumen Funcionalidades	104

12.4	Extracto de Noticia.....	110
12.5	Extracto de Noticia.....	112
12.6	Extracto de Noticia.....	112
12.7	Formulario de Registro de Usuarios	113
12.8	Modelo Entidad Relación de la Base de Datos del Sitio Web.....	115
12.9	Casos de Uso separados por módulos según funcionalidades	116
12.10	Requisitos Prototipo Funcional Beta	125
	12.10.1Requisitos de Usuarios	125
	12.10.2Requisitos de Sistema	130
12.11	Requisitos Prototipo Funcional	133
	12.11.1Requisitos de Usuarios	133
	12.11.2Requisitos de Sistema	137
12.12	Necesidades Proveedores Región de Los Lagos	142

REFERENCIA FIGURAS

Figura 1:	Usuarios de Internet en el mundo distribuidos por región	6
Figura 2:	Mercado E-Commerce por región.....	7
Figura 3:	Razones de viaje de turistas en el turismo receptivo en el mundo.....	12
Figura 4:	Distribución del gasto de turistas en turismo receptivo en Chile.....	17
Figura 5:	Directorio de la distribución de los servicios turísticos de la región de Los Lagos.....	20
Figura 6:	Estructura Jerárquica web	39
Figura 7:	Estructura lineal web.....	39
Figura 8:	Estructura lineal jerárquica web.....	40
Figura 9:	Estructura red web	40
Figura 10:	Estructura del contenido en el sitio web de turismo	48
Figura 11:	Información extraíble de las cookies	54
Figura 12:	Ejemplo contenido ficheros LOG	55
Figura 13:	Información obtenida a partir de la dirección IP.....	55
Figura N14 :	Proceso Registro de Turistas al sitio web	65
Figura N15:	Proceso Búsqueda por destinos al sitio web	66
Figura N16:	Proceso Búsqueda por Actividad al sitio web.....	66
Figura 17:	Proceso Búsqueda por Experiencia al sitio web	67
Figura N18:	Proceso Búsqueda por destinos al sitio web	67
Figura N19:	Proceso principal de ingreso al sitio de proveedores	68
Figura N20:	Proceso ingreso/modificación/eliminación productos de proveedores	68
Figura N21:	Proceso creación/modificación noticias de proveedores.....	69
Figura N22:	Búsqueda estadística analista de datos	70
Figura 23:	Caso de uso para el usuario "Turista"	72
Figura 24:	Caso de uso para el usuario "Analista de Datos"	73
Figura 25:	Caso de uso de usuario "Proveedor"	74
Figura26	Modelo Entidad Relación.....	76
Figura 27 :	Interfaz dialogo inteligente	79
Figura N28:	Calendario desplegar eventos y actividades.....	80
Figura N29:	Interfaz de motores de búsqueda página inicio	81
Figura N30:	Registro usuarios.....	84

Figura N31: Formulario de registro de turistas.	84
Figura N32: Revisión turistas registrados	85
Figura N33: Formulario creación de productos.....	86
Figura N34: Formulario creación de noticias	87
Figura N35 : Interfaz de despliegue de los productos con mayor detalle.....	88
Figura N36: Reportes estadísticos para los proveedores en visitas al sitio y generales.	89
Figura N37: Interfaz usuario 1 con intereses en pesca y naturaleza.....	90
Figura N38: Interfaz usuario 2 con intereses en termas y naturaleza.....	91
Figura N39: Listado de productos cargados	92
Figura N40: Formulario de registro de usuarios.....	114
Figura N41: Modelo Entidad Relación.....	115
Figura N42: Datos personales.....	116
Figura N43: Intereses turistas	117
Figura N44: Experiencias turistas	117
Figura N45: Redes Sociales.....	118
Figura N46: Búsqueda información de viaje	119
Figura N47: Consulta de Datos	120
Figura N48: Comunidad de viaje	121
Figura N49: Comunidad de viaje	121
Figura N50: Carga de noticias	122
Figura N51: Selección Idioma.....	122
Figura N52: Estadísticas Generales	123
Figura N53: Carga de productos.....	124
Figura N54: Comunicación entre usuarios	124
Figura N55: Evaluación Producto	125

REFERENCIA TABLAS

Tabla 1: Llegada, emisiones e ingresos de turistas internacionales en el mundo 2010.....	10
Tabla 2: Países con mayor cantidad de visitantes en el rubro del turismo internacional	10
Tabla N3: Llegadas de turistas a Chile, permanencia promedio (días), gasto promedio diario individual (USD), gasto total individual (USD) e ingreso de divisas	11
Tabla 4: Países con mayor cantidad de ingresos en el rubro del turismo internacional	12
Tabla 5: Llegadas de turistas a Chile, permanencia promedio (días), gasto promedio diario individual (USD), gasto total individual (USD) e ingreso de divisas.	14
Tabla 6: Llegadas de turistas internacionales a Chile según región de origen	15
Tabla 7: Categorías de los productos turísticos	21
Tabla 8: Clasificación principales actividades turísticas en la región de Los Lagos	21
Tabla 9: Atractivos turísticos en la región de Los Lagos	22
Tabla N10: Sitios web turísticos revisados	43
Tabla 11: Ejemplo tabla resumen funcionalidades sitios web de turismo.....	45
Tabla 12: Funcionalidades desagregadas con alto porcentaje de presencia en los sitios web estudiados.....	45
Tabla 13: Categorías de las funcionalidades en los sitios web estudiados considerando que al menos esté presente una funcionalidad de la categoría en el sitio.....	46
Tabla 14: Categorías de las funcionalidades en los sitios web estudiados considerando que al menos esté presente una funcionalidad de la categoría en el sitio.....	49
Tabla 15: Tipos de experiencias en las que se clasificarán los productos.....	51
Tabla 16: Nombres de tablas contenidas en la base de datos	56

Tabla17: Distancia euclidiana de puntos a los centroides	59
Tabla 18: Nuevos centroides generados luego de la primera iteración	60
Tabla 19: Descripción de los usuarios del sistema.	71
Tabla 20: Sitios Internacionales	103
Tabla 21: Sitios Nacionales	104
Tabla 22: Sitios Internacionales	104
Tabla 23: Sitios Nacionales	108

REFERENCIA GRÁFICOS

Gráfico 1: Llegadas de turistas internacionales en turismo receptivo	9
Gráfico 2: Gasto promedio diario realizado por turistas de nacionalidad Argentina, Australiana y Chilena en \$USD durante los años 2009 y 2012.....	16
Gráfico 3: Pernoctación promedio por turistas de nacionalidad Argentina, Australiana y Chilena en \$USD durante los años 2009 y 2010	16
Gráfico 4: Número de turistas internacionales que visitan la región de Los Lagos por año	18
Gráfico 5: Visitas de turistas internacionales a las diferentes regiones de Chile	19