

Tabla de contenido

Capítulo 1: Introducción	12
1.1 Antecedentes	12
1.1.1 Mercado de las aplicaciones móviles	12
1.1.2 Desarrollo del sector turismo	14
1.1.3 La Web 2.0 y el Turismo	14
1.1.4 Proyecto WHALE	16
1.1.5 Caracterización de la Región de Los Lagos	22
1.1.6 Política Regional de Turismo en Los lagos	26
1.2 Descripción del Proyecto y Justificación	27
1.3 Objetivos.....	28
1.3.1 Objetivo General.....	28
1.3.2 Objetivos Específicos	28
1.4 Alcances del Trabajo	29
1.5 Metodología	29
1.6 Resultados y contribuciones.....	31
Capítulo 2: Marco Teórico	32
2.1 Usabilidad y satisfacción de uso en el diseño de páginas web	32
2.1.1 Definición de usabilidad	32
2.1.2 Usabilidad y satisfacción de uso	34
2.1.3 Factores del diseño orientados a la satisfacción/no frustración de uso.	35
2.2 Métodos de medición y evaluación para componentes de satisfacción/no frustración de uso.	37
2.2.1 Métodos de medición y evaluación de usabilidad	37
2.2.2 Métodos de medición y evaluación de funcionalidad.....	39
2.2.3 Métodos de medición y evaluación de accesibilidad.....	40
2.2.4 Métodos de medición y evaluación de <i>findability</i>	40
2.2.5 Métodos de medición de satisfacción de clientes	41
2.3 Muestreo para la medición de usabilidad.....	43
2.4 Transferencia tecnológica	44

2.5	Difusión y adopción de innovaciones	46
2.6	Analítica web	47
2.6.1	Posicionamiento web	48
Capítulo 3: Metodología de la Evaluación		50
3.1	Aspectos Claves de la Evaluación.....	50
3.1.1	Motivos de la evaluación	50
3.1.2	Objetivo de la evaluación	51
3.2	Métodos e instrumentos de medición	53
3.2.1	Métodos e instrumentos de medición para evaluación de Página Web y Aplicación Móvil.	54
3.2.2	Métodos e instrumentos para la evaluación de la Plataforma de Administración	63
3.2.3	Métodos e instrumentos de medición para evaluación del Uso de la Herramienta	65
3.3	Construcción de Indicadores y parámetros de referencia	67
3.3.1	Indicadores para evaluación de la Página Web y Aplicación Móvil	67
3.3.2	Indicadores para la evaluación Plataforma de Administración.....	73
3.3.3	Indicadores para la evaluación de Uso de la herramienta	77
3.3.4	Indicador final para la evaluación del proyecto.	80
3.3.5	Otros indicadores de interés.	81
Capítulo 4: Aplicación de la metodología		84
4.1	Cálculo de indicadores y análisis de resultados	84
4.1.1	Página Web	84
4.1.2	Aplicación Móvil	95
4.1.3	Plataforma de la Administración	105
4.1.4	Uso de la Herramienta	111
4.2	Análisis y conclusiones de los resultados de evaluación	116
4.2.1	Impacto del proyecto en el sector turismo.....	119
4.2.2	Proyecciones de uso de la herramienta	121
Capítulo 5: Conclusiones.....		123

5.1 Conclusiones generales	123
5.2 Discusión, propuestas de mejora y trabajo futuro	126

Bibliografía128

Anexos.....136

Anexo 1: Esquematización del sitio web para la evaluación de Findability.....	136
Anexo 2: Elementos de análisis de funcionalidad del sitio web	137
Anexo 3: Resultados encuesta satisfacción página web	139
Anexo 4: Elementos de análisis de funcionalidad de la aplicación móvil.....	148
Anexo 5: Encuesta de satisfacción Aplicación Móvil	149
Anexo 6: Encuesta de satisfacción Plataforma de Administración	154

Índice de tablas

Tabla 1: División Político Administrativa de la Región de Los Lagos	22
Tabla 2: Tamaño de muestra para un 95% de confianza	60
Tabla 3: Resumen métodos e instrumentos de evaluación del diseño web	61
Tabla 4: Preguntas encuesta de satisfacción turistas	62
Tabla 5: Preguntas encuesta de satisfacción para administradores de la plataforma	64
Tabla 6: Indicadores de Utilidad, Estética y Credibilidad	70
Tabla 7: Ponderadores para el cálculo del indicador final de Diseño Web	70
Tabla 8: Indicadores para la evaluación de cobertura de necesidades	71
Tabla 9: Indicadores parciales la satisfacción de usuarios de la Plataforma de Administración	73
Tabla 10: Principales resultados de test Findability	86
Tabla 11: Resumen Funcionalidades	86
Tabla 12: Distribución de edades de los encuestados	87
Tabla 13: Resumen resultados de indicadores de Diseño Web	90
Tabla 14: Cobertura necesidades de información	90
Tabla 15: Cobertura necesidades visuales	91
Tabla 16: Cobertura Necesidades de interacción	91
Tabla 17: Resumen resultados Cobertura de necesidades	94
Tabla 18: Principales resultados de test Findability	96
Tabla 19: Distribución de edades de los encuestados	97
Tabla 20: Resumen resultados de indicadores de Diseño Web	100
Tabla 21: Cobertura necesidades de información	100
Tabla 22: Cobertura necesidades visuales	101
Tabla 23: Cobertura Necesidades de interacción	101
Tabla 24: Resumen resultados Cobertura de necesidades	104
Tabla 25: Ponderadores y resultados para la evaluación de la aplicación móvil ...	105
Tabla 26: Resumen de los resultados obtenidos de la evaluación v/s resultados esperados	117
Tabla 27: Elementos de análisis funcional 1 - Página Web	137
Tabla 28: Elementos de análisis funcional 2 - Página Web	137
Tabla 29: Elementos de análisis funcional 3 - Página Web	137
Tabla 30: Elementos de análisis funcional 4 - Página Web	138
Tabla 31: Elementos de análisis funcional 4 - Página Web	138
Tabla 32: Elementos de análisis funcional 1 - Aplicación Móvil	148
Tabla 33: Elementos de análisis funcional 2 - Aplicación Móvil	148
Tabla 34: Elementos de análisis funcional 3 - Aplicación Móvil	148

Índice Ilustraciones

Ilustración 1: Aplicación Patagonia Los Lagos	18
Ilustración 2: Página de inicio Sitio Web Patagonia Los Lagos	19
Ilustración 3: Página de inicio Plataforma de Administración	19
Ilustración 4: Mapa Región de Los Lagos	23
Ilustración 5: Componentes de la usabilidad (Elaboración propia basado en [25]).	33
Ilustración 6: Factores de diseño orientados a la satisfacción- no frustración de los usuarios. (Elaboración Propia basado en [23])	37
Ilustración 7: Ejemplo de categorización y jerarquización de los contenidos de un sitio web.....	41
Ilustración 8 Modelo SERVQUAL.....	42
Ilustración 9: Componentes de la implementación	45
Ilustración 10: Proceso de transferencia tecnológica.	45
Ilustración 11: Curva de adopción de innovaciones de Rogers	46
Ilustración 12: Motivación de la evaluación para cada uno de los involucrados	51
Ilustración 13: Objetivo de la evaluación.	51
Ilustración 14: Resultados del proyecto.	52
Ilustración 15: Resultados esperados del proyecto por parte de CONICYT, WIC y GORE.	53
Ilustración 16: Componentes de evaluación del sitio web.....	55
Ilustración 17: Aspectos de la evaluación del diseño.	55
Ilustración 18: Herramienta de evaluación de accesibilidad eAccessibility.....	56
Ilustración 19: Tipo de reporte entregado por eAccessibiliy.	57
Ilustración 20: Interfaz de la herramienta Treejack.....	58
Ilustración 21: Distribución etaria de la gente que navega en internet.....	60
Ilustración 22: Necesidades de los turistas.....	61
Ilustración 23: Términos de la evaluación de la transferencia tecnológica.	64
Ilustración 24: Término de evaluación de la Difusión	65
Ilustración 25: Estrategias de masificación del producto	66
Ilustración 26: Categorización de los resultados entregados por eAccesibility Fuente:	68
Ilustración 27 Esquema de indicadores de los aspectos evaluativos para la página web y aplicación móvil.....	72
Ilustración 28: Esquema de indicadores de los aspectos evaluativos para Plataforma de administración	76
Ilustración 29: Esquema de indicadores de los aspectos evaluativos para Uso de la Herramienta.....	80
Ilustración 30: Escala parámetros de evaluación del proyecto	81
Ilustración 31: Sitio Web Patagonia Los Lagos.....	82
Ilustración 32: Resultado entregado por la herramienta e-Accessibility para la página web	85
Ilustración 33: Resultado de accesibilidad para la aplicación móvil	96

Ilustración 34: Resultado pregunta: "La aplicación satisface mis necesidades de información"	102
Ilustración 35: Resultados pregunta "El diseño y las imágenes de la aplicación representan la identidad regional".....	103
Ilustración 36: Resultados pregunta "La interacción con la aplicación me es satisfactoria"	104
Ilustración 37: Distribución de tiempo de duración de sesiones en la aplicación móvil	114
Ilustración 38: Distribución de tiempo de sesiones de la PW.....	115
Ilustración 39: Cantidad de sesiones en aplicación móvil	115
Ilustración 40: Relación entre el Proyecto WHALE y Eje de desarrollo turístico "Desarrollo y mejora competitiva de los destinos turísticos"	120
Ilustración 41: Relación entre el Proyecto WHALE y Eje de desarrollo turístico "Promoción"	120
Ilustración 42: Esquemmatización del sitio web para la evaluación de Findability...	136
Ilustración 43: Preguntas 1 y 2 encuesta de satisfacción PW	139
Ilustración 44: Pregunta 2 encuesta de satisfacción PW	140
Ilustración 45: Pregunta 4 y 5 encuesta de satisfacción PW.....	140
Ilustración 46: Pregunta 6 y 7 encuesta de satisfacción PW.....	141
Ilustración 47: Pregunta 8 encuesta de satisfacción PW	142
Ilustración 48: Pregunta 9 encuesta de satisfacción PW	142
Ilustración 49: Pregunta 1 y 2 encuesta de satisfacción AM.....	149
Ilustración 50: Preguntas 3 y 4 encuesta de satisfacción AM	150
Ilustración 51: Preguntas 5 y 6 encuesta de satisfacción AM	151
Ilustración 52: Preguntas 7 y 8 encuesta de satisfacción AM	152
Ilustración 53: Preguntas 9 y 10 encuesta de satisfacción PW	153
Ilustración 54: Pregunta 1 encuesta de satisfacción PA.....	154
Ilustración 55: Preguntas 2 y 3 encuesta de satisfacción PA.....	155
Ilustración 56: Preguntas 4 y 5 encuesta de satisfacción PA.....	156
Ilustración 57: Pregunta 6 encuesta de satisfacción PA.....	156
Ilustración 58: Pregunta 7 encuesta de satisfacción PA.....	157

Índice de gráficos

Gráfico 1: Consumo de medios.....	13
Gráfico 2: Prestadores de Servicios Turísticos en la región de Los Lagos	25
Gráfico 3: Llegada de turistas a la región de Los Lagos. Elaboración Propia basada en Boletines INE Los Lagos Turismo 2014.....	25
Gráfico 4: Participación de mercado Herramientas de análisis web.....	48
Gráfico 5: Resultados Pregunta "Me parece atractivo el sitio en términos visuales"	88
Gráfico 6: Resultados Pregunta Utilidad: "El contenido del sitio me parece útil para conocer y planificar un viaje a la región".....	89
Gráfico 7: Resultados pregunta "Me parece confiable el contenido del sitio"	89
Gráfico 8: Resultados pregunta "El sitio satisface mis necesidades de información"	92
Gráfico 9: Resultados pregunta "El diseño y las imágenes del sitio representan la identidad regional".....	93
Gráfico 10: Resultados pregunta "La interacción con el sitio me es satisfactoria" ..	94
Gráfico 11: Resultado pregunta "Me parece atractiva la aplicación en términos visuales".....	98
Gráfico 12: Resultados pregunta "El contenido de la aplicación me parece útil para conocer y planificar un viaje a la región".....	99
Gráfico 13: Resultados pregunta "Me parece confiable el contenido de la aplicación"	99
Gráfico 14: Proporción de empresarios y municipios encuestados	106
Gráfico 15: Resultados "La interacción en el sitio me parece sencilla"	106
Gráfico 16: Resultados "La interpretación de la información entregada por el portal me parece fácil de entender".....	107
Gráfico 17: Resultados "La herramienta entrega valor agregado a mi trabajo"....	108
Gráfico 18: Resultados "El proyecto es una buena opción para promocionarme" .	108
Gráfico 19: Resultados "Contar con la información de los indicadores me parece útil"	109
Gráfico 20: Sesiones en el Sitio Web Patagonia Los Lagos desde el 1 de Enero a 29 de Febrero 2016	111
Gráfico 21: Usuarios en el Sitio Web Patagonia Los Lagos desde el 1 de Enero a 29 de Febrero 2016	112
Gráfico 22: Descargas de la Aplicación Móvil Patagonia Los Lagos desde el 1 de Enero a 29 de Febrero 2016.....	113
Gráfico 23: Adopción por parte de turistas para la página web	121
Gráfico 24: Adopción por parte de turista para la aplicación móvil.....	122
Gráfico 25: Adopción por parte de empresarios de la PA.....	122