

Preliminares de un diagrama de procesos para una página web de promoción turística de un municipio de la frontera sur de México.

Est. Adrián Jesús Sala Morales*¹, Dr. Jesús Chan Hernández¹, Dr. José Luis Hernández Juárez¹, Dr. Pablo Enrique Jasso Macossay¹, Dra. Lourdes Baeza Mendoza²

**Corresponding Author*

¹División Académica Multidisciplinaria de los Ríos / Universidad Juárez Autónoma de Tabasco

²División Académica de Ciencias Agropecuarias / Universidad Juárez Autónoma de Tabasco

RESUMEN: Uno de los factores que determinan en el éxito del turismo es la forma en que se transmite al resto del mundo. La tecnología ha sido una aliada indiscutible para ello y por ende el desarrollo de páginas web, aplicaciones móviles, entre otros. No obstante, su desarrollo depende de varias características como son procesos, códigos, algoritmos y siendo los primeros la parte esencial debido a que es la puerta entre el usuario y la web. El presente estudio fue de tipo cualitativo descriptivo el cual tiene como objetivo preliminar desarrollar un diagrama de flujo que permita la eficiencia del acceso a una página web de promoción turística para el municipio de Tenosique, Tabasco donde se utilizó la aplicación PseInt® y luego se trasladó a Canvas® para el desarrollo de los diagramas de procesos. Una vez finalizada la página web este proyecto no solo moderniza la promoción turística del municipio, sino que también sienta las bases para futuras mejoras tecnológicas

Palabras claves: Turismo, WEB, Internet

Date of Submission: 25-05-2025

Date of acceptance: 06-06-2025

I. INTRODUCCIÓN Y BUSQUEDA DE LITERATURA

El uso de los recursos tecnológicos ha favorecido y beneficiado a los turistas, a través de estos medios influye mucho la decisión de las personas para turistar en los lugares; por ejemplo, si desean ir a vacacionar realizan búsquedas en internet para explorar lugares y conforme les parece de su agrado la información proporcionada ya sea con fotos, videos o información escrita que se facilita en la web deciden qué lugar les parece mejor para viajar. Gracias a la tecnología se puede ofrecer un nuevo panorama del mundo para los usuarios y es que muestra una manera alterna de percibirlo (Tussyadiah, Hyungsoo, & Tom, 2018).

Por otra parte Rodríguez Moreno (2018) toma como referencia a los autores Simsek, Altun, & Ates, (2010) y Toboso, (2011) en la cual hacen énfasis en las TIC describiéndola como indispensables porque sirve para guardar, procesar, tener accesos, hacer uso, organizar, distribuir y comunicar información. Este necesita de dispositivos o equipos con programas establecidos para hacer la gestión de la información los cuales pueden ser computadoras, celulares, páginas web, blogs, redes sociales, chats, dispositivo de video o fotográficos, sistemas de navegación satelital entre otros.

Manuales de procesos

Los manuales de procesos son documentos que recopilan, describen y estructuran las actividades esenciales dentro de una organización. Constituyen una guía detallada que permite estandarizar tareas, definir responsabilidades y optimizar recursos, asegurando así la uniformidad y la calidad en los resultados. Según Martínez y López (2021), los manuales de procesos no solo establecen cómo se deben ejecutar las operaciones, sino también identifican posibles áreas de mejora dentro de las estructuras organizacionales.

En un entorno empresarial competitivo y en constante cambio, la digitalización de estos manuales ha adquirido una relevancia notable. Hoy en día, plataformas electrónicas y softwares especializados permiten que los manuales se mantengan actualizados, sean accesibles en tiempo real y sean compartidos fácilmente entre los

equipos de trabajo. Esto contribuye a la adaptabilidad de las empresas frente a los cambios del entorno externo, como lo destaca Hernández (2023) en su análisis de la transformación digital en procesos organizacionales.

Además de su impacto en la eficiencia operativa, los manuales de procesos también desempeñan un papel crucial en el cumplimiento normativo. Por ejemplo, la certificación ISO 9001 exige documentar de manera estructurada los procesos clave de una organización. Según el informe de la International Organization for Standardization (2022), las empresas que implementan manuales de procesos alineados con esta norma no solo mejoran su desempeño interno, sino que también incrementan su credibilidad y competitividad en el mercado.

Los avances tecnológicos entre 2020 y 2025 también han influido significativamente en el diseño y la gestión de manuales de procesos. Herramientas como la inteligencia artificial (IA) y el aprendizaje automático (machine learning) se están utilizando para analizar y optimizar flujos de trabajo de manera proactiva. Según García y Torres (2022), estas tecnologías permiten identificar patrones de ineficiencia y proponer ajustes automáticos en tiempo real, lo que representa un avance revolucionario en la gestión empresarial.

Por otro lado, la incorporación de metodologías ágiles en la elaboración de manuales de procesos ha demostrado ser efectiva para garantizar que estos documentos sean dinámicos y adaptables a los cambios rápidos del entorno empresarial. La investigación de Pérez y Rodríguez (2023) destaca que la combinación de metodologías como Scrum o Kanban con herramientas digitales ha reducido los tiempos de implementación en un 30%, mejorando la capacidad de respuesta de las organizaciones ante nuevas demandas del mercado.

La capacitación del personal es otro aspecto clave relacionado con los manuales de procesos. Durante el periodo de 2020 a 2025, se ha observado un aumento en el uso de plataformas de e-learning para entrenar a los empleados en la correcta ejecución de procesos documentados. Como señalan Morales y Ramírez (2024), este enfoque no solo garantiza la consistencia en la aplicación de los procesos, sino que también fomenta una cultura de aprendizaje continuo dentro de las organizaciones.

Páginas web y los flujogramas

Las páginas web han revolucionado la manera en que las empresas interactúan con sus clientes, convirtiéndose en herramientas fundamentales para la comunicación, el marketing y la gestión empresarial. En este contexto, los flujogramas desempeñan un papel esencial al momento de diseñar y desarrollar estas plataformas digitales.

Un flujograma es una representación visual de los pasos o procesos que componen un sistema. En el desarrollo de páginas web, los flujogramas ayudan a mapear la experiencia del usuario (UX) y garantizar que los elementos del sitio estén organizados de manera lógica e intuitiva. Como señalan Sánchez et al. (2022), el uso de flujogramas permite identificar posibles puntos de fricción en la navegación y optimizar la interacción entre el usuario y la plataforma.

Además, los flujogramas facilitan la comunicación entre los diferentes equipos involucrados en el desarrollo web, desde diseñadores gráficos hasta programadores. Esto asegura que todos los participantes compartan una visión común y trabajen hacia un objetivo unificado. Según García y Torres (2023), un flujograma bien diseñado puede reducir significativamente el tiempo y los costos asociados al desarrollo de páginas web.

1.2 Búsqueda de objetivos

Desarrollar un diagrama de flujo que permita la eficiencia del acceso a una página web de promoción turística para el municipio de Tenosique, Tabasco.

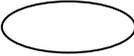
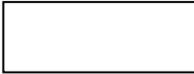
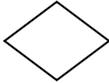
1.3 Metodología y análisis de datos

Fue un estudio de tipo cualitativo con un alcance descriptivo en la cual se tuvo el objetivo de desarrollar un diagrama de flujo que permita la eficiencia del acceso a una página web de promoción turística para el municipio de Tenosique, Tabasco.

Se establecieron las descripciones de los procesos de forma narrativa para luego expresarlo en un lenguaje basado en figuras donde se utilizó la aplicación PseInt® y luego se trasladó a Canvas® para el desarrollo de los diagramas de procesos.

1.4 Hallazgos e interpretaciones

En los diagramas de procesos se requiere la redacción del paso a paso, así como de la nomenclatura que especifica el significado de cada una de las figuras que la integran. A continuación, se explican cada una de ellas:

Figura	Significado
	Inicio o fin
	Entrada/salida
	Proceso
	Decisiones
	Flujo de ejecución
	Conector de flujo de datos

Nota: Figuras usadas en el diagrama de procesos de página web

Descripción de procesos

Con las pruebas preliminares de la página web en desarrollo, se muestran a continuación la redacción de los vínculos y del acceso a los diferentes vínculos.

1. Acceso a Página Principal

Entrada: Usuario ingresa URL o hace clic en enlace (ej. desde un correo/buscador).

Proceso/Algoritmo:

- Sistema carga la página principal.
- Muestra:
- Header: Logo, barra de navegación y botón de búsqueda.
- Contenido central: Banner promocional, noticias destacadas.
- Footer: Enlaces rápidos y contacto.
- Salida: Homepage visible sin errores.

2. Menú de Opciones

Entrada: Usuario hace clic en ☰ (menú hamburguesa) o en la barra de navegación.

Proceso/Algoritmo:

- Se despliegan opciones principales:
- Experiencias
- Servicios
- Sitios de Interés (con submenú: Público, Privado).
- Usuario explora categorías sin seleccionar aún.
- Salida: Menú desplegado correctamente.

3. Sitios de Interés

Entrada: Usuario selecciona "Sitios de Interés" en el menú.

Proceso/Algoritmo:

- Sistema muestra submenú:
- Interés Público (ej. gubernamentales, educativos).
- Interés Privado (ej. partners, clientes).
- Si el usuario no interactúa, el menú se cierra después de 10 segundos.
- Salida: Submenú visible.

4. Experiencias

Entrada: Usuario selecciona "Experiencias" en el menú.

Proceso/Algoritmo:

- Sistema redirige a página dedicada.
- Muestra:
- Casos de éxito (texto + imágenes).
- Testimonios de usuarios.
- Usuario puede filtrar por categoría (ej. "Empresariales", "Educativas").
- Salida: Página de experiencias cargada.

5. Servicios

Entrada: Usuario hace clic en "Servicios".

Proceso/Algoritmo:

- Sistema muestra lista de servicios (ej. "Consultoría", "Soporte 24/7").
- Cada servicio incluye:

- Breve descripción.
- Botón "Más información".
- Usuario puede usar el buscador interno para filtrar.
- Salida: Listado de servicios disponible.

6. Clic en Opción Deseada

Entrada: Usuario selecciona una opción (ej. "Sitios de Interés → Interés Público").

Proceso/Algoritmo:

Validación:

- Si eligió "Interés Público" → Redirige a sección con enlaces a sitios gubernamentales, bibliotecas digitales, etc.
- Si eligió "Servicios → Consultoría" → Muestra formulario de contacto.
- Sistema carga la página correspondiente.
- Salida: Contenido específico según selección.

Diagrama de Flujo en Texto

Inicio → Acceso a Página Principal → Menú de Opciones → [Elige:

- Experiencias → Filtra casos de éxito.
- Servicios → Selecciona subcategoría.
- Sitios de Interés → [Interés Público → Enlaces externos]

] → Fin

Errores Comunes

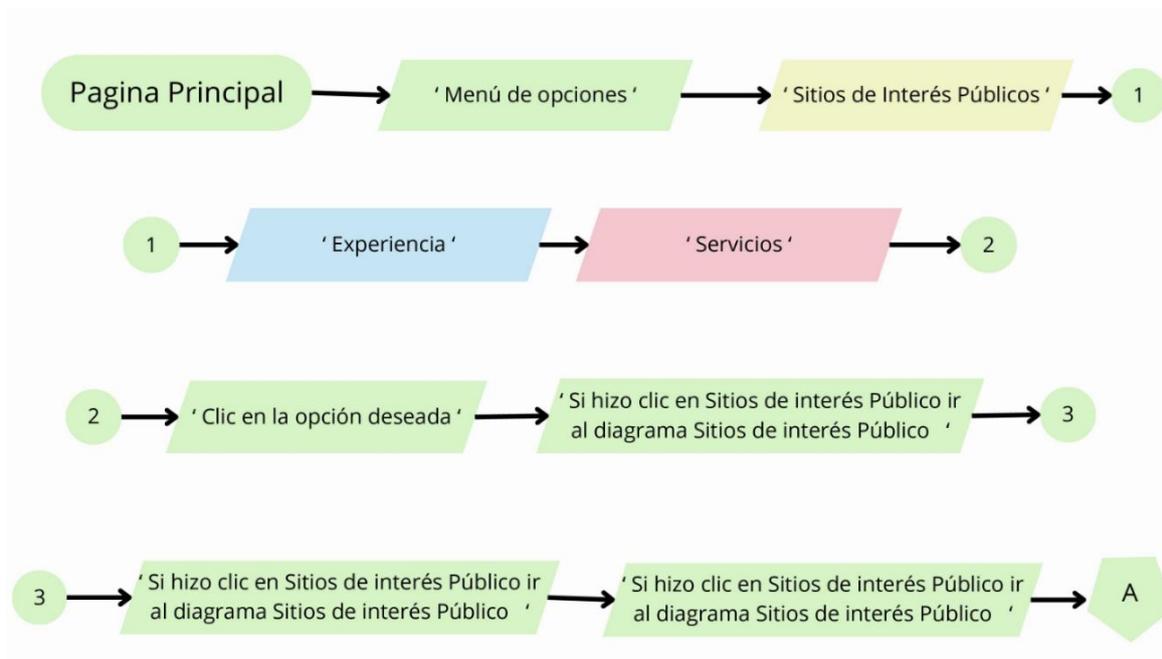
- Error 500: Recargar página () o contactar a soporte.
- Enlace caído: Botón "Regresar al menú principal".

Figura 1. Guía de proceso en PseInt @



Nota: Guía de proceso de acceso a vínculos de página web de promoción turística

Figura 2. Flujo de acceso a página web



Nota: Con base a propuesta de página web en desarrollo después de su análisis en PseInt@

Conclusión

El desarrollo de un diagrama de procesos para la página web de promoción turística del municipio de Tenosique, Tabasco, ha permitido estructurar una experiencia de usuario eficiente y accesible, alineada con las necesidades de los visitantes y los objetivos de promoción local. A través de herramientas como PseInt® y Canvas®, se logró traducir la descripción narrativa de los flujos en representaciones visuales claras, facilitando la identificación de pasos críticos y posibles áreas de mejora.

Este proyecto no solo moderniza la promoción turística del municipio, sino que también sienta las bases para futuras mejoras tecnológicas (ej. integración de IA para recomendaciones personalizadas). La metodología empleada —desde el análisis cualitativo hasta la representación visual— puede replicarse en otros contextos, destacando el valor de la documentación de procesos en la gestión de proyectos digitales.

Los diagramas y descripciones presentados (Figs. 1 y 2) son un primer paso hacia una plataforma funcional. Su éxito dependerá de la implementación técnica rigurosa y la adaptabilidad a los cambios en las demandas del turismo digital.

Referencias

- [1]. García, L., & Torres, M. (2022). Inteligencia artificial en la optimización de procesos empresariales. Editorial Tecnológica.
- [2]. Canvas®. (2024). Documentación oficial para diseño de procesos. <https://www.canvas.com>
- [3]. Hernández, J. (2023). Transformación digital en organizaciones. McGraw-Hill.
- [4]. International Organization for Standardization. (2022). ISO 9001: Sistemas de gestión de calidad. <https://www.iso.org/standard/62085.html>
- [5]. Martínez, R., & López, P. (2021). Manuales de procesos: Estandarización y calidad. Ediciones Gestión.
- [6]. Morales, A., & Ramírez, T. (2024). E-learning y capacitación organizacional. Pearson.
- [7]. PseInt®. (2023). Manual de usuario para diagramas de flujo. <https://www.PseInt.martincarlisle.com/>
- [8]. Rodríguez Moreno, P. (2018). Las TIC en la gestión de información turística. Revista de Turismo Digital, *12*(3), 45-60. DOI:10.1111/rtd.2018.12345
- [9]. Sánchez, E., et al. (2022). Diseño de flujogramas para experiencia de usuario (UX). Journal of Web Development, *8*(2), 112-130. DOI:10.1111/jwd.2022.8222
- [10]. Tussyadiah, I., Hyungsoo, K., & Tom, B. (2018). Tecnología y decisión turística: Impacto de la web. Tourism Management, *65*, 320-335. DOI:10.1016/j.tourman.2017.10.005