

**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

**TEMA:**

**Análisis y desarrollo de parámetros y criterios en la implementación  
de aplicativos móviles de información turística en la ciudad de  
Guayaquil**

**AUTOR (ES):**

**Hernández Ávila, Roger Steven  
Ramirez Cruz, Nadia Gabriela**

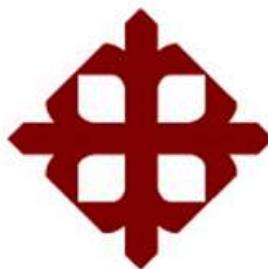
**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de  
Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**

**TUTOR:**

**Eco. Luis Albán Alaña, Mgs.**

**Guayaquil, Ecuador**

**Guayaquil, a los 15 días del mes de septiembre del año 2017**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por Hernandez Ávila, Roger Steven y Ramírez Cruz Nadia Gabriela, como requerimiento para la obtención del título de Ingeniero/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras.

**TUTOR**

---

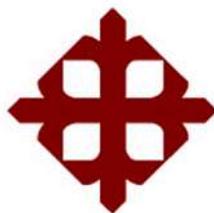
**Eco. Luis Albán Alaña, Mgs.**

**DIRECTORA DE LA CARRERA**

---

**Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs.**

**Guayaquil, a los 15 días del mes de septiembre del año 2017**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

## **DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **HERNANDEZ ÁVILA ROGER STEVEN**

### **DECLARO QUE:**

El Trabajo de Titulación, **Análisis y desarrollo de parámetros y criterios en la implementación de aplicativos móviles de información turística en la ciudad de Guayaquil** previo a la obtención del título de Ingeniero/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

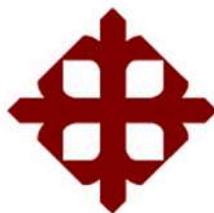
En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, a los 15 días del mes de septiembre del año 2017**

**EL AUTOR**

---

**Hernandez Ávila Roger Steven**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

## **DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Yo, RAMIREZ CRUZ, NADIA GABRIELA**

### **DECLARO QUE:**

El Trabajo de Titulación, **Análisis y desarrollo de parámetros y criterios en la implementación de aplicativos móviles de información turística en la ciudad de Guayaquil** previo a la obtención del título de Ingeniero/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, a los 15 días del mes de septiembre del año 2017**

**LA AUTORA**

---

**Ramírez Cruz Nadia Gabriela**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

**AUTORIZACIÓN**

Yo, **HERNANDEZ ÁVILA, ROGER STEVEN**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Análisis y desarrollo de parámetros y criterios en la implementación de aplicativos móviles de información turística en la ciudad de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 15 días del mes de septiembre del año 2017**

**EL AUTOR:**

---

**Hernandez Ávila, Roger Steven**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

**AUTORIZACIÓN**

Yo, **RAMIREZ CRUZ, NADIA GABRIELA**

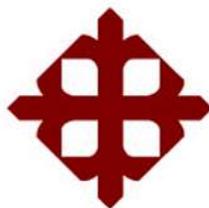
Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Análisis y desarrollo de parámetros y criterios en la implementación de aplicativos móviles de información turística en la ciudad de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 15 días del mes de septiembre del año 2017**

**LA AUTORA**

---

**Ramírez Cruz, Nadia Gabriela**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

### **Certificación de Antiplagio**

Certifico que después de revisar el documento final del trabajo de titulación denominado **Análisis y desarrollo de parámetros y criterios en la implementación de aplicativos móviles de información turística en la ciudad de Guayaquil**, presentado por los estudiantes Hernandez Ávila Roger Steven y Ramirez Cruz Nadia Gabriela, fue enviado al Sistema Antiplagio URKUND, presentando un porcentaje de similitud correspondiente al 0%, por lo que se aprueba el trabajo para que continúe con el proceso de titulación.

URKUND

Documento	<a href="#">T.T. HERNANDEZ AVILA- RAMIREZ NADIA.docx</a> (D30237449)
Presentado	2017-08-24 23:05 (-05:00)
Presentado por	nadita14_02@hotmail.com
Recibido	luis.alban01.ucsg@analysis.orkund.com
Mensaje	T.T. HERNANDEZ AVILA- NADIA RAMIREZ CRUZ <a href="#">Mostrar el mensaje completo</a>

0% de estas 48 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.

---

**Eco. Luis Albán Alaña, Mgs.**

**TUTOR**

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por permitirme cumplir un objetivo más en mi vida, a mis padres Cecilia y Baudilio por ser el apoyo constante durante todo este periodo universitario. A mis hermanos Jefferson y Cristian por brindarme su amistad y comprensión a pesar de todo.

A mis familiares y amigos que de alguna manera u otra estuvieron conmigo en las buenas y en las malas sin importar cuál sea la situación. A los docentes de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil que además de impartir sus conocimientos, supieron guiarnos para llegar a estas instancias, en especial a mi tutor el Economista Luis Albán que me brindo su tiempo para culminar mi proyecto de titulación.

Roger Steven Hernandez Ávila

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a mis padres y mis hermanos que son pilares fundamentales en mi vida, ya que sin ellos no hubiera llegado hasta este momento importante en mi vida.

A mis abuelito y a mi primo que Dios los tiene en el paraíso pero son mis dos angelitos para poder seguir luchando.

A mis amigos de la Universidad porque estuvieron en las buenas y en las malas conmigo y a una persona en especial que a pesar de haber tenido muchas deferencias y problemas, siempre estuvo ahí conmigo apoyándome te lo dedico con mucho cariño N.D.C.M.

Roger Steven Hernandez Ávila

## **Agradecimiento**

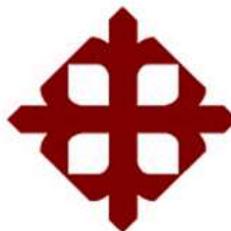
En primer lugar doy gracias a Dios y a la Mater por permitirme culminar una etapa en mi vida, gracias a todos los profesores que impartieron su conocimiento. A mí querida Universidad por ayudarme a convertirme en una profesional en turismo. Agradezco a mis padres María Elena Cruz y Julio Ramírez por siempre brindarme su apoyo incondicional durante todo este proceso el cual sin ustedes esto no sería posible. Gracias totales a mi tutor Luis Albán por su ayuda durante esta tesis. A mis hermanos Julio y Willy que de algún modo aportaron un granito de arena durante mi carrera. A mi amado Oscar Andrade, gracias mi amor por apoyarme durante este largo camino que fue la vida universitaria, por ser ese amigo y novio que siempre estuvo conmigo en las buenas y en las malas. Suegros gracias por darme el mejor regalo de mi vida. Finalmente pero no menos importante, a mis hijos de 4 patas Lana & Robín, gracias mis amores por ser mi fiel compañía en cada noche de estrés.

Nadia Gabriela Ramirez Cruz

## **Dedicatoria**

Esta tesis va dedicada para mis padres que se han sacrificado tanto para poder darme una buena educación. Para mi abuelita Sonia y abuelito Marco que están en el cielo guiándome cada paso que doy; para mis abuelitos terrenales Vader y Alfonso gracias por su inmenso amor y preocupación. Este trabajo de titulación te lo dedico a ti mi amor O.E.A.C., gracias por tanta paciencia y por tanta dedicación conmigo. PSD: TE  
AMO.

Nadia Gabriela Ramirez Cruz



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

---

**Eco. Luis Albán Alaña, Mgs.**

TUTOR

---

**Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs.**

DIRECTORA DE CARRERA

---

**Eco. María Mercedes Baño Hifóng, Mgs.**

COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

---

**Ing. Gerson Sopó Montero, Mgs.**

OPONENTE



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

**Calificación**

<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>NOTA FINAL DEL TUTOR</b>
<b>HERNANDEZ AVILA ROGER STEVEN</b>	
<b>RAMIREZ CRUZ NADIA GABRIELA</b>	

---

**Eco. Luis Albán Alaña, Mgs.**

**TUTOR**

## INDICE GENERAL

Introducción .....	1
Justificación .....	2
Antecedentes .....	3
Planteamiento del problema.....	4
Pregunta de Investigación .....	5
Objetivos .....	5
Objetivo General.....	5
Objetivos Específicos.....	5
Capítulo 1 .....	6
Marco Teórico.....	6
Teoría del sistema turístico de Leiper .....	6
El desempeño del turismo electrónico en la industria.....	7
Teoría de comunicación de Pasquali.....	7
La evolución de las TIC´s en el turismo .....	9
Tecnologías utilizadas desde 1960 por las empresas turísticas.....	9
Importancia de la tecnología en el turismo .....	10
La tecnológica turística en el Ecuador .....	11
Marco conceptual.....	11
Términos Turísticos .....	12
Marco Referencial.....	13
Implementación de un sistema de información turística integrada para la ciudad de Guayaquil.....	14
M-tourism: las apps en el sector turístico .....	15
Aplicativos móviles de información turística .....	16
Aplicativo Móvil Be Your Guide.....	20
Aplicativo Guayaquil es mi Destino .....	20
Aplicativo Móvil Ecuador Travel Guide.....	21
Marco Legal.....	22
Plan Integral de Marketing Turístico del Ecuador (PIMPTE 2014) .....	23
Plan Nacional del Buen Vivir .....	24
Ley de Comercio Electrónico .....	25
Capítulo 2.....	27
Metodología .....	27
Diseño de la investigación .....	27

Población y Muestra .....	27
Método Muestral.....	28
Determinación de la muestra.....	29
Recolección de datos.....	30
Análisis de resultados de encuestas a turistas .....	38
Encuesta # 2 .....	52
Discusión y Análisis de Datos.....	53
Capítulo 3.....	56
Propuesta.....	56
Parámetros.....	56
Criterios .....	59
Criterios de Búsqueda .....	59
Criterios de Actualización.....	59
Criterios de Georreferenciación .....	60
Criterios Virtuales .....	60
Prototipo de aplicativo - Find Me Gye.....	60
Ingreso a la app Find Me Gye .....	61
Menú Principal.....	62
Mapas .....	62
Filtro de información de los servicios turísticos .....	63
Guías en realidad virtual .....	63
Audioguías .....	64
Como llegar – Georreferenciación.....	64
Conclusiones .....	66
Recomendaciones .....	67
Referencias Bibliográficas .....	68
Apéndices.....	73

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1.</b> <i>Desarrollo histórico de la tecnología aplicada al turismo</i> .....	10
<b>Tabla 2.</b> <i>Aplicativo de información turística a nivel mundial</i> .....	16
<b>Tabla 3.</b> <i>Aplicativo de información turística a nivel mundial</i> .....	17
<b>Tabla 4.</b> <i>Aplicativo de información turística de la ciudad de Guayaquil</i> .....	18
<b>Tabla 5.</b> <i>Aplicativo de información turística de la ciudad de Guayaquil</i> .....	18
<b>Tabla 6.</b> <i>Contenido del Aplicativo Be Your</i> .....	20
<b>Tabla 7.</b> <i>Contenido del Aplicativo Guayaquil es mi destino</i> .....	21
<b>Tabla 8.</b> <i>Contenido del Aplicativo Ecuador Travel Guide</i> .....	22
<b>Tabla 9.</b> <i>Ingreso de turistas nacionales e internacionales a la ciudad de Guayaquil</i> .....	28

## Índice de Figuras

<b>Figura 1.</b> Modelo de sistema turístico de Leiper.....	6
<b>Figura 2.</b> Género de Turistas que visitan la Ciudad de Guayaquil.....	39
<b>Figura 3.</b> Edad de Turista que visitan la Ciudad de Guayaquil.....	39
<b>Figura 4.</b> País de Origen.....	40
<b>Figura 5.</b> Ciudad de Origen.....	40
<b>Figura 6.</b> Razones de visita a la Ciudad de Guayaquil.....	41
<b>Figura 7.</b> Días de Permanencia en la Ciudad de Guayaquil.....	42
<b>Figura 8.</b> Personas que visitan con usted la ciudad de Guayaquil.....	42
<b>Figura 9.</b> Lugares que ha visitado en la ciudad de Guayaquil.....	43
<b>Figura 10.</b> Información sobre Guayaquil antes del arribo. ....	44
<b>Figura 11.</b> Información sobre Guayaquil durante la visita. ....	44
<b>Figura 12.</b> Usted tiene Smartphone. ....	45
<b>Figura 13.</b> Importancia de un aplicativo como guía virtual.....	46
<b>Figura 14.</b> Utilización de aplicativos de información turística en Guayaquil....	46
<b>Figura 15.</b> Aplicaciones utilizadas de Guayaquil. ....	47
<b>Figura 16.</b> Elementos en el contenido de los aplicativos de información turística. ....	48
<b>Figura 17.</b> Criterios en el contenido de los aplicativos de información turística. ....	48
<b>Figura 18.</b> Otros Elementos en el contenido de los aplicativos de información. ....	49
<b>Figura 19.</b> Otros Elementos en el contenido de los aplicativos de información.. ....	49
<b>Figura 20.</b> Aplicativos de información turística utilizados a nivel internacional. ....	50
<b>Figura 21.</b> Conexiones a internet gratuito en todas las áreas del destino visitado. ....	51
<b>Figura 22.</b> Aplicativo con todos los elementos y criterios. ....	51
<b>Figura 23.</b> Relación Aplicativa – Llegada de turista. ....	53
<b>Figura 24.</b> Turismo Móvil. ....	59
<b>Figura 25.</b> Pantalla Home de Smartphone.....	61
<b>Figura 26.</b> Selección del idioma.....	61
<b>Figura 27.</b> Menú Principal.....	62
<b>Figura 28.</b> Mapas.....	62
<b>Figura 29.</b> Filtro de información para una búsqueda más rápida.....	63
<b>Figura 30.</b> Diseño de las guías virtuales.....	64
<b>Figura 31.</b> Diseño de las Audioguías.....	64
<b>Figura 32.</b> Georreferenciación.....	65

## Índice de Apéndices

Apéndice A. Formato de Encuesta.....	74
Apéndice B. Formato de Entrevista.....	77
Apéndice C. Formato para la Observación Directa.....	79
Apéndice D. Fotografías de la realización de las entrevistas y encuestas.....	80
Figura B1. Entrevista Hotel Garzota Inn.....	80
Figura B2. Entrevista Hotel MonteCarlo.....	80
Figura B3. Entrevista Hotel CourtYard Marriot.....	81
Figura B4: Entrevista Airport-Hotel.....	81
Apéndice E. Capturas de pantallas de modelos de aplicativos móvil de información turística existente en el medio.....	82
Figura B5. Aplicativo de Información Turística: Guayaquil es mi Destino....	82
Figura B6. Contenido del Aplicativo de Información Turística Guayaquil es mi Destino.....	82
Figura B7. Portada del Aplicativo Ecuador Travel Guide.....	83
Figura B8. Contenido del Aplicativo Ecuador Travel Guide.....	83
Figura B9. Portada del Aplicativo City Mapper.....	84
Figura B10. Contenido del Aplicativo City Mapper.....	84

## Resumen

En la actualidad el turismo móvil se ha convertido en el eje primordial para los turistas, sector turístico, entidades públicas y privadas al momento de brindar información, promocionar servicios y dar a conocer el destino respectivamente. Por tal motivo el presente trabajo de titulación comprende el estudio de la influencia del turismo móvil en las necesidades y comportamiento del turista en la ciudad de Guayaquil.

Se enfoca en el estudio del modelo teórico de Leiper, el cual brinda una guía metodológica sistemática a seguir con relación al origen, destino y ruta de tránsito. También se prioriza el análisis actual del turismo móvil y su relación entre el turista y la planta turística en el ámbito mundial y como también en la ciudad de Guayaquil, estudiando los diferentes métodos tecnológicos que utilizan los turistas para poder obtener información turística y el desarrollo de aplicativos móviles por medio de empresas públicas y privadas en el sector turístico.

La investigación se la realizó mediante herramientas de recopilación de datos como: encuestas, entrevistas, observación directa, las cuales se las procedió a realizar a turistas nacionales y extranjeros y a diferentes agentes del sector turístico.

Finalmente, la propuesta se basa en el desarrollo de una serie de parámetros y criterios que deben ser incluidos en el contenido de los aplicativos de información turística, con la finalidad de mejorar la relación de todos los agentes que componen la planta turística y el turista para brindar un óptimo asesoramiento durante su permanencia en el destino.

**Palabras Clave:** Turismo móvil, Turista, Aplicativo Turístico, Sistema Turístico, Sector turístico, Planta turística.

## **Abstract**

Nowadays the mobile tourism has turned into the main trend for tourists, tourist sector, public and private entities to the moment to offer information, promote services and getting to know the destination respectively. Because of this, the present work of degree comprises the study of the mobile tourism's influence in the needs and behavior of the tourist in the city of Guayaquil.

It focuses in the study of the theoretical model of Leiper, which offered us a systematic methodological guide to be followed in regard to the origin, destination and traffic route. Likewise it prioritizes the current analysis of the mobile tourism and its relationship between the tourist and the tourist plant in the world-wide field and also in Guayaquil, studying the different technological methods that use the tourists to be able to obtain tourist information and the development of mobile applications by means of public companies and deprived in the tourist sector. The investigation is done through data collection tools such as: surveys, interviews, direct observation, which are carried out to national and foreign tourists and different agents of the tourism industry.

Finally, the proposal is based on the development of a series of parameters and criteria that should be included in the content of the applications of tourist information, with the aim of improving the relationship of all the agents that make up the tourist plant and the tourist to provide optimal advice during his tenure at the destination.

**Key Words:** Mobile Tourism, Tourist, Tourist Application, Tourist System, Tourist Industry, Tourist plant.

## **Introducción**

La industria turística actualmente es uno de los grandes consumidores de tecnologías de la información y comunicación (TIC); el uso de dispositivos móviles no se ve limitado a las funciones básicas debido al uso creciente de aplicaciones de todo tipo, para González (1998) son “El conjunto de herramientas, soportes y canales para el tratamiento y acceso a la información que generan nuevos modos de expresión, nuevas formas de acceso y nuevos modelos de participación y recreación cultural” (pp.151-162). Dichas herramientas tecnológicas han permitido que el sector turístico se convierta en un importante factor para el crecimiento económico global.

El sector turístico siempre se ha mostrado muy sensible y atraído a la integración de nuevas herramientas tecnológicas, con la finalidad de mejorar procesos, promocionar de manera efectiva productos y servicios. Según López (2011) “Las tecnologías nos ayudarán a mejorar las operaciones de nuestras instalaciones y destinos, nos permitirán comprender y gestionar mejor a nuestros clientes (antes, durante y después de su estancia), y también nos permitirán comprender mejor nuestra competencia” (p.10). Asimismo, los destinos se han adecuado a la comunicación a través de la web, y, más tarde, a la utilización de las redes sociales y de los aplicativos para dispositivos móviles.

La implementación de los dispositivos móviles ha experimentado un cambio significativo en los servicios relacionados al sector turístico. En la actualidad el turista tiene un pensamiento diferente, la metodología de auto-gestionar y personalizar los viajes mediante aplicativos turísticos en los dispositivos móviles representa para la industria del turismo un modelo consolidado. Por tal motivo, el sector turístico ha generado en los últimos años numerosos aplicativos vinculados con servicios, productos, y experiencias turísticas, ayudando así al turista en la preparación del viaje y en la interacción e integración del mismo en el destino.

Por lo tanto, el presente trabajo tiene como finalidad conocer los requisitos que precisan los turistas en los aplicativos móviles de información turística. El estudio realizado en el año 2011 por Elizabeth Champagne, gerente de marketing para el segmento corporativo de Sabre Travel Networks identificó la tendencia del autoservicio por parte de los pasajeros que buscaban consultar desde teléfonos inteligentes e incluso tabletas cualquier cambio, actualización u oferta relacionada con sus viajes. A través de este planteamiento se ha propuesto analizar las necesidades del

turista en el destino Guayaquil para posteriormente incorporar esta información en el desarrollo de parámetros y criterios en el contenido de los aplicativos de información turística.

## **Justificación**

Los aplicativos de información turística “Son herramientas que nos ayudan a minimizar tiempo, costos, aprovechar el turismo en el lugar, movilidad, presupuesto, es una estrategia a la que todas las empresas de servicio están apostando, saben que deben estar en este tipo de buscadores para captar más mercado”. Es decir, que gracias a los criterios antes mencionados; el beneficio más importante que obtiene el turista es el de simplificar la organización del viaje considerando gustos, preferencias, tiempo y presupuesto. (Navarro, 2017, parr.1)

Según datos estadísticos del Ministerio de Turismo (2015) la ciudad de Guayaquil recibió un total de 323.268 turistas extranjeros, de los cuales un 80% utiliza smartphones; por lo cual, surge la necesidad de mostrar a los visitantes aplicativos móviles que le ofrezcan toda información turística necesaria durante su estadía. Por esta razón, está teniendo una gran acogida del turismo móvil en los destinos turísticos a nivel mundial. En la actualidad la ciudad de Guayaquil está innovando su servicio comunitario y la creación de herramientas de servicio como el aplicativo móvil Guayaquil es mi Destino, cuyo objetivo principal es promocionar la Ciudad de Guayaquil a través de un dispositivo móvil (Smartphone o Tablet). El turismo móvil ofrece numerosas ventajas para los turistas tales como la presentación de información en diferentes formatos: imágenes, textos, mapas, herramientas de geolocalización, GPS y posibilidad de compartir en redes sociales, que serían de gran utilidad para el turista en el destino que está visitando.

La ciudad de Guayaquil cuenta con un gran potencial turístico que precisa ser promocionado de una manera fácil y completa a los turistas tanto nacionales como extranjeros. La carencia de aplicativos con dichas propiedades afecta directamente que no se cumplan las necesidades que requiere el turista en el momento de utilizar un aplicativo turístico. El desarrollo de este trabajo se fundamenta en el beneficio que representa hoy en día el uso de aplicativos móviles y como este puede aportar en la mejora de la promoción turística de Guayaquil.

La selección del tema es pertinente por las siguientes razones: (a) identificar las necesidades del turista al momento de utilizar un aplicativo turístico (b) mejorar la

interacción entre la planta turística y el consumidor en la ciudad de Guayaquil y (c) simplificar tiempo mediante una búsqueda rápida y eficaz de las necesidades del turista en los aplicativos. El propósito de estas actividades es generar seguridad y confianza al turista para tomar sus propias decisiones con respecto a la planta turística y así poder desenvolverse de una manera fácil en la ciudad de Guayaquil.

## **Antecedentes**

La tecnología ha transformado la manera de hacer negocios y crea nuevos mecanismos de atención al consumidor. Al comienzo las grandes compañías aéreas utilizaron un sistema computarizado denominado CRS (Computer Reservation Systems) la cual se basa en la gestión automática de reservas; esta evolución treinta años más tarde las agencias de viajes desarrollaron los GDS (Global Distribution Systems), debido a la necesidad de manejar los diferentes sistemas de reservas. Álvarez (2015) definió que los GDS son un sistema que permite la relación entre proveedores de servicios turísticos con las agencias de viajes, que finaliza con la venta de los productos al consumidor.

El sistema SABRE el cual es conceptualizado por Centeno H. et al. (2011) como un sistema de distribución global el mismo que primordialmente está enfocado hacia los servicios de viajes; y al principio fue empleado como un sistema de reservaciones para la compañía American Airlines con el aval técnico de IBM, fue también el primer sistema de reservaciones para 1963, siendo el primero de su clase a nivel mundial.

La compañía Sabre se separa de American Airlines y se convierte en Sabre Holdings, una de sus ramas más conocida es Travelocity. Esta permitió a los consumidores no solamente acceder a la información de tarifas, sino también a reservas y comprar productos turísticos sin la colaboración de agencias de viajes o intermediarios

La revolución móvil llega gracias al lanzamiento de dispositivos móviles con acceso a internet, esta nueva situación dio como resultado importantes cambios en la forma de distribuir la oferta turística. El primer Smartphone que apareció en la historia fue el IBM Simón el cual fue fabricado en el año 1992 y fue distribuidas por los Estados Unidos en los años 1994 y 1995, el precio era de 899 dólares, las características de la interfaz es la ausencia de botones físicos y una pantalla táctil monocromo. Kennedy & Gretzel (2012) afirman que el rápido crecimiento que está

experimentando el uso de los smartphones así como las aplicaciones móviles respectivamente, ha creado en la industria turística nuevas y mejores formas de conexión con los turistas mientras éstos están viajando. En la actualidad existen aplicativos móviles turísticos acorde a cada necesidad del consumidor, que permiten hacer desde compra de productos y servicios turísticos, geolocalización de sitios de interés hasta el intercambio de información cultural.

Actualmente en el Ecuador, las empresas públicas y privadas apoyan al turismo a través de proyectos de desarrollo de aplicativos móviles de información turística que logren impulsar la oferta del sector turístico del país. Tal es el caso de la ciudad de Guayaquil donde el Municipio, bajo la supervisión del departamento de turismo determinó estrategias de promoción e implementó un aplicativo de información turística denominada “Guayaquil es mi destino”. Este aplicativo tiene como objetivo principal promover los recursos turísticos que posee la ciudad y ser de gran ayuda al turista durante la estadía en el destino

### **Planteamiento del problema**

Los turistas cuando adquieren un servicio relacionado al turismo, buscan una efectividad óptima. Siempre su opinión es escuchada y es fundamental saber la experiencia de cada uno de ellos. Todos tienen diferentes necesidades al momento de visitar el destino y utilizan aplicativos móviles los cuales facilitan su visita.

Actualmente los aplicativos móviles han modificado totalmente las costumbres de los turistas. Una gran cantidad de turistas utilizan apps cuando visitan un destino, transformándose así los Smartphones en instrumentos esenciales para solucionar cualquier inquietud acerca desde destino donde se encuentre el turista. La interacción que existe de forma virtual entre la ciudad y el turista es deficiente, no existe un aplicativo móvil en especial el cual contenga toda la planta turística; por consiguiente se debe saber de qué manera se comporta el turista ante la falta de un aplicativo que contenga la información primordial.

Por lo que surge la propuesta de saber de qué manera se ve influenciado el turismo móvil en el comportamiento de los turistas en la Ciudad de Guayaquil. Saber cuáles son los requerimientos que ellos tienen e identificar si en el mercado actual existe un aplicativo móvil que cumpla con los criterios adecuados para los turistas que visitan la ciudad de Guayaquil, con el objetivo de que puedan conocer toda la planta turística de Guayaquil por sus propios medios. Después de lo mencionado podemos

resaltar que esta propuesta trae muchos beneficios para la economía del turismo, puesto que gracias al turismo móvil se consigue una mayor recepción de turistas en el destino.

### **Pregunta de Investigación**

¿Cuáles son los parámetros y criterios más valorados por turistas en aplicaciones móviles de información turística en la ciudad de Guayaquil?

### **Objetivos**

#### **Objetivo General**

Elaborar una propuesta con parámetros y criterios que deben incluir los aplicativos móviles de información turística mediante la evaluación de requerimientos que precisa el turista en la ciudad de Guayaquil.

#### **Objetivos Específicos**

- Cuantificar la oferta de aplicativos de información turística y sus características de la Ciudad de Guayaquil.
- Conocer los requerimientos de los turistas con relación al uso de aplicativos móviles de Información Turística.
- Proponer parámetros y criterios que deben ser considerados en el contenido de aplicativos móviles de información turística para incrementar la demanda de turismo móvil en la Ciudad de Guayaquil.

# Capítulo 1

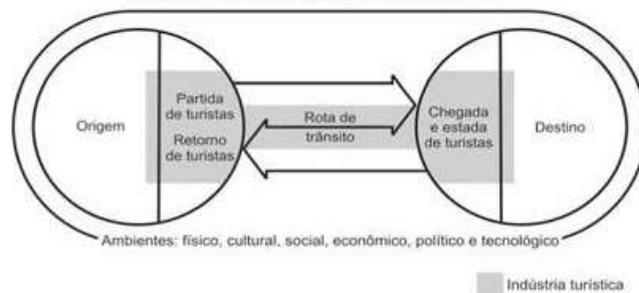
## Marco Teórico

### Teoría del sistema turístico de Leiper

La industria del turismo se compone de elementos que trabajan en conjunto para la realización de una actividad como tal. Estos elementos que actúan de una manera relacionada, generan una actividad turística. Al combinarse la actividad turística con otras disciplinas se forma un sistema turístico.

Tal como Panosso y Lohmann (2012) explicaron el modelo de Leiper (1990) y desde este enfoque indicaron:

Leiper plantea un modelo de sistema turístico integrado de cinco elementos, que percibe tres Elementos Geográficos: la región de origen del turista, una región de tránsito que vincula el origen con el destino, y la región del destino turístico. Los dos elementos restantes son el Turista y finalmente la Industria Turística y de Viajes. La vinculación de estos elementos es originada por factores externos que simultáneamente impactan en otros ambientes como el económico, físico, político, tecnológico, legal, humano y obviamente el sociocultural; y son afectados en el trayecto que los turistas recorren a través de la región de tránsito.



*Figura 1.* Modelo de sistema turístico de Leiper. Tomado de Oliveira, G. (2007). Modelos teóricos aplicados al turismo. Estudios y Perspectiva en Turismo. 16, pp. 96-110.

Como se puede observar en la figura 1, según el modelo de Leiper, para que el turismo sea un sistema que comienza a partir de los agentes de viajes que transportan a los turistas desde su residencia, en donde se encuentra la infraestructura turística necesaria para la estadía, pero también encontraran otras causas en el medio asociado con el cumplimiento de actividad turística, estos entornos asociados son el económico, físico, político, tecnológico, sociocultural, etc.

Comenzando este modelo, se puede constatar la importancia del factor tecnológico en el turismo, como uno de los entornos por los cuales se incentiva esta actividad. Esta investigación pretende analizar la influencia de los comportamientos y requerimientos de los turistas de la ciudad de Guayaquil, como mejora y perfeccionamiento en cuanto a la información, desempeño y promoción de las actividades turísticas.

### **El desempeño del turismo electrónico en la industria**

El turismo electrónico aparece de la gran variedad de recursos tecnológicos ya existentes para la efectiva promoción de los productos turísticos, estos recursos se los denomina las TIC's (Tecnologías de la información y la comunicación).

En la opinión de Buhalis (2013) el turismo electrónico es una variante del comercio electrónico integrada a la industria del turismo, el e-turismo está implícito en los tres ámbitos siguientes: comercial-lucrativo, empresarial-institucional y el área tecnológica. El ámbito comercial habla de las áreas administrativas mercantiles como: el comercio, el marketing, las finanzas y los controles contables, así como la administración del talento humano. El ámbito empresarial combina la administración y lleva a cabo los planes estratégicos ajustados a las organizaciones turísticas y finalmente, el ámbito electrónico representado por el área de Tecnologías de la Información y Comunicación aplicados a la planta turística.

Buhalis (2013) explicó que:

El turismo electrónico se evidencia la digitalización de todos los sistemas y cadenas de valor en el sector general del turismo. A nivel estratégico, incluye al comercio electrónico y recurre a las TIC's para optimizar la capacidad de las empresas turísticas.

Se conoce que la industria del turismo ofrece productos intangibles, a los cuales difícilmente se hace fácil crear una percepción física en el turista, sean dichos productos: atractivos de patrimonio cultural y natural, la extensa variedad en los platos del restaurante o el servicio ofrecido dentro de un establecimiento.

### **Teoría de comunicación de Pasquali**

Esta teoría menciona que es imposible pasar por alto la conceptualización gráfica, equivalente y casi verídica de los productos que se ofertan, sin embargo a través de los elementos tecnológicos se pueden realizar. El empleo de la herramienta

tecnológica posibilita la comunicación, promoción, distribución, e información del alojamiento, restauración, desplazamiento y esparcimiento, y aun el turismo electrónico ha logrado alcanzar a la formación de los mismos funcionarios que laboran en el ámbito turísticas.

A esto se agrupa la teoría de comunicación de Pasquali citado por Méndez (2004), el investigador dice:

La palabra comunicación se refiere a la interrelación de mensajes de jerarquía antropológica entre agentes y participantes humanos en una interacción recíproca o de dialogo abierto, que contiene la generación y razonamiento mental del dialogo. La información es también la generación de dialogo con un interlocutor, en el que prevalece la similitud con la categoría relacionada a su motivación. Algunas de las interrelaciones humanas evidentemente conllevan en una relación comunicacional e informativa, presentando obstrucciones para la intercomunicación según el canal usado o por control y observancia particular de los medios para la comunicación.

Según se mencionó en el párrafo previo, los productos turísticos son intrínsecamente de materia intangible, que ofertan un servicio de pleno disfrute y placer en el destino a visitar. Según Pasquali, la comunicación será entendible, y lo que deseamos comunicar debe ser claro para garantizar la información o lo que se desea impartir debe ser claro para garantizar la reciprocidad de esa comunicación. En el ámbito turístico es primordial que se empleen los más óptimos medios de información que asistan a la consecución del producto turístico que se está entregando. Las Tecnologías de Información y Comunicación cumplen un rol importante en la comunicación con los turistas, y entre sus medios están las páginas webs a consultar por parte de los viajeros en sus dispositivos móviles. Además consultaran la información que necesiten en cuanto a rutas, recorridos e itinerarios para contactarse con una agencia de viajes, o inclusive para acceder a los atractivos turísticos.

Se concluye que las TIC's influyen en la industria de turismo ya que han fomentado nuevos criterios digitales para el turismo electrónico. Debido a esto, la planta turística ha sido provista de una diversidad de alternativas para planificar las tácticas tecnológicas de turismo, para capacitarse en la regeneración y desarrollo de sus acciones.

## **La evolución de las TIC's en el turismo**

El desarrollo alcanzado por el turismo, ha sido por varios factores, entre los que prevalece el uso de las nuevas tecnologías. Estas han regenerado a la industria turística desde sus inicios hasta las actualizaciones recientes, uniendo a las empresas de turismo al desarrollo tecnológico del siglo XXI.

Según Martínez, Majó y Casadesús; (2006):

A partir de la implementación de los ordenadores estos han sido utilizados en los sistemas de información de las empresas con la finalidad de facilitar su administración y control gracias a la capacidad de complicación y procesamiento de grandes cantidades de datos; en medios muy competitivos las empresas han interpretado que la inversión en el campo de las TIC's aumentan significativamente la competitividad de la empresa.

## **Tecnologías utilizadas desde 1960 por las empresas turísticas**

La industria del turismo se ha adaptado a la tecnología desde sus primeros años de desarrollo, los sistemas informáticos constituyeron una función primordial en lo referente a las reservaciones de boletos aéreos y habitaciones de hotel. Con el fin de activar el turismo, internet ha marcado una gran diferencia para los servicios turísticos, permitiéndoles a los turistas obtener por cuenta propia los productos y servicios que brinda la industria turística.

Guerra (2007) sustenta que la industria del turístico ingreso en la tecnología debido a la utilización de los GDS (Sistemas de Distribución Global). Dichos sistemas, permitían la relación de promocionar y acceder a la información de distintos destinos turísticos desde un sistema central. Internet ha permitido que los turistas se beneficien de facilidades al acceso de los servicios turísticos. De ahí parte la aparición de múltiples tecnologías que han innovado la plataforma de servicios turísticos en el mundo.

En la siguiente tabla se presenta una breve reseña histórica sobre el inicio de las primeras tecnologías en el sector turístico:

Tabla 1.

*Desarrollo histórico de la tecnología aplicada al turismo.*

<b>Año</b>	<b>Descripción</b>
1960	El Hotel Milton de Nueva York, fue el primer hotel que uso un ordenador.
1970	Inició del empleo de los CRS. En la misma década el hotel Sheraton en Wakiki adapta el primer PMS (Property Managment System).
1980	Las aerolíneas implantaron los Sistemas Computarizados de Reservaciones.
1987	La cadena Holiday Inn utiliza el sistema nominado Holidex. Surgió la necesidad de implementar a sus operaciones las TIC´s.

*Fuente: Elaboración Propia*

### **Actuales TIC´s aplicadas al turismo**

En el sector turístico, el internet brinda medios de apoyo para la promoción y el uso eficiente de las actividades a efectuarse, Martínez (2014) describe algunas de las TIC's que se siguen usando hasta la actualidad

Portal turístico: Reúne los recursos de información relacionadas con la actividad turística, que ayuda al comercio electrónico aplicado al turismo.

Wireless Aplication System (WAS): Es un conjunto de aplicaciones que se instalan en dispositivos inalámbricos pertinentes a la actividad turística.

Telefonía celular: Desarrolla aplicativos eficientes y perfeccionan los sistemas operativos que favorecen el acceso a la información turística mediante el internet.

### **Importancia de la tecnología en el turismo**

La tecnología en el Ecuador, ha impulsado a que el desarrollo del Plan Nacional del Buen Vivir (2013), en el objetivo nº 11 “Asegurar la soberanía y eficiencia de los sectores estratégicos para la transformación industrial y tecnológica.”

Uno de los principales objetivos es “Subir el porcentaje de personas que usan TIC al 82%”, para el cual se han establecido parámetros asociados al objetivo por ejemplo el que consiste en generar mecanismos de transferencia de información tecnológica en las normativas de telecomunicaciones y así generar el desarrollo de aplicaciones y servicios.

Según el Anuario estadístico del INEC (2016), las TIC's están distribuidas nacionalmente, siendo el porcentaje de uso del smartphone 56,1%, uso de la computadora 52,4% y uso del internet 55,6%. Por otro lado, también indica que el mayor porcentaje se concentra en el uso de un teléfono celular, con el 90,1%.

Con los datos observados es fácil entender que las actividades que se realizan en el país hagan uso de las TIC's. En el sector turístico se han desarrollado planes estratégicos que integran y son primordial para la función en el sector, las industrias de turismo conocen sobre la optimización en los procesos productivos, por lo tanto en términos promocionales y económicos las TIC's desempeñan el papel de Instrumento óptimo en la industria turística del país.

### **La tecnológica turística en el Ecuador**

La industria turística toma importancia en el país, de esta manera junto a la Asociación Ecuatoriana de Software (Aesoft) han promovido la implementación de aplicaciones tecnológicas que les provean optima información de los establecimientos turísticos a los turistas.

Con la campaña “All you need is Ecuador”, se promueve la difusión y promoción virtual de la marca del país, cuya función esencial era dar a conocer como referencia de difusión y promoción virtual de la marca del país, la cual fue conocida por diferentes plataformas cuya afectación era promover el mismo como destino turístico.

Los turistas tendrán una percepción de excelente calidad a través de los servicios que brinda el país, por tal motivo se forja una relación entre el servicio y producto turístico del país orientado a la tecnología.

El presidente de Aesoft, en una publicación del Ministerio de Turismo (2015), sostuvo que actualmente en el país existen decenas de aplicativos que promueven la optimización de la cadena productiva, permitiendo oportunidades mediante la innovación de servicios que otorgan competitividad a nivel internacional.

### **Marco conceptual**

Las nuevas tecnologías hoy en día son uno de los principales elementos del desarrollo continuo en el área turística, en la actualidad se utiliza el turismo móvil como una herramienta primordial a la hora de querer promocionar un destino turístico

y son necesarias para el turista al momento de visitar el destino, como lo son los aplicativos móviles que enseñan un destino de manera virtual y sencilla.

El turismo móvil se ha vuelto muy común al momento de visitar un destino, ya que actualmente los turistas 3.0 permanecen conectados a sus smartphones.

Esta preferencia se encuentra revolucionando el mercado turístico, debido a que frecuentemente los turistas 2.0 se encuentran conectados permanentemente con la tecnología. Por esta razón indispensable que la ciudad de Guayaquil cuente con un aplicativo móvil que cumple las expectativas tecnológicas para ser visitado. A continuación se hablara sobre conceptos turísticos y tecnológicos que son empleados en esta investigación.

## **Términos Turísticos**

### **Planta Turística:**

Es el conjunto de instalaciones, equipos, empresas y personas que prestan servicio al turismo y fueron creados para este fin. (Organización Mundial del Turismo, 1998).

### **Turismo:**

Según Cabarcos (2006) “Turismo es el grupo de actividades que efectúan los individuos durante los desplazamientos y permanencias en distintos lugares diferentes al de su entorno habitual, por un período consecutivo menor a un año, con fines de ocio, negocios u otros motivos” (p.2).

### **Turismo 2.0:**

Willian & Perez (2008) afirmaron “Turismo 2.0 es la revolución empresarial de la industria del Turismo originada por su traslado hacia un Ecosistema Turístico como plataforma e intentando entender las nuevas reglas de éxito de la misma. La principal de esas reglas es: construir negocios y destinos que aprovechen el efecto red para que mejoren su productividad mientras más personas y empresas participan en ellos.

### **Turista 3.0:**

El turista colaborativo o 3.0 se está enfocando en la interacción, con respecto a las decisiones que son tomadas y ejecutadas mediante el asistente de diversos aplicativos móviles. (Velázquez, 2015).

### **Herramientas digitales:**

Son todos aquellos software o programas intangibles que se encuentran en las computadoras o dispositivos, donde le damos uso y realizamos todo tipo de actividades (Bine lep, 2016).

### **Smart-Phone:**

“Es aquel que posee capacidades técnicas interesantes que han propiciado su aceptación, entre las que se pueden mencionar lo reducido de su tamaño, su carácter personal y, en especial, una gran conectividad que le permite acceder en todo momento y lugar a sitios de información y a redes sociales”. (Sandoval, McAnally & Lavigne, 2013)

### **Sistemas de información Turístico:**

Un sistema de información es un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una empresa o negocio (Cohen y Asín, 2000).

Cuando se refiere a un destino, un sistema de información turística, se conceptualiza como un proceso permanente y sistematizado de recopilación, tratamiento, ordenación y distribución de la información precisa para los objetivos de planificación, de acción y de evaluación turística para los distintos agentes turísticos públicos y empresariales de un destino. (Bigné, Font y Andreu, 2000).

## **Marco Referencial**

Muchos investigadores han coincidido que el turismo móvil se ha convertido en parte primordial de la experiencia que reciben los turistas. Por tal motivo se han desarrollado varios estudios sobre la influencia del turismo móvil en la experiencia que obtienen los turistas durante su viaje al destino. Para el análisis de esta investigación se ha tomado como referencia estudios que han relacionado al turismo móvil con el comportamiento, las necesidades y la experiencia de los turistas.

Martin, López y Dávila (2012) realizaron una investigación que se llevó a cabo a través un estudio de aplicativos móviles de información turística en las plataformas más demandas en la actualidad (Android e IOs). Se utilizó una muestra de los 40 aplicativos turísticos. Su investigación se basó en determinar los aplicativos de información turística más descargados y utilizados en el contexto español para determinar las principales características en el contenido de cada aplicativo. Se obtuvo como resultado la categorización del contenido de los aplicativos exclusivos para dispositivos móviles relacionado a la tendencia de uso de los turistas: a) Transporte, b) Planificación y guías de viaje, c) Traductores y comunicaciones.

Vallespin, Molinillo y Muñoz (2015) analizaron las variables sociodemográficas y de comportamiento que afectan el hecho de haber utilizado el turismo móvil para la planificación de viajes. De acuerdo a los resultados se descubre que los turistas presentan características diferenciales respecto a: la experiencia previa en el uso de Internet a través del móvil, la edad, el ciclo de vida familiar, el estado laboral, las horas de conexión a la web, viajes realizados, número de personas que viven en el hogar, y la renta del hogar. De este trabajo se obtuvieron resultados:

- Hombres y mujeres utilizan el turismo móvil de igual manera.
- A mayor experiencia con Internet en el móvil y con Internet desde cualquier dispositivo, mayor uso del Smartphone para la búsqueda de información turística.
- Los años de experiencia con la web en el dispositivo móvil, personas sin hijos, una situación laboral, horas de conexión a la web, números de viajes, número de personas que viven en el hogar y la renta bruta mensual del hogar, están fuertemente relacionados con haber ya utilizado el Smartphone con el objetivo de buscar información relacionada al turismo.
- Las personas entre los 24 y 44 años son más experimentadas en el tema de utilización de aplicativos móviles para la planificación de viajes.

### **Implementación de un sistema de información turística integrada para la ciudad de Guayaquil.**

Andrade y Hernández (2014) realizaron un estudio sobre las necesidades que requerían los turistas al momento de utilizar un medio digital para obtener información turística de la ciudad de Guayaquil. Dicho estudio se elaboró a través de encuestas

dirigidas a turistas extranjeros y nacionales que visitaban Guayaquil al fin de adquirir información valiosa sobre que demandaba el turista. Se encontró como resultado que los turistas precisaban centros digitales turísticos que contengan información de toda la planta turística unida. Por tal motivo se consideró primordial el desarrollo e implementación de un sistema de información turística en el cual todos los agentes que componen la planta turística se relacionen e interactúen de una manera óptima con el fin de brindarle al turista un servicio integrado y completo de información turística de la ciudad de Guayaquil.

### **M-tourism: las apps en el sector turístico**

Martin, Dávila y López (2012), en su estudio se enfocó en categorizar las aplicaciones web exclusivas para smartphones y determinar las principales características de las apps que son más demandadas en el contexto español, por lo cual utilizo el método analítico y descriptivo; además del estudio de criterios usados en los aplicativos móviles turísticos más descargados en España. Dichos estudios permiten establecer futuras comparaciones, tendencias de consumo del turista, y características que necesita el consumidor en el uso de aplicativos de información turística. Es por eso que el estudio propuesto sirve para reconocer los criterios y categorías que demandan los consumidores, como también brindar líneas de investigación útiles para los gerentes de empresas del sector turístico.

A su vez todo lo expuesto sustenta que el presente documento contribuye a este trabajo en la parte metodológica, teórica y referencial, llegando a obtener un conocimiento más amplio de la importancia de las necesidades turísticas que el consumidor requiere a través de los aplicativos móviles.

## Aplicativos móviles de información turística

Tabla 2

*Aplicativos de información turística a nivel mundial.*

APLICATIVO	Descarga		Sistema Operativo				Idiomas		
	Gratis	Pagada	Android	Apple	Windows Phone	Smart match	Español	Ingles	Otros
<b>TRANSPORTE</b>									
Air France	x		x	x	X	x	x	x	x
American Airlines	x		x	x	X	x		x	
car2go	x		x	x	X		x	x	x
Cheap Ticket	x		x	x			x	x	x
City Mapper	x		x	x		x	x	x	x
Expedia	x		x	x	X	x	x	x	x
Kayak	x		x	x	X	x	x	x	x
Skyscanner	x		x	x	X		x	x	x
<b>HOTELES</b>									
Airbnb	x		x	x		x	x	x	x
Booking	x		x	x	X	x	x	x	x
Hilton Hhonor	x		x	x	X	x		x	
Marriot Internacional	x		x	x	X	x	x	x	x
Michelin Hoteles	x		x	x			x	x	x
Travelocity	x		x	x				x	x
Trip Advisor	x		x	x	X	x	x	x	x
Trivago	x		x	x			x	x	x
<b>GUIA DE DESTINO</b>									
ChileTravel	x		x	x				x	
Colombia Travel	x		x	x					
Go República Dominicana	x		x				x	x	x
Guía Móvil Oficial de ECUADOR	x			x			x	x	x
México Travel Guide	x		x	x				x	
Latinoamérica Salvaje	x		x				x		
Minube	x		x	x		x	x	x	x

Tabla 3

*Aplicativos de información turística a nivel mundial*

<b>APLICATIVO</b>	<b>Oferta</b>					
<b>TRANSPORTE</b>	Horarios	Mapas	Geolocalizacion	Reservas	Buscador	Precios
Air France	x			x	x	
American Airlines	x	x		x	x	
car2go					x	
Cheap Ticket		x			x	
City Mapper	x	x	X		x	
Expedia	x		X	x	x	
Kayak	x		X	x	x	
Skyscanner	x		X	x	x	x
<b>HOTELES</b>						
Airbnb			X	x	x	x
Booking			X	x	x	x
Hilton Hhonor			X	x	x	x
Marriot Internacional			X	x	x	x
Michelin Hoteles			X	x	x	x
Travelocity	x		X	x	x	x
Trip Advisor			X	x	x	x
Trivago			X	X	x	x
<b>GUIA DE DESTINO</b>						
ChileTravel		x	X		x	
Colombia Travel						
Go República Dominicana			X		x	
Guía Móvil Oficial de ECUADOR		x	X		x	
México Travel Guide		x				
Latinoamérica Salvaje		x	X		x	
Minube				X		

Tabla 4

*Aplicativos de información turística de la ciudad de Guayaquil*

APLICATIVO	Descarga		Sistema Operativo		Idiomas		
	Gratis	Pagada	Android	Apple	Español	Inglés	Otros
Discover Ecuador	x		x	x	x	x	X
Guayaquil en tus manos	x		x		x	x	
Guía Móvil GPS							
Guayaquil	x		x	x	x		
Guayaquil es mi destino	x		x		x		
Ecuador Travel Guide	x		x	x	x		
Go Raymi	x		x		x		
GUAYABUS	x		x		x		
Guayaquil Guía Turística	x		x		x		
Guayaquil Travel	x		x		x	x	
Guayaquil Guía	x		x	x	x	x	
Guayaquil Virtual	x		x	x	x	x	
Metrovia Guayaquil	x		x	x	x		
Mapa Guayaquil	x		x	x	x		
Patrimonio de Guayaquil	x		x	x	x		

Tabla 5

*Aplicativos de información turística de la ciudad de Guayaquil*

APLICATIVO	Oferta					
	Horarios	Mapas	Geolocalización	Reservas	Buscador	Precios
Discover Ecuador	x	x	X	X	x	x
Guayaquil en tus manos	x	x	X			x
Guía Móvil GPS						
Guayaquil	x	x	X			
Guayaquil es mi destino		x	X			
Ecuador Travel Guide	x	x	X			
Go Raymi		x			x	x
Guayaquil Guía						
Turística	x	x	X			
Guayaquil Travel	x	x	X			
Guayaquil Guía	x	x	X		x	
Guayaquil Virtual	x	x	X			
Metrovia Guayaquil	x		X			
Mapa Guayaquil	x	x			x	
Patrimonio de						
Guayaquil	x	x	X			

Las tablas dos, tres, cuatro y cinco muestran un listado de los aplicativos de información turística más utilizados a nivel mundial y los usados en la ciudad de Guayaquil con el fin de realizar un análisis comparativo tomando como referencia los parámetros con los que cuentan cada uno, enfocado en las necesidades del turista. Los aplicativos descritos en las tablas presentan los siguiente denominadores en común que son de agrado para el turista como la descarga totalmente gratuita parámetro que agrada al turista debido que es una manera fácil y rápida de adquirir un aplicativo, otro de los puntos que se analiza es que los aplicativos a nivel mundial la mayoría se lo puede descargar para diferente sistema operativo en este caso los cuatro más utilizados en el mercado como lo son: a) Android, b) Apple, c) Windows Phone y d) Smart Watch, no es así en el caso de los aplicativos utilizados en la ciudad de Guayaquil ya que son muy limitantes solo se enfocan en dos sistemas operativos que son a) Android y b) Apple pero esto no es una razón para que estos aplicativos sigan ofertando sus servicios, el siguiente lineamiento a comparar es el idioma los aplicativos a nivel mundial se enfocan en la mayoría de los idiomas que existen, esto hace que sea más amigable con el turista por el hecho que no tendrían problemas a la hora de descargar un aplicativo en un destino que no sea el suyo, mientras tanto en los aplicativos de la ciudad de Guayaquil solo se enfocan en dos idiomas que son los principales pero aun así presentan limitantes, el ultimo parámetro a considerar es el más importante, debido a que es la principal razón para que un turista adquiera un aplicativo de información turista este es la oferta, denominado así porque es el contenido de un aplicativo es la herramienta que va a ayudar al turista para que se pueda movilizar, informar y saber mucho más acerca del destino el cual está visitando, este parámetro de oferta está conformado por los siguientes criterios que son: a) horarios, b) mapas, c) geolocalización, d) reservas, e) buscador, f) precios y g) entre otros. La mayoría de los aplicativos a nivel mundial tienen en común geolocalización y buscador, lo que da a entender que no existe aplicativo con todos los criterios a nivel mundial, todos están dirigidos en un solo mercado como por ejemplo: a) hoteles, b) transportes, c) ocio, d) restaurantes, e) otros. Sin embargo en la ciudad de Guayaquil pasa exactamente lo mismo todos tienen en común tres criterios que son: a) horarios, b) mapas y c) geolocalización; la única que variable a analizar es que la información que contienen es obsoleta en relación a los aplicativos que existen alrededor del mundo.

Con este análisis se logra distinguir que los aplicativos en la actualidad se han vuelto una herramienta muy importante para el turista, ya que cada uno de ellos cuenta

con un Smartphone y lo esencial sería que exista un aplicativo que contenga todos los criterios para que el turista pueda obtener información de una manera fácil y sencilla, a la hora de llegar a un destino, sin la necesidad de visitar un puesto de información turística.

### **Aplicativo Móvil Be Your Guide**

Es una aplicación que se crea en el 2013, la cual se caracteriza por integrar todo lo que el turista necesita al momento de conocer un destino. Esta aplicación compitió contra 125 aplicativos móviles y obtuvo uno de los primeros puestos en lo que es el mejor aplicativo cultural en “The App tourism Award 2014”. Este aplicativo a pesar de haber ganado en el ámbito cultural, presenta otro tipo de facilidades e información exactamente 150 sitios de interés para que el turista se guíe por la ciudad.

Tabla 6.

*Contenido del Aplicativo Be Your Guide.*

<b>Aplicativo</b>	<b>Sistema Operativo</b>	<b>Información</b>	<b>Función</b>	<b>Contenido</b>	<b>Idiomas</b>
<b>Be Your Guide</b>	Android/ IOS	Hoteles, restaurantes, Sitios de recreación nocturna, monumentos y compras	Offline	Imágenes, Audio-guías, GPS	Español, inglés, italiano, alemán, francés y japonés.

### **Aplicativo Guayaquil es mi Destino**

“Guayaquil es mi Destino” es un aplicativo móvil de información turística, la cual funciona como herramienta para los turistas que visitan la ciudad. Este aplicativo cuenta con distintas alternativas de información como se observa en la tabla inferior, a pesar de tener contenido extenso, no es muy descargado o conocido por los extranjeros y un bajo porcentaje de los turistas locales lo utilizan. Por este motivo es necesario que se creen parámetros para los aplicativos móviles de información turística con el objetivo primordial de presentar la información necesaria, evitando de esta manera mucho contenido que pueda causar confusión al turista a la hora de desenvolverse en dicho destino.

Tabla 7.

*Contenido del Aplicativo Guayaquil es mi Destino.*

<b>Aplicativo</b>	<b>Sistema Operativo</b>	<b>Información</b>	<b>Función</b>	<b>Contenido</b>	<b>Idiomas</b>
<b>Guayaquil es mi destino</b>	Android/ IOS	Hoteles, restaurantes, Patrimonio Cultural, Espacio de Diversión Naturaleza, Gastronomía, Congresos y Convenciones, Estadios de Futbol, Atractivos Turísticos, Compras, Religión.	Online	Imágenes, Audio- Guías (parcial), GPS( Google Maps)	Español, Ingles

### **Aplicativo Móvil Ecuador Travel Guide**

Ecuador Travel Guide, es un aplicativo móvil fundado por y para los viajeros, el cual ofrece información actualizada, mapas detallados y diferentes tipos de recomendaciones para cualquier destino que sea visitado dentro del Ecuador. Dicho aplicativo solo viene en el idioma inglés, por tal razón este nos ofrece un “Spanish Phrasebook”, el mismo que es un pequeño libro de frases, el cual enseña el dialecto usado en Latinoamérica. Este funciona de modo offline, que es la mejor opción para los turistas. Ecuador Travel Guide cuenta con el contenido adecuado por tal motivo se lo toma como base para la elaboración de futuros aplicativos móviles de información turística.

Tabla 8.

*Contenido del Aplicativo Ecuador Travel Guide.*

<b>Aplicativo</b>	<b>Sistema Operativo</b>	<b>Información</b>	<b>Función</b>	<b>Contenido</b>	<b>Idiomas</b>
<b>Ecuador Travel Guide</b>	Android/ IOS	Hoteles, Tours, Recreación Nocturna (Discotecas) Atractivos, Restaurantes, Actividades de Entretenimientos y Compras, Gastronomía.	Offline	Imágenes, Promociones GPS, Clima	Ingles

## **Marco Legal**

En el trabajo de titulación se sustenta en la Constitución del Ecuador lo descrito en las siguientes leyes. A continuación, se detallan los artículos que ayudaran a la realización de dicho proyecto.

Plan Estratégico de Desarrollo del Turismo Sostenible en Ecuador hacia el año 2020 es un documento que presenta un diseño de plan estratégico de desarrollo de turismo sostenible del Ecuador propuesto para lograrlo hasta el año 2020, es también llamado PLANDETUR 2020. Este documento fue diseñado por el Ministerio de Turismo y la empresa Tourism and Leisure Advisory Service y se divide en cuatro capítulos. En el PLANDETUR se menciona el desarrollo de la oferta, el cual tiene como subtema la atraktividad y potencialidad del país. En este apartado se busca sistematizar el inventario turístico del país, para establecer los atractivos, quince infraestructuras y facilidades en los destinos turísticos. Esto se realizará mediante el uso de las tecnologías de la información (TIC's).

En el PLANDETUR 2020 se establece también la visión del turismo en el Ecuador para el año 2020 y este busca obtener una gestión sostenible en el desarrollo y operación de los sitios naturales y culturales que tiene el Ecuador, también la seguridad, calidad e innovación de los diferentes destinos con la ayuda de la

infraestructura y tecnología adecuadas para el turismo. El plan expone diversos proyectos a desarrollarse durante la ejecución de este plan, y es así como se encuentra el proyecto dos que habla acerca de un portal de ofertas turísticas del Ecuador. En este proyecto se habla de desarrollar un portal web del país Ecuador, donde se expondrá mucha información valiosa para los turistas tales como información general de destinos, reservas de productos en los idiomas inglés y español, buscando alianzas estratégicas, igualdad y oportunidades para diferentes agrupaciones seccionales públicas y privadas. También se incluirán; una asistencia técnica para las empresas que carecen del manejo de la informática, una base de datos que con la conexión de internet capture información promocional y la organice para luego crear páginas web, directorios turísticos completos, y portales basados en un modelo el cual será la ciudad de Valencia, en España. Anualmente también se realizará asistencia en las empresas con menor conocimiento en el área, para la distribución de canales de marketing, alianzas estratégicas, TIC's, entre otros, y todos aplicados al turismo. El plan cuenta con un programa de promoción y publicidad dentro de sus proyectos y entre estos se tratan las relaciones públicas con los medios. El Ministerio de Turismo contará con un Departamento de Tecnologías de la Comunicación donde se realizarán boletines de prensa, que serán desarrollados mediante newsletter o email. También este departamento se encargará del manejo del contenido que será publicado en línea, a través de la página web oficial del turismo del Gobierno, así como también la edición, promoción y seguimiento de las actualizaciones en el sitio web.

#### **Plan Integral de Marketing Turístico del Ecuador (PIMPTE 2014)**

Sus siglas se traducen a Plan Integral de Marketing Turístico del Ecuador, el cual fue establecido por el Ministerio de Turismo junto con la consultora Tourism and Leisure Advisory Services en el año 2014. Tiene como propósito analizar todos los escenarios turísticos estadísticos a nivel nacional e internacional para lograr que Ecuador mejore sus servicios y su promoción y se convierta en una potencia turística preferida por nacionales y extranjeros. Esto se llevará a cabo bajo la aplicación de un Plan de Marketing establecido luego de realizar todos los análisis.

En el PIMTE se encuentran varios apartados, entre los cuales el número ocho se trata de la Estrategia Comercial. Dentro de este se encuentra el punto 8,4 el cual trata sobre: Estrategia de marketing directo y alternativo, RR. PP para turismo. En este sub-apartado se establece planes y estrategias de marketing para a través de la

promoción poder llegar al consumidor final del producto turístico de manera directa. Esto se pretende lograr con las nuevas tecnologías y tendencias utilizadas en la actualidad. Dentro de este sub- apartado se habla acerca de la creación de una página web del Ecuador donde se publique mucha información útil con el fin de lograr una mejor interacción con los viajeros. También se habla de la promoción con fotografías que se realizarán a través de portales temáticos online, así como la inclusión del EMarketing 3.0 el cual trata de valorar los diferentes mercados virtuales a través de videojuegos o aplicaciones para teléfonos celulares. El apartado número nueve dice lo siguiente:

### **Plan Nacional del Buen Vivir**

En la constitución de la República del Ecuador, en el art. 280 se define el plan nacional de desarrollo como el instrumento al que se sujetaran las políticas, programas y proyectos públicos; la programación y ejecución del presupuesto del Estado; y la inversión y la asignación de los recursos públicos; y coordinar las competencias exclusivas entre el Estado Central y los gobiernos autónomos descentralizados. Su observancia será de carácter obligatorio para el sector público e indicativo para los demás sectores. También denominado Plan Nacional del Buen Vivir contiene 12 objetivos nacionales, los cuales ayuda a la ejecución de las metas nacionales con varias propuestas de acción pública sectorial y territorial. El plan fue desarrollado por la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo con un consejo de planificación encabezado por el Presidente de la República y su gabinete y fue aprobado el 24 de junio del 2013 por el Consejo Nacional de Planificación, siendo este el tercer Plan Nacional del Buen Vivir desarrollado por el gobierno, el cual contiene 12 objetivos, 93 metas, 111 políticas y 1095 lineamientos, en el cual se destaca el cambio de la matriz productiva. El décimo objetivo de este plan es impulsar la transformación de la matriz productiva, este objetivo propone cambios en la matriz para la diversificación de la economía, fortalecer la producción, garantizar la soberanía nacional en cuanto a producción y consumos y salir de la dependencia primario exportadora por medio de la conformación de nuevas industrias y fortalecimiento de sectores productivos 18 (SENPLADES, 2009). Así es como entre las políticas de este objetivo se encuentra el diversificar y generar mayor valor agregado en los sectores prioritarios que proveen servicios y entre los lineamientos encontramos los siguientes lineamientos aplicados al sector turístico: Impulsar el turismo como uno de los sectores prioritarios para la atracción de inversión nacional y extranjera. De esta manera se pretende buscar nuevas

formas para dinamizar la economía del país, mediante el sector turístico ya que es uno de los principales sectores del país. Además, en el décimo segundo objetivo que dice lo siguiente; garantizar la soberanía y la paz, profundizar la inserción estratégica en el mundo y la integración en Latinoamérica, tiene entre sus políticas profundizar una política comercial estratégica y soberana, articulada al desarrollo económico y social del país. Dentro de esta política se ubica el siguiente lineamiento promocionar a nivel internacional la oferta de servicios ecuatorianos dando énfasis a los sectores priorizados como el turismo, transporte y logística, servicios ambientales y software, permitiendo de esta manera, la participación del país a nivel regional y mundial por medio de los sectores priorizados como lo es el turismo y la importancia que significa al desarrollo de la nueva matriz productiva y el avance económico del Ecuador.

### **Ley de Comercio Electrónico**

En el Ecuador mediante Ley No. 67, publicada en el Registro Oficial Suplemento No. 577, se expidió la Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos. Con esta ley se logra regular los mensajes de datos, la firma electrónica, los servicios de certificación, la contratación electrónica y telemática, la prestación de servicios electrónicos, a través de redes de información, incluido el comercio electrónico y la protección a los usuarios de estos sistemas, logrando un riesgo prácticamente nulo para su falsificación. Uno de los puntos contemplados en la ley es por ejemplo el reconocimiento internacional de certificados de firma electrónica donde nos dice que los certificados de firma electrónica emitidos en el extranjero tendrán validez legal en Ecuador una vez obtenida la revalidación respectiva emitida por el CONATEL, el mismo que deberá comprobar el grado de fiabilidad de los certificados y la solvencia técnica de quien los emite.

Una vez obtenida la revalidación al momento en que a la empresa o institución se le realice una auditoría, por ejemplo, y ha venido utilizando este mecanismo podrá demostrar la validez y autenticidad de los documentos firmados electrónicamente amparado en:

- La Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, en su artículo 2, reconoce el valor jurídico de los mensajes de datos, otorgándoles igual valor jurídico que los documentos escritos;

- La Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, en su artículo 8, determina las características para el archivo en la conservación de los mensajes de datos;
- La Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, en su artículo 14, establece que la firma electrónica tendrá igual validez y se le reconocerán los mismos efectos jurídicos que a una firma manuscrita en relación con los datos consignados en documentos escritos, y será admitida como prueba en juicio;
- La Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, en su artículo 15, establece los requisitos de validez de la firma electrónica, para garantizar autenticidad, fiabilidad e integridad de los mensajes de datos;
- La Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, en su artículo 51, otorga la calidad de instrumento público y reconoce la validez jurídica de los mensajes de datos otorgados, conferidos, autorizados o expedidos por y ante autoridad competente y firmados electrónicamente;

## Capítulo 2

### Metodología

#### Diseño de la investigación

#### Investigación Descriptiva:

Tomando como referencia a Behar (2008) se puede manifestar que:

Mediante este tipo de investigación, que utiliza el método de análisis, se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades. Combinada con ciertos criterios de clasificación sirve para ordenar, agrupar o sistematizar los objetos involucrados en el trabajo indagatorio. (pag.22)

Debido a que los aplicativos móviles buscan ser de ayuda para el turista y considerando el comportamiento que tienen los turistas sobre los aplicativos móviles al momento de visitar el destino, siendo en este caso la Ciudad de Guayaquil por ende se desarrollara dicha metodología.

Para realizar dicho análisis, se elaboró un estudio estadístico para la obtención de información de carácter importante para saber cómo afecta al turismo móvil en especial Aplicativos de Información Turística, a través de una investigación descriptiva que se realizó durante el primer semestre del año 2017, se hizo recolección de datos de primer orden basada en encuestas, entrevistas y observación directa recolectando lo datos necesarios por medio de cuestionarios.

Los resultados proporcionan poder identificar las demandas, peticiones y preferencias del turista a la hora de usar un aplicativo turístico para poder desenvolverse en la ciudad de Guayaquil.

#### Población y Muestra

Según Malhotra (2008) “Una población es la suma de todos los elementos que comparten algún conjunto común de características y que constituyen el universo para los propósitos del problema de la investigación de mercados” (p.335)

Para saber cómo influye el turismo móvil en los turistas y las necesidades que ellos precisan en el contenido de los aplicativos turísticos, se requiere de información indispensable de los turistas nacionales y extranjeros para saber cómo se puede ayudar a que su visita en la Ciudad sea realizada de manera más sencilla cumpliendo todas sus expectativas.

La obtención de la población y muestra se concentró en el arribo de turistas a la ciudad de Guayaquil como primera parada, por ende los datos representativos que se tomó en cuenta es la cantidad de turistas extranjeros que entraron a la ciudad de Guayaquil. También se tomó en cuenta el porcentaje de turistas nacionales, el cual representa netamente el turismo interno de la Ciudad de Guayaquil. Una de las máximas representantes de la dirección de turismo del Guayas, la Licenciada Gloria Gallardo, señaló que Guayaquil registró 1.8 millones de nacionales al interior del país y 574 mil visitas fueron extranjeros.

Además se ha comprobado del aumento significativo en el ingreso de turistas nacionales y extranjeros del año 2015 al 2016. La adquisición de esta información fue extraída de fuentes fidedignas como el Municipio de Guayaquil y el Instituto Nacional de Encuestas y Censos, el cual nos brindó la cifra de turistas nacionales y extranjeros que ingresan a la ciudad de Guayaquil anualmente.

Tabla 9.

*Ingreso de turista nacionales e internacional a la ciudad de Guayaquil.*

AÑO 2016				
Jefaturas de migración	Nacionales		Extranjeros	
	Numero	%	Numero	%
Guayaquil	1'800,000	75,8	57.4000	24,2

Fuente: Tomada de la Empresa Pública de Turismo de Guayaquil (2016)

Atraves de esta tabla se puede visualizar que el turismo interno triplica al número de turistas extranjeros que visita la ciudad de Guayaquil.

### **Método Muestral**

El método Muestral para este trabajo de tesis es el muestreo probabilístico, cuyo concepto de acuerdo a Lagares y Puerto (2001) “es aquel en el que cada muestra tiene la misma probabilidad de ser elegida” (pag.4). Se tomó este tipo de muestreo debido a que los resultados que se deseaban obtener son para un análisis descriptivo que proporcionan estadísticas útiles para estimar los posibles puntos clave que debe tener como contenido los aplicativos turísticos para incrementar la demanda del turismo móvil en la ciudad de Guayaquil.

Para la obtención de la muestra, se optó por el muestreo aleatorio simple. De acuerdo con Webster (1998) define al muestreo aleatorio simple todas las muestras posibles de un determinado tamaño tienen igual probabilidad de ser seleccionadas. Los resultados esperados con este método, ofrecerán un punto de vista específico sobre las preferencias del turista en el uso de aplicativos turísticos.

### **Determinación de la muestra**

Para determinar el tamaño de la muestra que se utilizó en la investigación de mercado de este trabajo, se utilizó la siguiente fórmula; en donde:

$n$  = el tamaño de la muestra

$N$  = tamaño de la población

$\sigma$  = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

$Z$  = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96 (como más usual) o en relación al 99% de confianza equivale 2,58, valor que queda a criterio del investigador.

$e$  = Límite aceptable de error muestral.

Y al reemplazar por los valores obtenemos:

$$n = \frac{N\sigma^2 z^2}{(N - 1)e^2 + \sigma^2 z^2}$$

$$n = \frac{2'374000(0,5)^2 (1,96)^2}{(2'374000 - 1)(0,05)^2 + (0,5)^2 (1,96)^2}$$

$$n = \frac{2'279990}{5935}$$

$$n = 384,16$$

$$n = 384$$

El cálculo de la muestra dio como resultado 384 turistas que debían ser encuestados. No obstante, se realizó una división del grupo en turistas nacionales y extranjeros por lo cual, las 384 encuestas son separadas, sabiendo que del total del

universo el 75,8% son de turistas nacionales y el 24,2% de turistas extranjeros, por lo tanto de los 384 turistas que se encuestaron 291 fueron turistas nacionales y 93 fueron turistas extranjeros. Sin embargo, esta división no influye en el análisis de los resultados; solamente se hizo por cuestiones de aplicación del cuestionario a dichos grupos objetivos.

## **Recolección de datos**

### **Técnica e instrumento de recolección de datos**

Las técnicas e instrumentos para agrupar los distintos datos se consideran como el procedimiento o la forma que los investigadores utilizan para reunir la información necesaria para diseñar la investigación. En esta investigación se utilizaran herramientas de recolección de datos de información de fuente primaria.

Las herramientas que se utilizaran en la investigación son la observación directa, la encuesta y la entrevista. La Observación reside en el hecho de recoger información mediante la observación, acumulación e interpretación de las actuaciones, hechos y comportamientos de las personas u objetos que son realizadas habitualmente. Según Sierra y Bravo (1984), la observación se define como la inspección y estudio realizado por el investigador, a través de la utilización de sus propios sentidos, con o sin la ayuda de la tecnología, de las acciones o hechos de interés social, tal como suceden.

Según Abascal & Grande (2005) establecieron que:

La encuesta se puede especificar como una técnica para preparar información sobre la plataforma de un conjunto objetivo y un grupo de preguntas concatenadas, que garanticen que la información obtenida a través de una muestra pueda ser examinada por medio de metodologías cuantitativas.

De acuerdo con Lázaro y Asensi (1987) la entrevista es un método de comunicación entre personas mediante una conversación organizada que constituye una relación dinámica y comprensiva implementada en un ambiente de confianza y aceptación, con el fin de informar y guiar

### **Análisis de la herramienta: Observación**

Para la investigación de este proyecto se realizó la observación directa en diferentes lugares turísticos de la ciudad de Guayaquil tales como: a) Parque Seminario, b) Malecón 2000, c) Barrio de las Peñas, d) Cerro del Carmen, e) Malecón

del Salado, d) Parque Centenario y como punto de recepción de turistas, se eligió el Aeropuerto José Joaquín de Olmedo. Al momento de utilizar este instrumento se preestableció un tiempo determinado de dos semanas, de los cuales se tomaría en consideración los días martes, jueves, viernes, sábados y domingos; con el propósito de analizar el comportamiento de los turistas y la relación que tienen con la tecnología al momento de visitar un atractivo o destino turístico.

Uno de los principales atractivos seleccionados, fue el Parque Seminario, ya que posee una gran afluencia de turistas que llegan los días martes y jueves a partir de las nueve de la mañana hasta las dos de la tarde. Un dato adicional que se pudo visualizar es que la mayoría de turistas llegan a este punto en buses de empresas turísticas, los visitantes que descendían de este transporte poseen Smartphone, pero muy pocas personas lo utilizaban para informarse acerca del destino o sobre los atractivos.

Se destacó este lugar siendo uno de los puntos donde se congrega una gran cantidad de turistas. Cabe mencionar que algunos turistas, por ejemplo los franceses usan los trípticos o mapas que ofrecen información de toda la ciudad, esto se debe a la cultura de ellos, la cual se diferencia a la cultura de los turistas estadounidenses, ya que ellos usan Google Maps como su principal aliado para desenvolverse en un destino. El último punto de observación fue el Aeropuerto José Joaquín de Olmedo, a pesar que no es un atractivo turístico de la ciudad es un punto clave donde se puede encontrar turistas nacionales y extranjeros, si bien es cierto es un lugar de tránsito de turistas que arriban a Guayaquil. El último dato que se pudo notar es que un gran porcentaje, aproximadamente el 40% de turistas son esperados por operadoras de turismo, por lo cual no sienten la necesidad de utilizar un Smartphone para demandar información, pero el 60% restantes al llegar al destino, buscan información en las oficinas del aeropuerto o en sus móviles para saber dónde hospedarse o que atractivos visitar durante su estadía.

## **Entrevista**

Para la realización de la entrevista se enfocó en conocer la perspectiva de los profesionales de turismo con relación al turismo móvil y como en su vida profesional ha influido.

- **Profesional de Turismo**

El Ingeniero Miguel Orden, docente especializado en turismo, dice que el turismo móvil, sirve para que los turistas se guíen en un destino determinado, el cual es manejado por empresas públicas y privadas. Es de mucha utilidad en la actualidad debido a que los turistas llegan con celulares o tabletas a los destinos y utilizan las herramientas tecnológicas para hacer más placentera la visita. En lo que respecta a aplicativos en la ciudad de Guayaquil solo conozco Google Maps o Easy taxi, Aplicación de Cines y Guayaquil es mi Destino. En cuanto a cuales uso con frecuencia son Easy Taxi para movilizarme de un lugar a otro y Google Maps para llegar a un sitio. Contó que como profesional de turismo no ha tenido la oportunidad de ofertar algún servicio turístico a partir de un aplicativo móvil. El piensa que un aplicativo móvil de información turística debería tener: Mapas, lista de restaurantes, hoteles, compañías de transporte turístico, taxis, cines, una agenda de eventos culturales, una guía de ecoturismo y áreas protegidas, números de emergencia, un link para reservar tickets aéreos, lista de tiendas especializadas para extranjeros, contactos de operadoras de turismo con sus productos de turismo receptivo, actividades turísticas como paseo en chiva, precios de servicios turísticos como entrada al Parque Histórico, entrada a Santay, distancias y tiempos de visita.

- **Agencia de Viajes**

El licenciado en turismo, Michel André Villacís Mayorga, Gerente General de la Agencia de Viajes International Dreams, explico su conocimiento sobre turismo móvil y que lo conceptualiza como la actividad que realiza un usuario o individuo con fines netamente turísticos usando, operando y utilizando herramientas tecnológicas para el desarrollo de sus ocupaciones, movilizaciones o actividades en lugares a fines, creada exclusivamente para potenciar el turismo de un determinado destino, atrayendo mercados donde los individuos logren desenvolverse de manera no tradicional.

Los aplicativos móviles más reconocidos son los buscadores y plataformas donde exista información turística de relevancia, por experiencia propia los más utilizados son: **Minube**, que se convirtió en un aliado imprescindible en mi estancia en España, donde existe información recopilada de otros destinos, anexada a información real recopilada por viajeros que ya han explorado los destinos, convirtiéndola en testimonios personales y auténticos; acompañadas de contenidos hechos por expertos en temas singulares y de interés. **Airbnb**, que es Una aplicación

muy conocido y más que necesaria hoy en día, para turistas 2.0 donde ninguna persona tendría inconvenientes en buscar hospedajes en diversos rincones del mundo, identificándola como una potente herramienta de búsqueda de alojamiento con diversidad de precios, lugares y estilos, (cabe recalcar, que esta aplicación está teniendo inconvenientes sociales llamado “Turismofobia”, debido a su demanda masiva, ya que muchas localidades de nivel alto de turismo se quejan de la sobrepoblación de extranjeros en sus destinos, como ejemplo, Barcelona, Berlín, Ámsterdam, Londres, Lisboa, Venecia, entre otros; y a su vez, ha desplazado para abajo las plazas hoteleras, lo que es un desafío y enfrentamiento directo de la industria hotelera con Airbnb. **SitOrSquat**, existen ideas neutras y exóticas, no alejan para nada a las app, es lo que ha conseguido esta plataforma referente a mis búsquedas, donde se lo considera como turismo escatológico, definiéndolo como un soporte o ayuda a personas que necesitan WC públicos con urgencia, una cantidad gigantesca de información de baños públicos, mucho más allá de la concepción de esta clase de app, pero tiene mucha acogida y reconocimiento por los usuarios, especialmente al público femenino. **IPlaya** es una app muy apetecida para el verano donde su demanda principal es en Europa y escogida por usuarios fanáticos de las playas, principalmente la usé en mis diversos viajes por las ciudades costeras donde recibía información referente a estado del mar, predicción meteorológica, oleaje, viento, mareas y todo ello con la garantía de AEMET (Agencia Estatal de Meteorología). **Aroundme**, es una de las app que más pude utilizar debido a la importancia de encontrar lugares de interés y sobretodo que actividades a realizar en la estancia, gratis y de pago, buscando lo que se necesite, ya sean, restaurantes, tiendas, monumentos. Cualquier lugar puede estar en la lista, solo hay que seleccionar en su buscador la categoría deseada y por ultimo E-Dreams y Skyscanner que es la principal herramienta de buscadores de vuelos, donde se puede encontrar precios, itinerarios, destinos, entre otras. Sólo otorgando los datos de la búsqueda y listo, donde se utilizan de buena forma para conexiones internas.

Aún no ha ofertado sus servicios a través de un aplicativo móvil, su modelo de negocio aplica exclusivamente para buscadores de interfaz rápida, es un reto para todas las empresas en Guayaquil, aprovechando que el comercio en Ecuador es activo en la capital y el puerto, para dar más realce a las interacciones de los usuarios o cliente, se prevé formar alianzas con aplicaciones de búsqueda tipo Despegar.com o Trip Advisor, pero tomando como referencias principal crear alianzas con una app creada

en Guayaquil, para una búsqueda directa de lo que sea desea, con información a descargar.

Este piensa que una aplicación móvil debe de constar principalmente de una interfaz fácil, rápida y adaptable en cualquier dispositivo otorgando información explicativa de pocas palabras y utilización de gráficos, ya que, el usuario promedio prefiere manejar íconos que frases, y al momento de navegar por la interfaz desea que lo lleven a un enlace directo, donde no tenga necesidad de buscar información en otro sitio sino en la misma aplicación; en otras palabras un trabajo como las Top App del mundo, hacer que la aplicación motive a los dueños de los establecimientos turísticos a ingresar la información de sus empresas, de esa forma tendría mayores afluencias de clientes y que los usuarios vean una interfaz divertida, dinámica y personalizada, de tal modo que puedan descargar o compartir esa información, de ese modo, se evitaría le necesidad de realizar encuestas directas e individuales y a su vez, brindando información real.

- **Hotel Courtyard Marriot**

La Ingeniera de Turismo Alexandra Murillo, Coordinadora de Recursos Humanos en el sector Hotelero, nos cuenta que el turismo móvil, es la utilización de la tecnología 3.0 al momento de visitar un destino y desenvolverse a través de aplicativos móviles de información turística que den información completa para todos los nichos de mercados. Los sistemas más conocidos de información turística sea este para realizar reservas o tener conocimiento del lugar donde se quiere llegar son Booking y Despegar.com que son los apps o páginas webs más utilizadas por nuestros clientes y en lo personal yo también las utilizo al momento de visitar un destino.

La cadena Marriot si ha ofertado sus servicios en aplicativo móviles de turismo, el Hotel Marriot, es una cadena de hoteles de lujo estadounidense con sede en Maryland, Estados Unidos y cuenta con un aplicativo para los huéspedes que desean hacer reservas o para el check in y check out de los mismos. Este sistema se lo conoce Mobile-Guest Service, del cual puedo acotar que para la cadena ha brindado excelentes resultados porque los clientes están contentos con este aplicativo, por la manera en la que les ahorra tiempo al momento de llegar al hotel y solo retirar la tarjeta de la habitación. Por el lado del departamento de Eventos y Banquetes también manejamos un app llamado Meeting Service Application, en el exterior este aplicativo ha sido muy importante para huéspedes que quiere realizar algún tipo de modificación en su

eventos, pero en la Ciudad de Guayaquil no ha sido muy bien acogido por las personas prefieren tener contacto personal con la persona encargada del evento al momento de realizar los cambios. Ambos sirven como herramienta de medición de la cantidad de turistas que llegan al hotel a través de aplicativos móviles. El tipo de cliente que recibimos son mayoritariamente Corporativos, muchos de ellos asisten a Guayaquil por temas de eventos y convenciones. El porcentaje de turistas que recibimos de Lunes a Viernes es aproximadamente 80 huéspedes que llegan netamente a través de aplicativos móviles o apps, siendo este Booking o el sistema de la cadena Marriot, el MOBIL GUEST SERVICE. En cuanto a la nacionalidad de los huéspedes que recibimos tenemos un 55% de huéspedes extranjeros siendo el 30% huéspedes corporativos de empresa de los Estados Unidos y el resto de diversas partes del Mundo y un 45 % son huéspedes nacionales.

El hotel muestra interés a pagar un valor monetario adicional, si algún aplicativo móvil de información turística le ofrece trabajar en conjunto para promocionar el hotel, pero depende cual sea este aplicativo de información turística, hoy en día no creo que exista un app de turismo que contenga información de toda la planta turística y bueno si nos gustaría como cadena Marriot invertir pero siempre y cuando sea un aplicativo que nos demuestren que la mayoría de turistas que visitan la Ciudad de Guayaquil la utilicen como herramienta para realizar turismo. Hoy en día los aplicativos que existen en el mercado no cuentan aún con contenido suficiente que satisfagan las necesidades de los turistas. En mi opinión un aplicativo móvil de información turística debería tener contenido para todas las generaciones, porque de este modo será un aplicativo completo de información turística ya que brinda información para todas las edades. Para esto se debe de realizar una investigación de mercado sobre los gustos y preferencias de los turistas antes de lanzar al mercado un app móvil de información turística. En lo personal un aplicativo móvil de turismo debería contener: mapas, audio guías, movilización, hoteles y restaurantes.

- **Hotel Garzota Inn**

El señor David Haro, Jefe de Recepción en el sector hotelero se refirió al turismo móvil como desenvolverse en un destino por medio de la tecnología siendo: computadoras o tablets pero hoy en día lo que las personas o huéspedes siempre utilizan para comprar cosas o buscar información es el Smartphone. Los sistema de

información que tengo conocimiento de su uso recurrente son los sistemas de reservas Booking.com y Aribnb, por el cual realizo todas mis reservas cuando visito un destino

Lamentablemente el hotel no se oferta a través de un aplicativo móvil de turismo, pero si tiene una página oficial: [www.hotelgarzotainn.com](http://www.hotelgarzotainn.com) en la cual los turistas son capaces de realizar sus reservas o aclarar sus inquietudes las cuales son respondidas automáticamente. Este servicio nos ha brindado buenos resultados porque muchas personas hacen sus reservas previamente a su llegada y se ahorra bastante tiempo. Los clientes que recibimos normalmente son huéspedes que llegan a la Ciudad de Guayaquil por asuntos netamente de eventos y negocios, y como hotel tenemos una excelente ubicación porque estamos situados al frente del Aeropuerto José Joaquín de Olmedo, el porcentaje de turistas que se recibe por aplicativo móvil es nulo, porque no tenemos un aplicativo móvil que sea del Hotel, pero si recibimos huéspedes que realizaron su reserva por la página web y la mayoría son turistas Nacionales (QUITO) con el 65% y los turistas extranjeros con un 35%. El hotel si está interesado en participar si la Ciudad de Guayaquil elabora un aplicativo móvil de información turística en el cual se promocióne y se detalle lo que nuestro hotel le ofrece a sus visitantes, pero se invertiría siempre y cuando sea un aplicativo en el cual veamos que el turista lo utiliza al cien por ciento. En lo personal piensa que un aplicativo móvil de turismo, debe poseer información necesaria que el turista requiera al momento de visitar una ciudad o país.

El afirma que lo más importante en un aplicativo debería ser los atractivos turísticos, detalles sobre los lugares que se visitan una pequeña reseña sobre cada uno de ellos, también la forma en la que el turista se puede movilizar en caso de que no quiera tomar taxi o no tenga su propio vehículo, mapas, restaurantes, bares y sobre todo promociones de los establecimientos. A los turistas les gusta los descuentos y promociones debería ese app tener un poco de eso.

- **Hotel Plaza Monte Carlo**

El profesional Dewing Diaz, Gerente Comercial de dicho hotel afirma que el turismo móvil, es el uso de dispositivos móvil para realizar cualquier tipo de actividad turística. Siendo la tecnología hoy en día el eje primordial de nuestra sociedad, sin la tecnología la gente simplemente no vive. Los aplicativos de información turística móvil que yo conozco es Despegar.com y Booking en mi caso las conozco y las usamos bastante. En mi caso personal uso estas herramientas al momento de viajar y

aquí en el hotel es también una de las formas por las cuales los huéspedes realizan sus reservas. Por el momento Nuestro hotel no ha creado un app que sea para uso exclusivo de reservas o de check in check out para los clientes, pero con el sistema de reservas con el cual nos manejamos es con Booking.com y nos ha brindado resultados fabulosos porque gran parte de nuestros turistas si realizan sus reservas por medio de las promociones o descuentos que Booking ofrece como sistema operativo de reservas.

Los clientes que llegan al hotel son la mayoría turistas nacionales que vienen a visitar la ciudad de Guayaquil y otros que asisten por reuniones de negocios que se desarrollan en el Centro de Convenciones, puedo decirle que el porcentaje de turistas que recibimos por aplicativo móvil es 0%. Todos llegan como ya lo mencionamos por la página web o simplemente piden información en el aeropuerto sobre que hoteles llegar que estén cerca del mismo, y es así como ellos llegan. Por la página llegan un 30% de turistas extranjeros y un 70% turistas nacionales o corporativos.

En cuanto a la pregunta si el hotel está dispuesto a pagar un valor monetario extra para que este sea promocionado en un sistema de información turística, no puede brindar dar ese tipo de información, porque aún no se considera que exista algún app los cuales los turistas utilicen o se sientan identificados al momento de visitar la ciudad de Guayaquil. Para finalizar la entrevista el opina que un aplicativo móvil de turismo, como su nombre mismo lo detalle información turística que sea de ayuda para la persona que visita la ciudad de Guayaquil, por ejemplo mapas de la ciudad, en que parte están ubicados los atractivos, como movilizarse de un punto a otro siendo este en metro vía o buses. Audio guías con diferentes idiomas, nombres de hoteles (precios estimados), ubicación, sitios de recreación nocturna.

- **McDonald's**

El Sub Gerente del McDonald de la Avenida Francisco de Orellana el señor Adrián Saltos, se refiere al turismo móvil, como el manejo de diversos aplicativos para informarse sobre temas turísticos al momento de llegar o antes de ir a un destino. En lo personal no conoce o usa ningún aplicativo de información turística, lo que si usa son blogs o páginas webs de redes sociales las cuales considera herramientas muy útiles que me brindan información sobre algún destino al momento de querer viajar. McDonald's es una cadena muy grande que ofrece comida rápida donde sus principales combos son las hamburguesas acompañadas con papas fritas. Se usa bastante lo que es el marketing digital, porque se ha podido realizar un estudio de mercado donde se

refleja que no solo en Guayaquil sino que en todo el Ecuador existe un alto porcentaje de las personas que utilizan Smartphones y a su vez cuentan con acceso a internet, y si bien es cierto la empresa tiene su propia página web y se promociona a través de redes sociales, también se cuenta con un app donde miles de personas llegan a nuestro establecimiento con promociones que el app brinda.

El tipo de mercado son los clientes jóvenes, niños y familias. En cuanto al porcentaje que llega por aplicativos de información turística es un 80% porque a todos los clientes les gusta las promociones y siempre obtener una hamburguesa gratis o un helado gratis por la compra de algún combo, por supuesto que llegan a los establecimientos más turistas nacionales que extranjeros, pero si se habla del Mc Donald que está ubicado en el Malecón Simón Bolívar pudo garantizar que es el establecimiento con mayor afluencia por su localización estratégica, ya que esa zona es visitada no solo por turistas nacionales sino que por los extranjeros. Si existiera un aplicativo móvil de información turística que garantice con pruebas de que aquel app está siendo usado por una cantidad extensa de turísticas que llega a la ciudad de Guayaquil, la empresa si está dispuesta para crear más promoción de nuestro establecimiento, siempre la empresa ve esto como una inversión mas no como un gasto de esta forma vamos creando más publicidad. En cuanto a tu pregunta de que pienso yo que debe contener un aplicativo de turismo, lo primordial es saber los costos, en cuanto al hospedaje, restaurantes, sitios de recreación y actividades turísticas. Adicional sería bueno que contengan datos sobre el clima que ropa usar y que cosas adicional llevar para el viaje, como tipos de consejos sería muy productivo que el app contenga esto para que ayude a los turistas al momento de ir preparado para visitar en destino adecuadamente.

### **Análisis de resultados de encuestas a turistas**

Se realiza dicha encuesta para conocer los requerimientos que precisa el turista con relación a los aplicativos de información turística en la ciudad de Guayaquil. Las encuestas se las realizo desde el 15 al 21 del mes de julio del 2017 y se aplicó a 291 turistas nacionales y 93 turistas extranjeros que visitaban las siguientes zonas más demandadas en la ciudad de Guayaquil

- Malecón del Salado
- Aeropuerto Internacional José Joaquín de Olmedo
- Malecón Simón Bolívar

- Barrio Las Penas
- Parque Seminario
- Hoteles (Marriot, Garzota Inn, Montecarlo)

## 1. Género

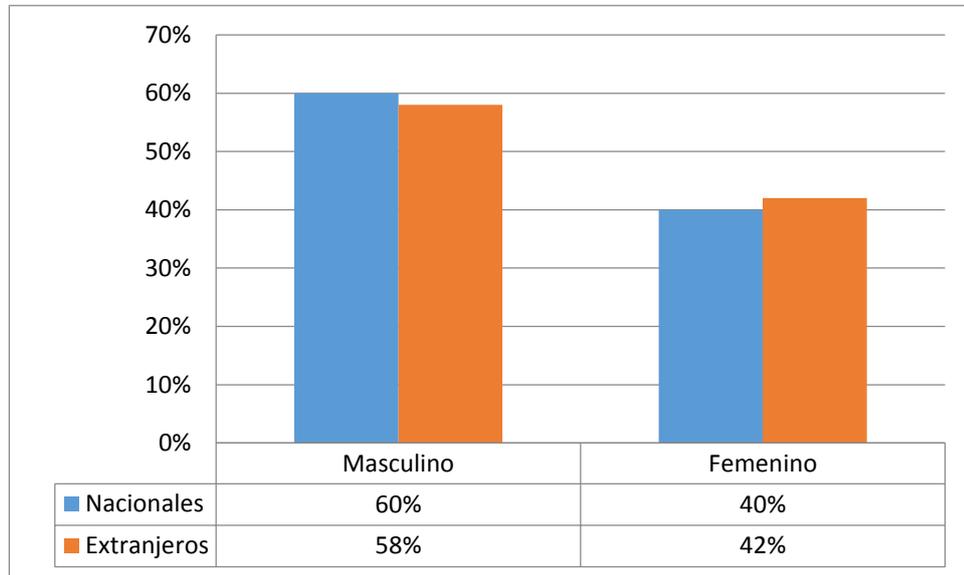


Figura 2. Genero de Turistas que visitan la Ciudad de Guayaquil. Elaboración Propia.

En el grafico 2 de acuerdo a las preguntas demográficas propuestas, los resultados obtenidos reflejan que el 60% de los turistas nacionales y el 40% son mujeres, mientras que el 58% de turistas extranjeros son hombres y el 42% son mujeres.

## 2.- ¿Cuál es su Edad?

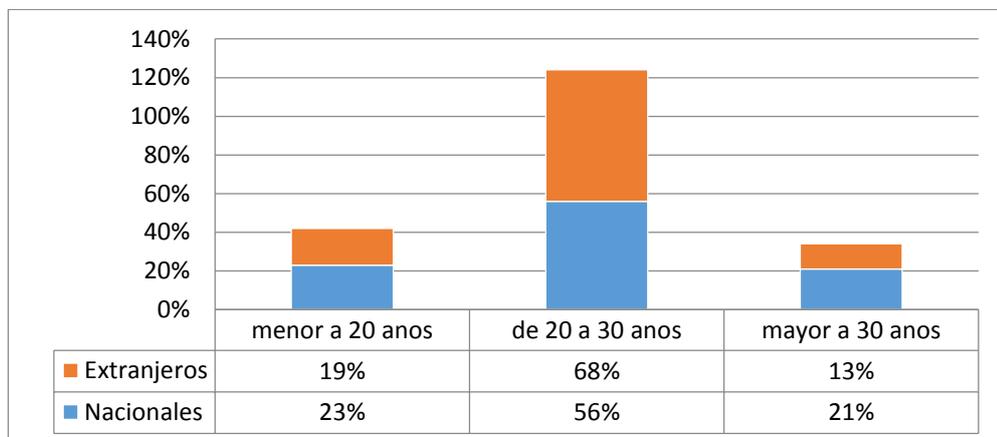


Figura 3. Edad de Turista que visitan la Ciudad de Guayaquil. Elaboración Propia.

La edad del 23% de los turistas nacionales son menores a 20 años, el 56% oscila entre 20 a 30 años y el 21% comprende a los mayores a 30 años, mientras que en los

turistas extranjeros el 19% son menores a 20 años, el 68% en un rango de 20 a 30 años y el 13% tienen más de 30 años.

### 3.- ¿Cuál es su país de Origen?

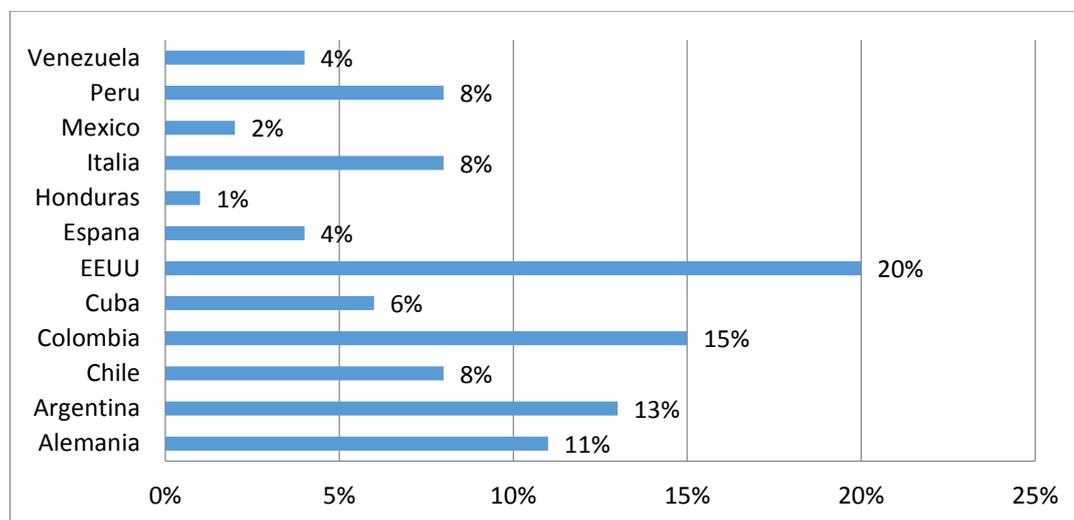


Figura 4. País de Origen. Elaboración Propia.

Los resultados obtenidos reflejan que el menor porcentaje de turistas extranjeros encuestados son de nacionalidad venezolana (4%), mexicana (2%), hondureña (1%), cubana (6%), española (4%), peruana, italiana y chilena (8%), mientras que el mayor porcentaje de turistas extranjeras son de nacionalidad alemana (11%), argentina (13%), estadounidenses (20%) y colombiana (15%).

### 4.- Ciudad de Origen.

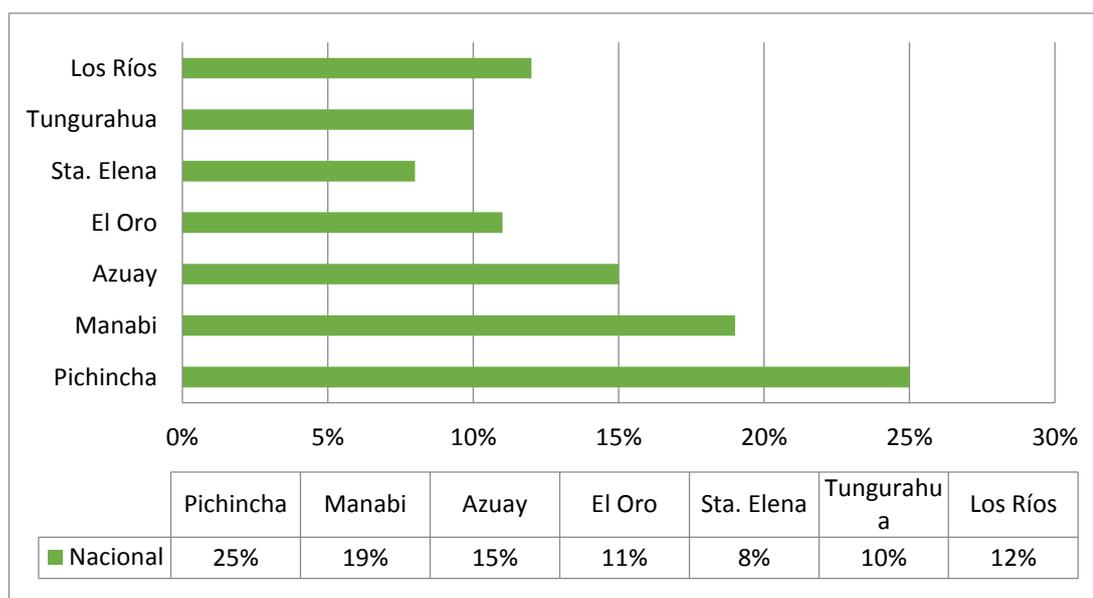


Figura 5. Ciudad de Origen. Elaboración Propia.

La información que se obtuvo da como resultado una mayor demanda de turistas nacionales de la provincia de Pichincha (25%), Manabí (19%) y Azuay (15%), mientras que las provincias con menor demanda son Los Ríos (12%), El Oro (11%), Tungurahua (10%) y Santa Elena (8%).

### 5.- ¿Cuál es la razón de su visita a la ciudad de Guayaquil?

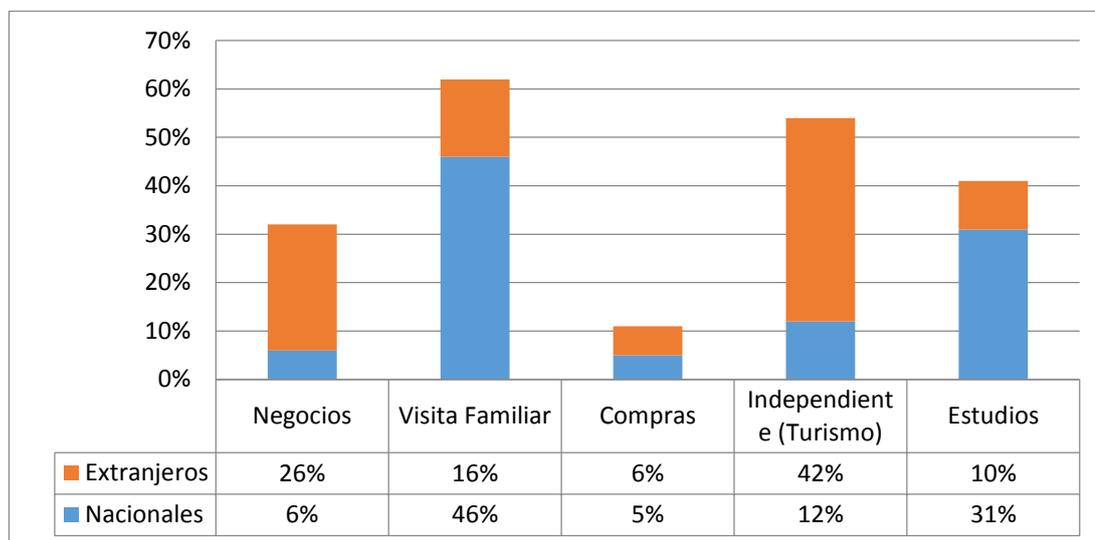


Figura 6. Razones de visita a la Ciudad de Guayaquil. Elaboración Propia.

Con respecto a los turistas nacionales, en la ciudad de Guayaquil predomina la tendencia en llegar a la ciudad a fin de visitar a familia es así que el 46% de los encuestados escogieron dicha opción, seguidos por un 31% que representan a aquellos que escogen a la ciudad para el tópico de estudios, un 12% de los turistas nacionales encuestados hacen el viaje a la ciudad Independientemente y una minoría realizan Negocios (6%) y Compras (5%). Mientras que los turistas extranjeros encuestados en un 42% visitan la ciudad Independientemente, el 26% realizan solamente negocios, y una minoría visita familia (16%) y Estudian en Guayaquil (10%).

### 6. ¿Cuántos días permaneció o permanecerá en la Ciudad de Guayaquil?

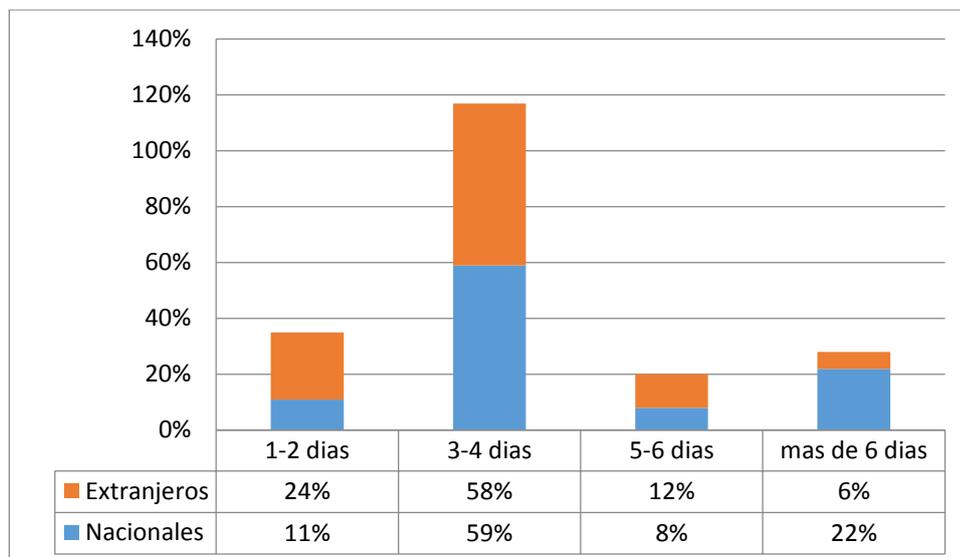


Figura 7. Días de Permanencia en la Ciudad de Guayaquil. Elaboración Propia.

Claramente se distingue en ambos grupos la preferencia del rango de días que los turistas tanto nacionales como extranjeros permanecen en la ciudad de Guayaquil, en un 58% de los encuestados nacionales y 59% en los turistas extranjeros. La inclinación de los turistas extranjeros (24%) por permanecer 1-2 días es mayor que los turistas nacionales (11%), mientras que la inclinación de los turistas nacionales por permanecer más de 6 días (22%) es mayor que los turistas extranjeros (6%). Se encuentra similitud en la preferencia de permanecer 5-6 días en la ciudad entre nacionales e internacionales con un 12% y 8% respectivamente.

### 7.- ¿Cuántas personas están con usted en esta visita en la Ciudad de Guayaquil?

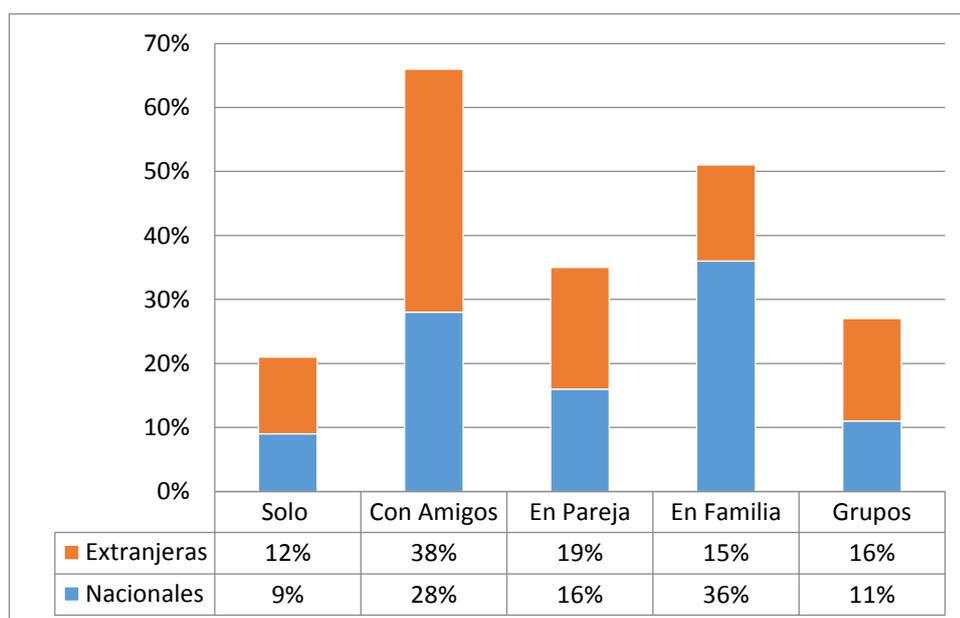


Figura 8. Personas que visitan con usted la ciudad de Guayaquil. Elaboración Propia.

Como se puede observar en el gráfico, un 36% de los turistas nacionales visitan la ciudad de Guayaquil en familia, un 28% con amigos y un 16% en pareja; mientras que un 38% de los extranjeros visitan la ciudad con amigos, un 19% en pareja, un 16% y 15% en grupos y en familia respectivamente.

### 8.- ¿Lugares que ha visitado en la ciudad de Guayaquil?

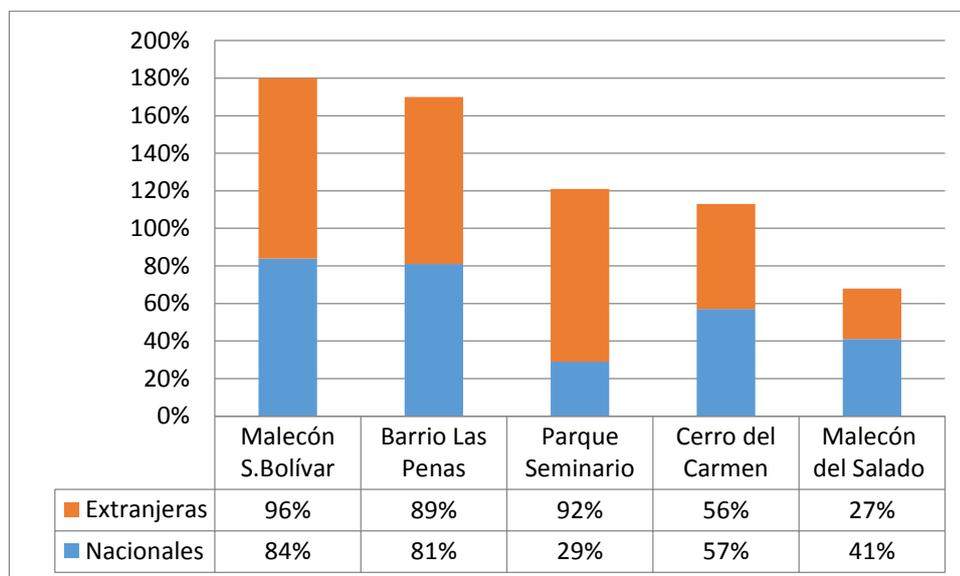


Figura 9. Lugares que ha visitado en la ciudad de Guayaquil. Elaboración Propia.

Entre los turistas nacionales, podemos darnos cuenta que los lugares más visitados en su permanencia en la ciudad de Guayaquil son: El Malecón Simón Bolívar (84%), Barrio Las Penas (81%) y Cerro del Carmen (57%). Por otra parte los lugares de mayor concurrencia de los turistas extranjeros son: El Malecón Simón Bolívar (96%), Parque Seminario (92%), Barrio Las Penas (89%) y Cerro del Carmen (56%).

### 9.- ¿Cómo se enteró sobre el destino Guayaquil antes de su arribo?

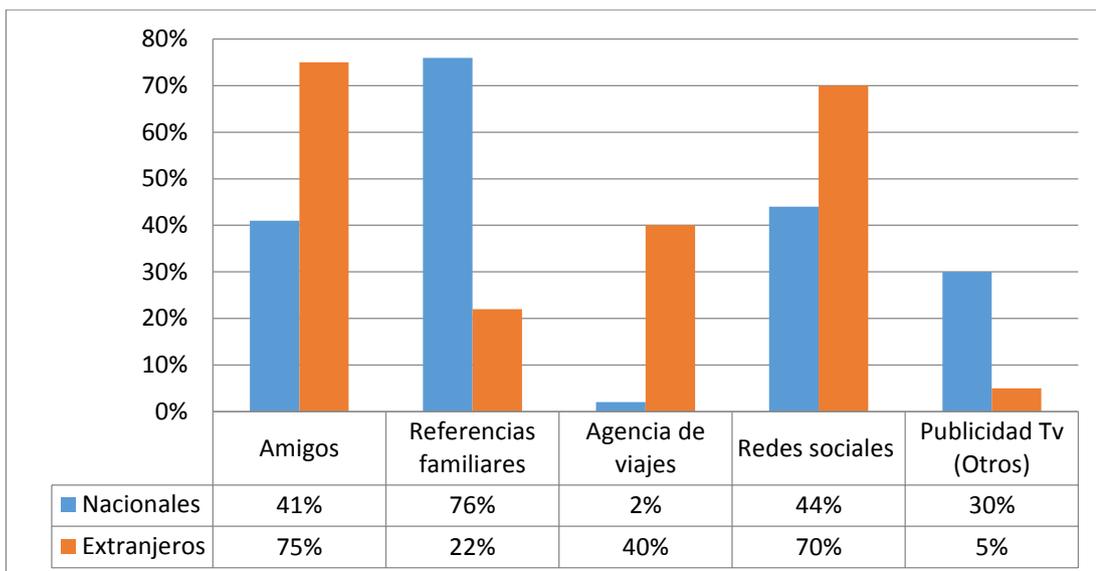


Figura 10. Información sobre Guayaquil antes del arribo. Elaboración Propia.

Esta pregunta evalúa los métodos que utilizaron los turistas para obtener información antes de arribar a la ciudad de Guayaquil, los resultados reflejan que los turistas nacionales mayoritariamente acuden a referencias familiares (76%), un 44% mediante redes sociales, un 41% por medio de comentarios de amigos y un 30% por publicidad en la TV. La opinión de los turistas extranjeros a fin de obtener información es similar por medio de comentarios de amigos (75%) y Redes sociales (70%), un 40% de agencias de viajes, un 22% de referencias familiares y muy poco en publicidad en la TV.

#### 10.- ¿Cómo adquiere información turística sobre Guayaquil durante su visita?

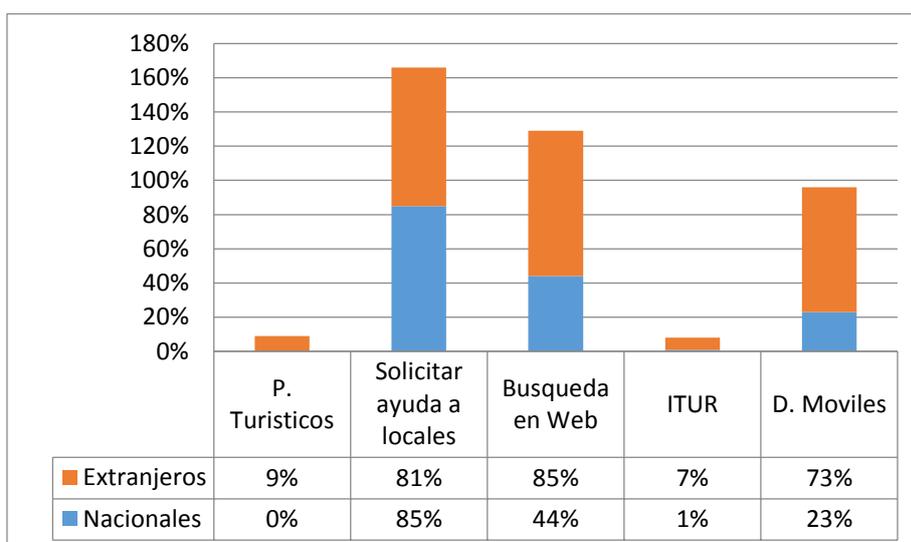


Figura 11. Información sobre Guayaquil durante la visita. Elaboración Propia.

Los resultados obtenidos reflejan que el 85% de los turistas nacionales encuestados cuando visitan la ciudad de Guayaquil toman como opción la de solicitar ayuda a locales, se puede deducir que esto se debe a la cultura turística del país; el visitante no se informa del destino antes de llegar a este, seguidos por el 44% de ellos que prefiere informarse por medio de búsqueda en la Web. Existe un 23% de ellos que hace uso de dispositivos móviles como fuente de información y un 1% se guía por la información turística que brinda el destino (ITUR) y ningún turista encuestado opta por comprar un paquete turístico.

### 11.- ¿Usted actualmente tiene un Smartphone?

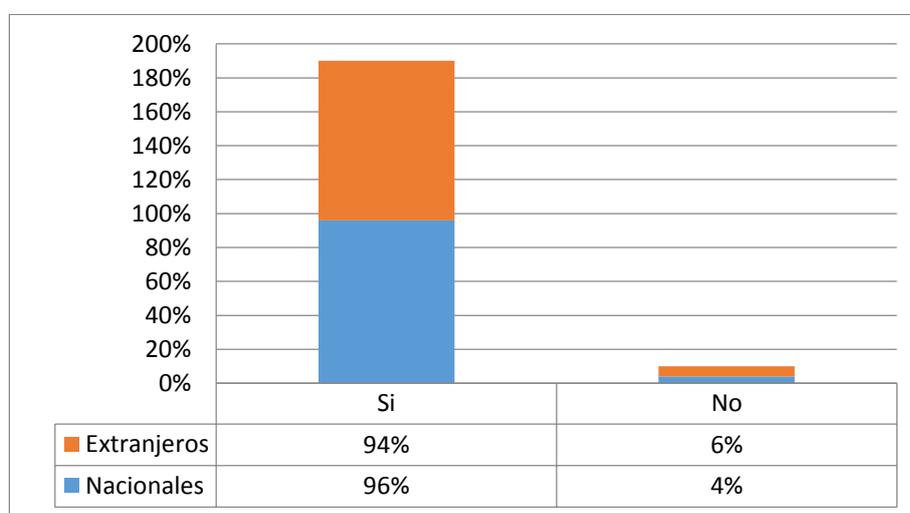


Figura 12. Usted tiene Smartphone. Elaboración Propia.

En esta pregunta se puede notar que tantos turistas nacionales y extranjeros poseen Smartphone con el 96% y 94% respectivamente. Es decir que actualmente la tecnología es de fácil acceso a cualquier persona.

### 12.- ¿Usted piensa que es de gran importancia tener un aplicativo móvil de información turística como guía virtual en la Ciudad de Guayaquil?

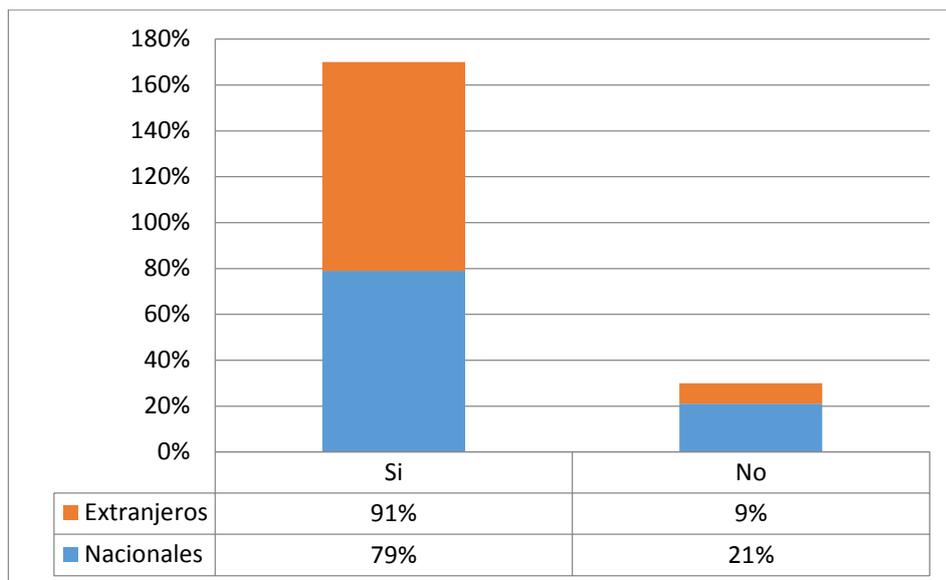


Figura 13. Importancia de un aplicativo como guía virtual. Elaboración Propia.

Se tiene como resultado que los turistas extranjeros tienen un mayor conocimiento sobre aplicativos de información turística, consecuentemente son ellos quienes están abiertos al uso de este tipo de aplicativos. Sin embargo, de los turistas nacionales se recibió muchas respuestas afirmativas que equivalen a una gran aceptación sobre la importancia de tener un aplicativo de información turística en Guayaquil; un 79% de turistas nacionales y un 91% de extranjeros piensan que es de gran importancia tener un aplicativo móvil de información turística como guía virtual en el destino Guayaquil.

### 13.- ¿Ha utilizado aplicativos de información turística en Guayaquil?

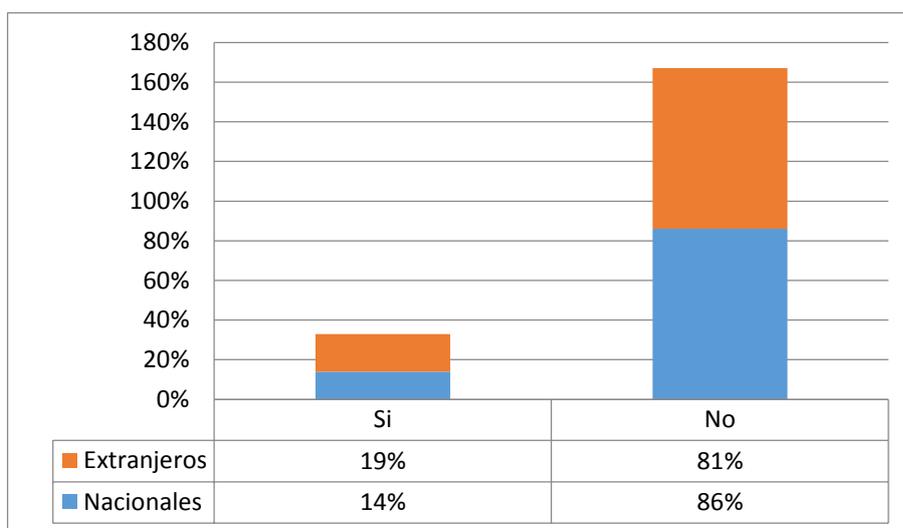


Figura 14. Utilización de aplicativos de información turística en Guayaquil. Elaboración Propia.

Una vez analizados los datos recolectados por la encuesta, se concluye que tanto los turistas nacionales como extranjeros responden negativamente a que han utilizado aplicativos de información turística en Guayaquil en un 86% y 81% respectivamente; es decir, se predice una falta de aplicativos con optima información del destino que conlleve a que el turista no descargue dichos aplicativos para desenvolverse en la ciudad de Guayaquil.

**B) ¿Cuál de las siguientes aplicaciones ha utilizado?**

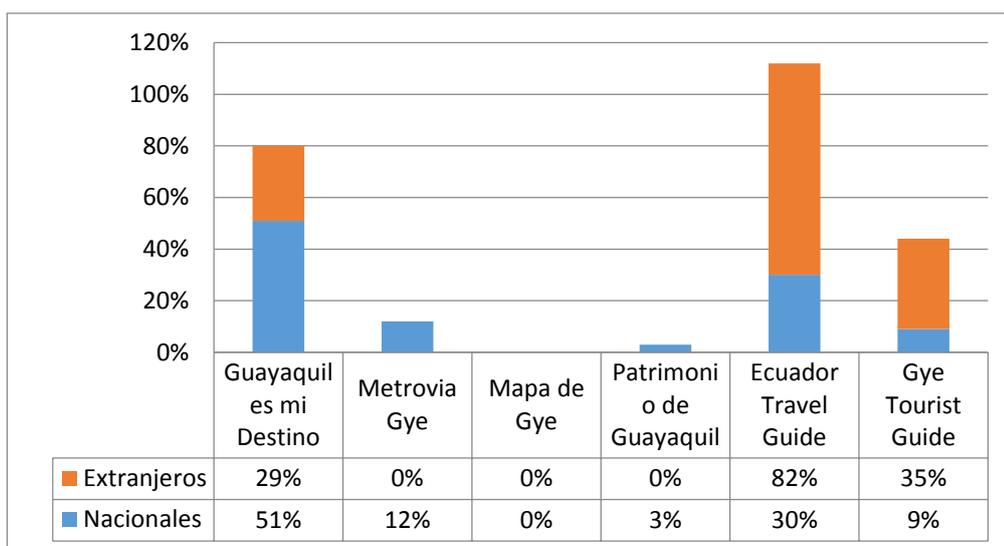


Figura 15. Aplicaciones utilizadas de Guayaquil. Elaboración Propia.

El 19% de los turistas extranjeros que han utilizados aplicativos de información turística de Guayaquil coinciden que la aplicación más utilizada por ellos son Ecuador Travel Guide (82%) y Gye Tourist Guide (35%), siendo Guayaquil es mi destino (29%) el aplicativo menos utilizado. Por otro lado El turista nacional señala que los aplicativos Guayaquil es mi destino (51%) y Ecuador Travel Guide (30%) son de gran demanda al llegar a la ciudad de Guayaquil.

**14.- ¿Cuáles son los elementos que deberían tener los aplicativos de información turística en el contenido?**

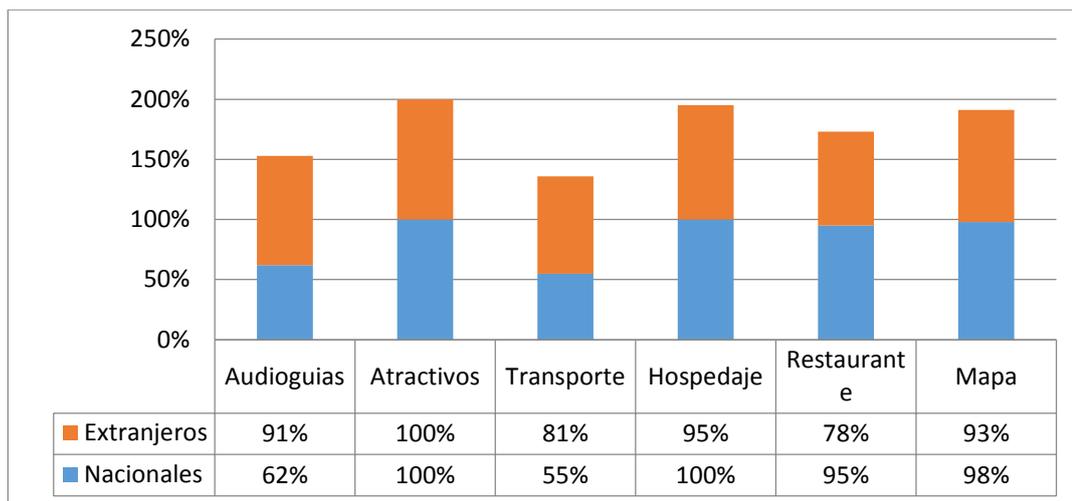


Figura 16. Elementos en el contenido de los aplicativos de información turística. Elaboración Propia.

Como se puede observar en el gráfico, podemos llegar a la conclusión que los turistas nacionales prefieren tener información de atractivos, hospedaje, restaurante, mapas y en menor prioridad el tópico de audioguías y transporte. Además los turistas extranjeros creen que los aplicativos de información turística actuales deben contener todos los criterios antes nombrados.

**B) ¿Cuáles son los criterios que deberían tener los aplicativos de información turística en el contenido?**

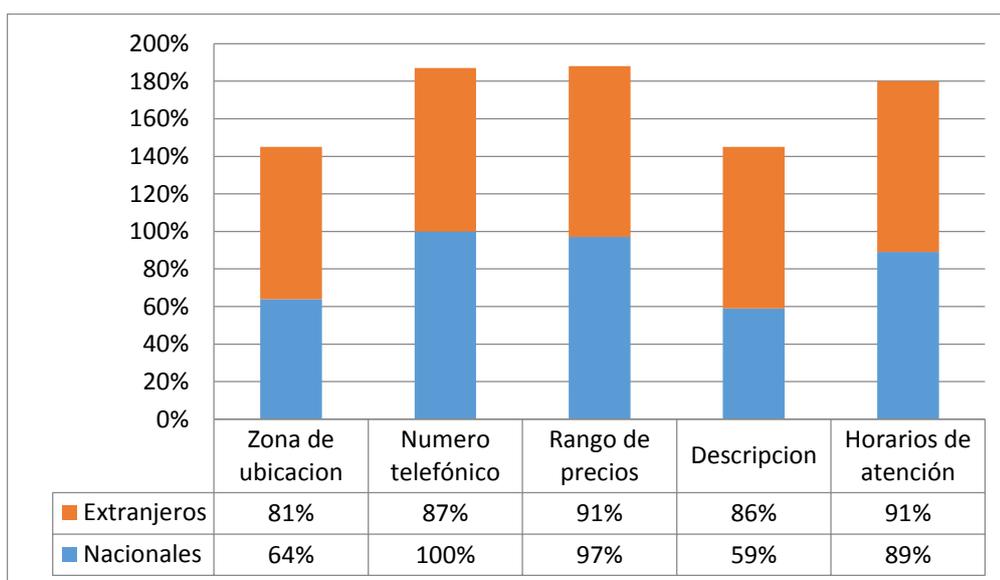


Figura 17. Criterios en el contenido de los aplicativos de información turística. Elaboración Propia.

Entre los turistas nacionales, podemos darnos cuenta que un factor relevante al momento de elegir sub criterios de algún establecimiento u oferta turística es el rango precios, los horarios de atención, número de teléfono y en minoría la zona de ubicación y la descripción. Mientras que los turistas extranjeros necesitan tener principalmente la zona de ubicación, número telefónico del sitio que desean visitar, el rango de precios, la descripción y los horarios en lo que se pueden visitar.

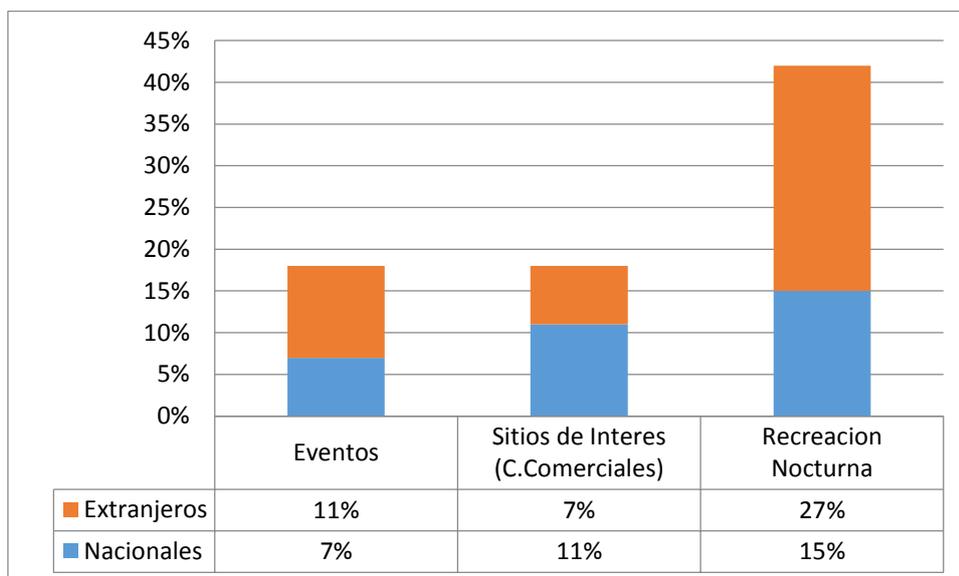


Figura 18. Otros Elementos en el contenido de los aplicativos de información turística. Elaboración Propia.

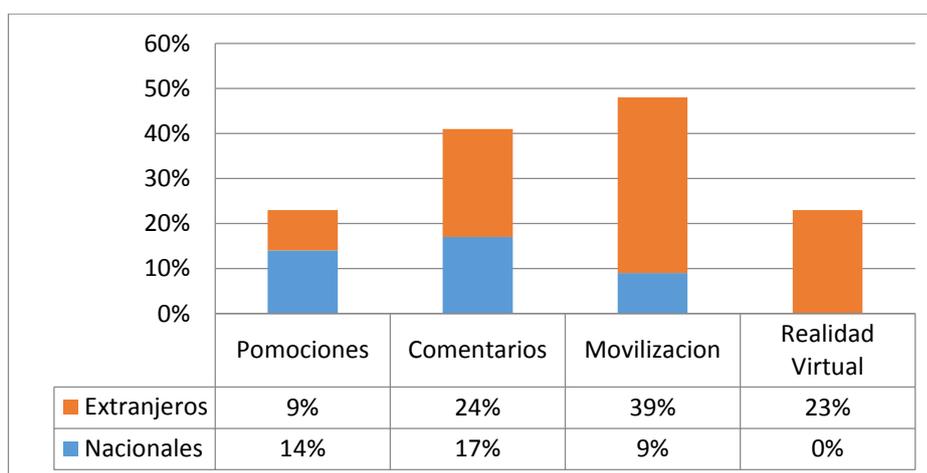
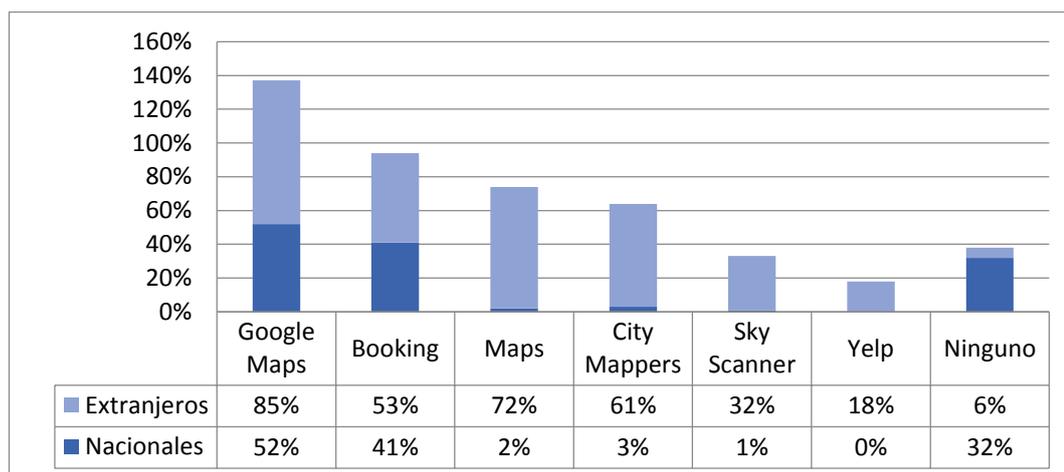


Figura 19. Otros Elementos en el contenido de los aplicativos de información. Elaboración Propia

En estas dos preguntas se dejó a libre respuesta al turista sobre que otros criterios y sub-criterios deberían contener los aplicativos de información turística, dando como resultado que los turistas nacionales desean como criterios adicionales:

eventos, sitios de interés, recreación nocturna y como sub criterios adicionales: promociones, comentarios. Por otro lado los turistas extranjeros desean tener como criterio adicional recreación nocturna y como sub-criterios adicionales: los comentarios de otros turistas, movilización (como llegar) y adicional desean tener realidad virtual de los atractivos turísticos.

**15.- ¿Que aplicativos de información turística ha utilizado a nivel internacional?**



*Figura 20.* Aplicativos de información turística utilizados a nivel internacional. Elaboración Propia.

Esta pregunta evalúa las aplicaciones de información turística utilizadas a nivel internacional por los turistas nacionales y extranjeros, entre ellos los aplicativos más utilizados por turistas nacionales son: google maps (52%), booking (41%), sin embargo un 32% no han utilizado ningún aplicativo .La opinión de los turistas extranjeros es similar a los nacionales en el aplicativo Google maps, siendo dicho aplicativo el preferido en un 85%, además de los aplicativos booking (53%), maps (72%) y city mappers (61%).

**16.- ¿Considera primordial que existan puntos de conexión a internet gratuito (wifi) en todas las áreas del destino visitado?**

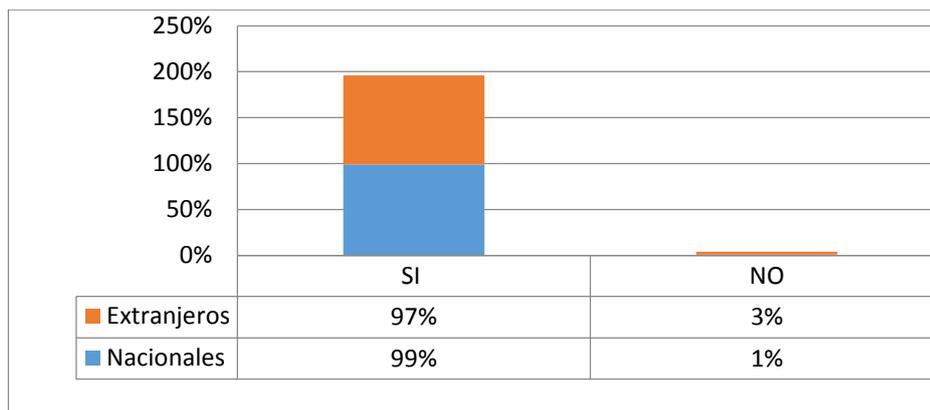


Figura 21. Conexiones a internet gratuito en todas las áreas del destino visitado. Elaboración Propia.

De la pregunta anterior se deduce que el 99% de turistas nacionales y un 97% de turistas extranjeros estiman que el servicio de internet gratuito es primordial para un mejor desenvolvimiento en su estadía en la ciudad de Guayaquil. Solo una cantidad mínima de turistas nacionales y extranjeros consideran que no son necesario los puntos de conexión a internet gratuito.

**17.- ¿Desearía que existiera un aplicativo móvil de información turística que contenga todos los elementos y criterios antes seleccionados?**

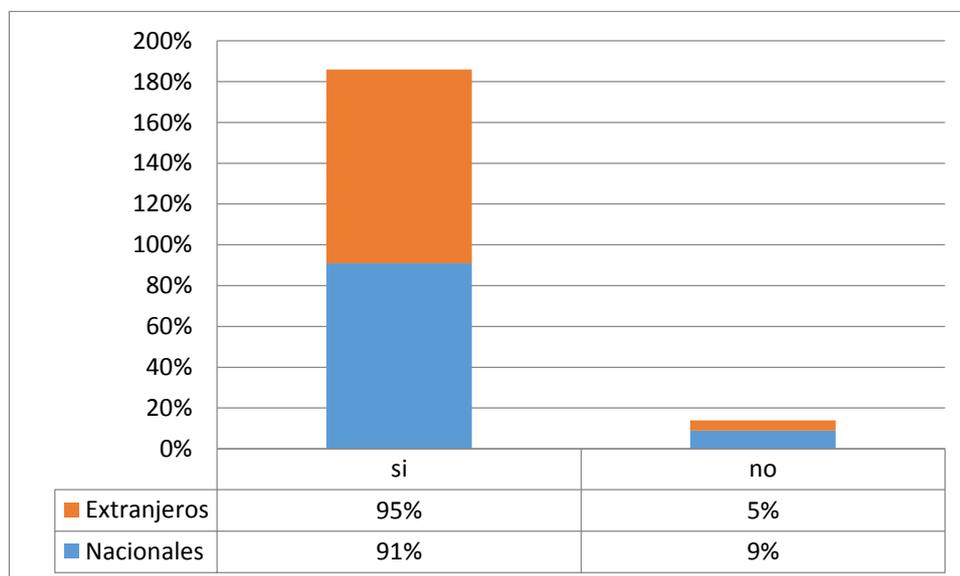


Figura 22. Aplicativo con todos los elementos y criterios. Elaboración Propia.

Una vez considerando los datos recolectados en la encuesta, se puede concluir que tanto los turistas nacionales como extranjeros responden afirmativamente a la necesidad de implementar un aplicativo móvil de información turística que contenga todos los criterios y sub criterios antes seleccionados en un 91% y 95%

respectivamente; es decir, se predice una aceptación por parte de ambos grupos de turistas.

## **Encuesta # 2**

Posterior a las encuestas realizadas, se llevó a cada una corta entrevista a 120 personas con el objetivo de tener en conocimiento el número de persona que llegan a los diferentes establecimiento que prestan servicio turístico y a los atractivo turísticos que posee la ciudad de Guayaquil mediante el uso de aplicativos móviles como fuente de información, a continuación se mencionara los establecimiento en los cuales se realizó la entrevista mencionada:

Alojamiento: 30

- Hotel Courtyard Vi Marriot
- Hotel Garzota Inn
- Hotel Montecarlo

Restaurantes: 30

- Mc Donalds
- Sushi Isao
- Menestra de Pocha

Atractivos Turísticos: 30

- Malecón Simón Bolívar
- Parque Seminario
- Plaza de Armas

Sitios de Interés: 30

- Mall del Sol
- Mercado Artesanal
- Parque Samanes

## 1. ¿Usted llega a este establecimiento por medio de referencia de un aplicativo móvil?, ¿Cuál aplicativo?

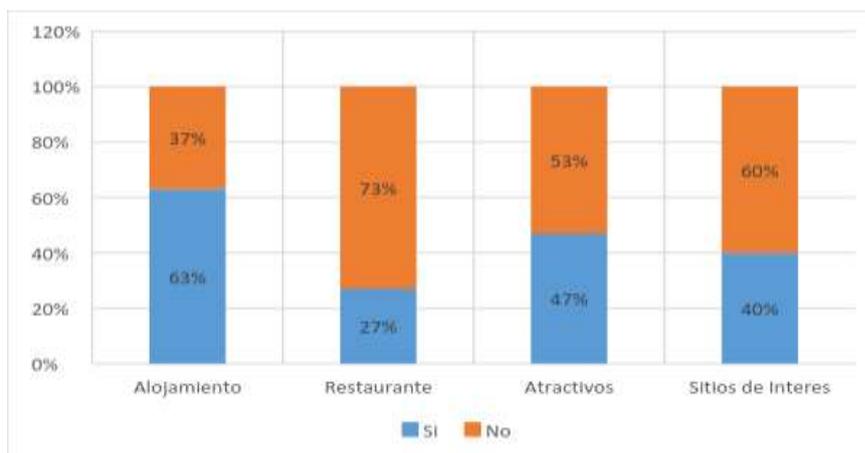


Figura 23. Relación Aplicativa – Llegada de turista. Elaboración Propia

Por medio de este gráfico se puede señalar que en el área de alojamiento la mayoría de clientes que llegan a los hoteles de la ciudad de Guayaquil (63%) por medio de información obtenida de un aplicativo de información turística. En el área de Restauración se puede notar que son muy pocos los turistas que llegan a dichos establecimiento (27%) mediante aplicativos de información turística. Además en el área de Atractivos y Sitios de Interés podemos visualizar que hay una igualdad de porcentaje entre personas que llegan a los atractivos y sitios de interés a través de aplicativos de información turística. Es importante mencionar que las personas encuestadas indicaron que los comentarios de otras personas sobre establecimientos turísticos también es una fuente primordial para ir a dichos establecimientos.

En el área hotelera los clientes que su respuesta fue afirmativa utilizaron mayoritariamente los aplicativos: Booking, Trip Advisor y aplicativos del hotel.

En el área de Restauración los clientes que su respuesta fue afirmativa utilizaron mayoritariamente los aplicativos: Redes Sociales y aplicativos desarrollados por dichos establecimientos.

En el área de Atractivos y Sitios de Interés los clientes que su respuesta fue afirmativa utilizaron mayoritariamente los aplicativos: Redes Sociales.

### Discusión y Análisis de Datos

La información que se obtuvo al utilizar herramientas como la observación directa, encuesta, y entrevista contribuye a encontrar similitudes y diferencias. Entre la información obtenida entre las encuestas y las entrevistas se destaca que las personas

que visitan las zonas turísticas más demandadas en la ciudad de Guayaquil en su mayoría utilizan Smartphone, esto nos indica que los celulares inteligentes se volvieron parte fundamental en la vida y por consiguiente se convierte en la manera más fácil, rápida y accesible de obtener información turística en la actualidad.

En las entrevistas, encuestas y observación directa se evidencia que los turistas tanto nacionales como extranjeros no utilizan aplicativos de información turística en el destino Guayaquil como primera opción, se nota que emplean métodos empíricos como demandar información de atractivos y sitios de interés a personas que habitan en la ciudad. Esto puede confirmar la inexistencia de aplicativos de información turística de Guayaquil o la escasez de información óptima y variada en los aplicativos ya existentes que ayudaría a un mejor desenvolvimiento del turista en el destino. Existen varios establecimientos de servicios turísticos que a través de las entrevistas desearían que se implemente un aplicativo de información turística a fin de poder promocionar sus establecimientos, dichas personas entrevistadas confirmaron que pagarían como método de afiliación a algún aplicativo, el cual promociones y de información completa de los establecimientos. Debido a que en la actualidad “GUAYAQUIL ES MI DESTINO” solo brinda información limitada y por tal motivo no es un medio de promoción poco viable y factible para la planta turística. Por tal motivo algunos de los establecimientos han optado por desarrollar e implementar aplicativos que brinden información de sus servicios. Asimismo el turista evidencia en las encuestas que están abiertos a la utilización de aplicativos de información turística y además que priorizan contenido que satisfagan sus necesidades mediante el desarrollo de un sistema que agrupe toda la planta turística y que se relación entre sí de tal manera que el turista o cliente del aplicativo encuentre toda la información necesaria sin tener que salir del aplicativo o que se direcciona a enlaces u otras páginas web.

En las herramientas utilizadas todas llegan a una conclusión similar la cual es la falta de un aplicativo que integre toda la información de la planta turística en un solo medio, el cual ayude tanto al turista como a los establecimientos, formando así un sistema donde todos los actores y agentes turísticos perciban retribuciones equitativas. En el segmento de hoteles al realizar esta segunda entrevista se pudo notar de manera positiva el uso de aplicativos móvil, aplicativos como BOOKING Y TRIPADVISOR, son los aplicativos de preferencia para hoteles que no pertenecen a cadenas hoteleras, pero hoteles como el “Courtyard Marriot”, poseen sus propios aplicativos de

fidelización los cuales si son utilizados por sus clientes ya que también les generan autonomía a la hora de la reserva del Check IN Y Check Out.

## Capítulo 3

### Propuesta

Actualmente existen varios aplicativos móviles que ofrecen información turística en la ciudad de Guayaquil, entre los más utilizados podemos encontrar nombres de aplicativos como, "Guayaquil es mi destino" y "Ecuador Travel Guide" implementados por la dirección de turismo del municipio de Guayaquil y el Ministerio de Turismo del Ecuador respectivamente, asimismo existen otros aplicativos de información turística que son muy poco conocidos y utilizados debido a que carecen de facilidades y contenido específico. Por esta razón se hace la siguiente propuesta, ofrecer a los desarrolladores de aplicativos de información turística un sin número de parámetros y criterios para el desarrollo del contenido que deben incluir los aplicativos móviles turísticos, de tal manera puedan satisfacer las necesidades de los turistas nacionales y extranjeros que visitan la ciudad de Guayaquil buscan encontrar información a través de un dispositivo móvil.

### Parámetros

Según el modelo de Leiper (1979) determina que su modelo es un sistema abierto, el cual se compone de cinco elementos a) El origen, b) Lugar de tránsito, c) El destino, d) La actividad turística y e) El turista, los cuales se hallan unificados entre sí, sin embargo, funcionan influenciados en un ámbito o entorno (físico, tecnológico, social, cultural, económico y político) que es donde acontece la actividad turística. En este modelo se puede notar que existen varios elementos interdependientes que son importantes para el buen funcionamiento del sistema turístico desde el lugar de origen hasta el regreso al lugar de residencia del turista.

Actualmente Guayaquil tiene como promoción turística el aplicativo móvil Guayaquil es mi destino que tiene como demanda únicamente al turismo local (residente de la ciudad) por lo que son escasos los turistas internacionales que lo utilizan. Siendo la demanda de Guayaquil de 1'800.000 de turistas nacionales y 57.400 de turistas extranjeros sería una óptima metodología seguir las pautas del modelo de Leiper, se debe promocionar contundentemente los aplicativos móviles de información turística de la ciudad de Guayaquil en el lugar de residencia del turista de tal manera que el turista tenga la información apropiada del destino y así tenga seguridad mientras organiza el viaje desde el inicio del mismo. En consecuencia, a lo planteado el lugar

de destino también tendrá el beneficio de promocionarse indirectamente por medio de los comentarios de los turistas acerca de Guayaquil cuando finalice el viaje y regresa a la ciudad de origen.

En el lugar de destino deberán de existir más puntos de wifi gratuito que los existentes, la acción de expandir más puntos de wifi gratuito en la urbe ayudará fundamentalmente a que el turista pueda utilizar su Smartphone sin tener la molestia de contratar un plan de datos o activar el roaming, con la finalidad de consultar información turística mediante aplicativos móviles durante su estancia en la ciudad. De igual forma se tendrá que dar la facilidad que el aplicativo de información turística se desempeñe en modo offline con la finalidad de que dicho aplicativo siga funcionando inclusive en áreas sin red de wifi gratuita.

De acuerdo con Leiper, la tecnología es uno de los ambientes importantes donde se fomentan las actividades turísticas y es un elemento significativo en el modelo de gestión turística en el destino. Considerando lo antes expuesto se prioriza que la elaboración de aplicativos móviles de información turística deberá ser desarrollado por profesionales en los campos de programación de aplicativos móviles y de turismo. Es esencial la colaboración del profesional de turismo, el cual aportará con conocimientos relacionados al mercado turístico con el fin de diseñar y brindar facilidades al turista en el momento de utilizar su Smartphone como asistente turístico en el destino Guayaquil. Mediante las encuestas se puede visualizar que los sistemas operativos más utilizados por el turismo nacional es Android SO mientras que por el turista extranjero se utilizan de igual manera Android SO e IOS, por lo tanto, en la primera etapa de desarrollo del aplicativo turístico se implementara para Android y posteriormente para el sistema operativo móvil de Apple.

Siendo de gran importancia el destino en el modelo de Leiper, se ha elaborado de proceder propio un sistema relacionado al turismo móvil en el lugar de destino acentuando cuatro factores primordiales a) Tecnología, b) Participantes, c) Consumidores y d) Contenido.

La tecnología es un elemento muy significativo al punto que se ha convertido en una herramienta que nos da una utilidad muy primordial en el ámbito informativo y de negocios, además es una estrategia que brinda una gran apertura para llegar de manera más fácil a los clientes (turistas).

En el factor de participantes se encuentran dos sub-factores los cuales comprenden tanto las empresas privadas como públicas. Dichas empresas implementan y

desarrollan aplicativos móviles como asistentes turísticos con la finalidad de ayudar al turista con información de la oferta turística de la ciudad de Guayaquil y al mismo tiempo promocionar al destino.

Se debe resaltar que los consumidores del turismo móvil se dividen en tres tipos de turistas a) Nacionales, b) Extranjeros y c) Habitantes de la ciudad. Debido a que la demanda turística extranjera tiene un porcentaje significativo, los aplicativos turísticos que se implementen deben tener como mínimo el idioma inglés en toda la estructura del aplicativo. Hay que señalar que indiferentemente al gran porcentaje de turistas nacionales y extranjeros que ingresan al destino, se debe pensar también favorablemente en el residente de la ciudad brindándole servicios públicos, sociales, económicos y tecnológicos óptimos, para que de esta manera se fortalezcan a los tres tipos de turistas del destino.

El factor más decisivo entre los cuatro factores que existen en este sistema del turismo móvil es el contenido de los aplicativos de información turística, el cual, conforme a la encuesta y entrevistas realizadas a los turistas nacionales y extranjero, se deberá desarrollar e implementar como parámetro fundamental un aplicativo móvil que posea toda los elementos de la oferta turística y otros servicios de apoyo asociados y relacionados entre sí, esto ayudara y fomentara la promoción de dichos establecimientos y por consiguiente al destino Guayaquil.

Adicional a lo antes expuesto un punto clave y primordial que no se debe dejar pasar por alto es proporcionar facilidades en servicios públicos (transporte, sitios de interés, eventos, etc.) a los residentes de Guayaquil, también mejorar la relación entre empresas públicas y privadas a fin de que trabajen conjuntamente. Esta metodología se ha implementado en ciudades de gran demanda turística como Londres, Madrid, Nueva York, etc. Derivando en resultados óptimos tanto para los residentes como para los turistas.



Figura 24. Turismo Móvil. Fuente: Elaboración Propia.

## Crterios

Considerando las respuestas obtenidas en base a las encuestas y entrevistas, en el presente estudio, es imprescindible optar por usar ciertos criterios que requieren los turistas nacionales y extranjeros para utilizar de una manera completa y fácil los aplicativos móviles de información turística de la ciudad de Guayaquil. Los criterios que se deberán implementar son los siguientes:

### Crterios de Búsqueda

Para que al momento de usar el aplicativo móvil de información turística sea eficiente la relación entre turista y aplicativo móvil, se necesita de criterios que faciliten al turista poder buscar información, la cual precise de manera rápida, aquellos son los llamados criterios de búsqueda. Dichos criterios brindaran información con filtros que se basaran en datos como la zona de ubicación, número de teléfono, rango de precio, descripción, horarios de atención, comentarios, promociones, pero variarán dependiendo del establecimiento y atractivo turístico.

### Crterios de Actualización

Debido a que la información que contenga el aplicativo móvil se maneja con respecto a base de datos. Es necesario actualizar periódicamente la información compartida por el aplicativo móvil turístico con el fin de asistir al turista con información fiable y veraz de toda la planta turística. Teniendo en cuenta que se actualizara información es fundamental la buena predisposición de los establecimientos turísticos al facilitar de manera constante los productos y servicios

ofertados. Asimismo contar con personal capacitado a fin de poder recibir la información de los establecimientos y actualizarla en el aplicativo

### **Criterios de Georreferenciación**

El turista en su afán de desenvolverse de forma autónoma e independiente opta por beneficiarse con criterios de georreferenciación, los cuales impliquen opciones como Mapa de la ciudad de Guayaquil, Mapas y rutas de transporte urbano, Rutas de viaje (origen – destino), Servicios turísticos cercanos y próximos. Todos los criterios antes nombrados permitirán que el turista arribe a una ciudad completamente ordenada y georreferenciada, haciendo que su desplazamiento dentro de la ciudad sea más práctica y sencilla al momento de usar el aplicativo móvil.

### **Criterios Virtuales**

A causa de los nuevos avances tecnológicos en el ámbito de servicios móviles, el turista notifica el deseo de emplear métodos innovadores al momento de visitar el destino como son: Audio-guías de todos los atractivos turísticos y Realidad virtual. Al igual que los criterios de georreferenciación, los criterios virtuales contribuirán a que el turista pueda tomar sus propias decisiones y realizar un turismo por sus propios medios.

### **Prototipo de aplicativo - Find Me Gye**

Find Me Gye maneja los datos de una manera que correspondan con la información seleccionada que se obtuvo mediante la formulación de preguntas en las encuestas realizadas y con los parámetros y criterios antes mencionados. Por tal razón el sistema se desempeña con una metodología amigable con el turista.

El funcionamiento es bastante sencillo, tiene varias ventanas fáciles de manejar en las cuales se puede consultar todo tipo de información turística. Además, si así se requiere, se presenta la opción de filtrar información de los agentes de servicios turísticos, ver imágenes, audio guías, guías en realidad virtual, la ubicación geográfica del lugar, información precisa y asistencia al turista cuando se desea desplazar por la ciudad.

## Ingreso a la app Find Me Gye

En la pantalla home del Smartphone se puede visualizar el icono de app Find Me Gye, para ingresar al aplicativo, dar click al icono de administrador.



Figura 25. Pantalla Home de Smartphone. Elaboración Propia.

## Idioma

Al ingresar al aplicativo, Find Me Gye da la opción de escoger el idioma para la navegación en el aplicativo.



Figura 26. Selección del idioma. Elaboración Propia

## Menú Principal

Para consultar cualquier tipo de información luego de ingresar al aplicativo, dar click en los botones de acceso rápido (audioguías, realidad virtual, alojamiento, promociones, como llegar, restaurantes, eventos), al igual que el menú en forma de lista e informativo, el cual brindará información sobre contactos de emergencia, clima y noticias relevantes de la ciudad.



Figura 27. Menú Principal. Elaboración Propia.

## Mapas

La consulta de mapas es mediante georreferenciación, la cual permitirá brindar al turista las opciones de establecimientos cercanos a su área.



Figura 28. Mapas. Elaboración Propia.

### **Filtro de información de los servicios turísticos**

Filtrar información es el criterio primordial del aplicativo, porque ayuda al turista a realizar una búsqueda más rápida y precisa en los elementos como: alojamiento, restaurantes, atractivos, realidad virtual, sitios de interés, audioguías y recreación nocturna.



*Figura 29.* Filtro de información para una búsqueda más rápida. Elaboración Propia.

### **Guías en realidad virtual**

El turista en la actualidad prefiere conocer lugares por su propia cuenta y más aún si lo puede realizar desde el Smartphone. De tal manera las guías virtuales serán utilizadas para poder visualizar y conocer atractivos turísticos en modo 360 grados, para poder emplear dichas guías se debe entrar a la opción de realidad virtual, en el cual se podrá encontrar con varias guías de diferentes áreas turísticas de la ciudad de Guayaquil.



Figura 30. Diseño de las guías virtuales. Elaboración Propia

### Audioguías

Con la misma metodología que la realidad virtual, las audioguías fomentarán a que el turista pueda visitar la ciudad de Guayaquil independientemente, además brindará audios en el idioma de preferencia.



Figura 31. Diseño de las Audioguías. Elaboración Propia.

### Como llegar – Georreferenciación

El turista con el afán de desenvolverse de manera sencilla e independiente, requiere de asistencia de georreferenciación, el cual ofrece armar su propia ruta desde el origen al destino de su preferencia, toda esta información está relacionado con todos los elementos de transporte urbano, asimismo brinda el tiempo de duración de la ruta y tips de lugares de referencia.



Figura 32. Georreferenciación. Elaboración Propia

## Conclusiones

Mediante esta investigación se plantea la importancia que tiene para el turista obtener información turística de manera rápida, variada, óptima y confiable, esto se comprueba gracias a las herramientas de investigación realizadas tales como: encuesta, observación directa y entrevistas, de las cuales pudimos obtener respuestas favorables a la aceptación del desarrollo de indicadores que deben ser considerados en el contenido de aplicativos móviles de información turística.

En la actualidad en la ciudad de Guayaquil por lo que respecta a aplicativos de información turística, y gracias a la información obtenida de las encuestas realiza se pudo confirmar que el mercado se encuentra insatisfecho, siendo mayoritariamente con un 81% de turistas extranjeros y 86% de turistas nacionales que no han utilizado aplicativos móviles de información turística en Guayaquil y a pesar que actualmente ya existen aplicativos implementados por parte del gobierno y municipalidad no son conocidos, ya sea por los propios habitantes de la ciudad o por los turistas nacionales y extranjeros de tal manera que no llegan a satisfacer los requerimientos del turista, asimismo no llegan a ser óptimos asistentes turísticos para el consumidor.

El turismo móvil ha influido mayoritariamente en los establecimientos pertenecientes a la planta turística, creando así sus propios aplicativos, en el cual exclusivamente incluyen información de los servicios que brindan dichos establecimientos, llegando a ser un aplicativo de ayuda para el establecimiento turístico pero no de ayuda al turista, el cual necesita de la relación de toda la planta turística para un óptimo desenvolvimiento en el destino Guayaquil.

El turista requiere toda la información turística existente en la ciudad de Guayaquil en un solo aplicativo, esto se puede visualizar en los resultados obtenidos dado que el 95% de turistas extranjeros y el 91% de turistas nacionales respondieron afirmativamente a la implementación de un aplicativo con toda la información de servicios turísticos del destino. Por lo tanto esta investigación pretende involucrar a todos los agentes que conforman el sector turístico a fin de integrar toda la información existente de la oferta turística en la ciudad de Guayaquil, asimismo parámetros y criterios que facilitaran tanto a mejorar en el entorno alrededor del aplicativo móvil como con el turista en la utilización del mismo.

## **Recomendaciones**

En el área tecnológica, esta investigación se ha desarrollado para ser un proyecto ajustable, es decir que no solo puede implementarse en la ciudad de Guayaquil sino que se incita al desarrollo de similares de este proyecto para otras ciudades. Esta investigación que en sus inicios ha sido desarrollado para la ciudad de Guayaquil, puede llegar a generalizarse para todo el país transformándose en un manual de indicadores y parámetros que deben ser considerados en el desarrollo del contenido de un aplicativo turístico integrado de todo el Ecuador.

Para un mejor control, seguimiento y evaluación de los indicadores que debe poseer el contenido de los aplicativos turísticos, debe establecerse un administrador acorde al ámbito turístico o profesionales de turismo que puedan darle un manejo recurrente con la finalidad de tener actualizada toda la información turística del destino Guayaquil.

La promoción siempre es un punto clave a fin de dar a conocer el aplicativo móvil, debido a que aplicativo funcionara en un Smartphone, será de gran utilidad que por parte de las operadoras telefónicas que funcionen en la ciudad de Guayaquil incluyan y brinden el aplicativo al momento de adquirir una línea telefónica o Smartphone, asimismo promocionando en sus redes sociales y otras fuentes de promoción.

Antes de desarrollar facilidades turísticas que tengan como objetivo ayudar al turista durante su estancia en la ciudad, se debe de implementar facilidades en los servicios para los habitantes del destino como se puede observar en gestiones urbanas de otras ciudades; donde primero buscan la satisfacción del ciudadano mediante herramientas y recursos que puedan mejorar su desenvolvimiento en la vida cotidiana, de tal manera el turista llegara a una ciudad donde ya existen herramientas para una óptima estadía durante su visita. Por esa razón es que se debe desarrollar un aplicativo móvil de información turística con el contenido necesario.

## Referencias Bibliográficas

- Abascal, E. & Grande, I. (2005). *Análisis de Encuestas*. Madrid, España: Editorial ESIC.
- Acosta, E. (2017). \$380 diarios gasta un turista que llega por negocios a Guayaquil. *Diario Metro*. Recuperado de: <https://www.metroecuador.com.ec/ec/actualidad/2017/06/19/380-diaros-gasta-un-turista-que-llega-por-negocios-a-guayaquil.html>
- Álvarez, L. (2015). *Gestión de sistemas de distribución global (GDS)*. Madrid, España: Ediciones Paraninfo, S.A.
- Andrade, O. & Hernández, C. (2014) *Implementación de un Sistema de información turística integrada en la ciudad de Guayaquil* (Tesis de Grado Licenciatura en Turismo). Escuela Superior Politécnica del Litoral, Guayaquil, Ecuador.
- Beca, P. & Raposo, R. (s. f.). *M-Tourism 2.0: A concept where mobile tourism meets participatory culture*. Portugal: Departamento de comunicación y arte, University of Aveiro.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Carabobo, Venezuela: Ediciones Shalom.
- Bigné, E., Font, X. & Andreu, L. (2000). *Marketing de destinos turísticos, Análisis y estrategias de desarrollo*. Madrid, España: Editorial ESIC.
- Bine Led (2016). *Herramientas Digitales*. Recuperado de: <http://diana769.webnode.mx/fotogaleria/herramientas-digitales/>.
- Bonilla, J. (2013). Nuevas tendencias del turismo y las tecnologías de información y las comunicaciones. *Turismo y sociedad*. 14, pp. 33-45.
- Buhalis, D. (2013). *Tendencias y restos de turismo electrónico en la era de las redes sociales*. San José: Universidad de Bournemouth. Recuperado de: [https://s3-eu-west-1.amazonaws.com/staticunwto/cam55/Reporte+Seminario+OMT+sobre+eTourism\\_Costa+Rica\\_+SP.pdf](https://s3-eu-west-1.amazonaws.com/staticunwto/cam55/Reporte+Seminario+OMT+sobre+eTourism_Costa+Rica_+SP.pdf).
- Cañar, W. (2016). *Las Aplicaciones móviles para la promoción turística de la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua* (Titulo de Licenciada en Ciencias de la Educación). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Cabarcos, N. (2006). *Promoción y Ventas de Servicios Turísticos*. Vigo, España: Ideaspropias Editorial.

- Centeno, H. et al. (2011). *Sistemas de Información Turísticos*. Recuperado de:  
<http://www.monografias.com/trabajos-pdf4/sistemas-informacion-turisticos/sistemas-informacion-turisticos.pdf>
- Cohen, D. & Asín, E. (2000). *Sistemas de Información para los negocios Un enfoque de toma de decisiones*. México: Editorial McGraw-Hill.
- Dion, H., Chei, S., Rebecca, P. & Chu, K. (2010). Determining Services for the Mobile Tourist. *Journal of Computer Information Systems*. 51(1), pp. 31-40.
- Fundación Orange (2016). *La transformación digital en el sector turístico*. España: Fundación Orange
- Garrido, M., Fernández, C. & Brace, O. (2016). Comparación de la Industria Turística en potencias emergentes (Argentina y Brasil): de la rivalidad a la Interdependencia. *Cuadernos de Turismo*. (38), pp. 191-202.
- Giordano, N. (2009). *Sistemas GIS: GIS aplicado al turismo* (Curso Artículo Técnico). Universidad ORT Uruguay, Uruguay.
- González, A. (1998). Más allá del currículum: La educación ante el reto de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. *Revista de Ciencias De l'Educació*. 22, pp. 151-162.
- Guerra, M. (2007). Desarrollo de datawarehouse de información turística del Ecuador. (Tesis de pregrado). Escuela Politécnica del Ejército, Ecuador.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2016). Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC'S) 2016. *Ecuador en Cifras*. Recuperado de:  
[http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas\\_Sociales/TIC/2016/170125.Presentacion\\_Tics\\_2016.pdf](http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/TIC/2016/170125.Presentacion_Tics_2016.pdf)
- Intelitur Centro de Conocimiento, Inteligencia e Innovación Turística (2015). *Guía Apps Turísticas*. España: Secretaria de Estado de Turismo.
- Kennedy, H. & Greztel, U. (2012). A taxonomy of mobile applications in tourism. *E-review of Tourism Research*. 10(2), pp. 47-50.
- Lagares, P. & Puerto, J. (2001). Población y muestra. Técnicas de muestreos. MaMaEuSch Management Mathematics for European Schools. Recuperado de:  
[http://www.academia.edu/22653023/MaMaEuSch\\_Management\\_Mathematics\\_for\\_European\\_Schools\\_Poblaci%C3%B3n\\_y\\_muestra.\\_T%C3%A9nicas\\_de\\_muestreos\\_Management\\_Mathematics\\_for\\_European\\_Schools\\_94342\\_-CP\\_-1\\_-2001\\_-1\\_-DE\\_-COMENIUS\\_-C2](http://www.academia.edu/22653023/MaMaEuSch_Management_Mathematics_for_European_Schools_Poblaci%C3%B3n_y_muestra._T%C3%A9nicas_de_muestreos_Management_Mathematics_for_European_Schools_94342_-CP_-1_-2001_-1_-DE_-COMENIUS_-C2)

- Lagos, A. (2014). *Plan de negocios para venta de aplicaciones Smartphones Opentours Audioguías*. (Grado de Magíster en gestión para la globalización). Universidad de Chile, Santiago de Chile, Chile.
- Lázaro, A. & Asensi, J. (1987). *Manual de orientación escolar y tutoría*. Madrid, España: NARCEA Ediciones.
- López, A. (2011). El turismo ¿qué nos espera? AM reports Tecnología y Turismo. Recuperado de: [http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/omt\\_amreports\\_numero1\\_tecnologia\\_turismo\\_esp.pdf](http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/omt_amreports_numero1_tecnologia_turismo_esp.pdf).
- Leiper, N. (1979) the frame work of tourism (*Annals of tourism research*). 6(4), pp.390-407.
- Malhotra (2008). *Investigación de Mercados*. México: PEARSON Educación.
- Organización Mundial del Turismo. (1998). *Introducción al turismo*. Madrid, España: Organización Mundial del Turismo.
- Organización Mundial del Turismo (2016). *Panorama OMT del turismo internacional* Edición 2016. Recuperado de: <http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284418152>
- Martín, M., López, D. & Dávila, M. (2012). *M-Tourism: las apps en el sector turístico*. León, España: Facultad de CC Especialidades y Empresariales.
- Martínez, M. (2014). Uso de TICS en Turismo, nuevas tecnologías al servicio del viajero. *Turismo & Tecnología*. Recuperado de: <http://www.turismoytecnologia.com/todos-los-articulos-de-tecnologia/item/3617-uso-de-tics-en-turismo-nuevas-tecnologias-al-servicio-del-viajero>.
- Martínez, J., Majó, j. & Casadesús, M. (2006). El uso de las tecnologías en el sector hotelero. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/277264731\\_El\\_uso\\_de\\_las\\_tecnologias\\_de\\_la\\_informacion\\_en\\_el\\_sector\\_hotelero](https://www.researchgate.net/publication/277264731_El_uso_de_las_tecnologias_de_la_informacion_en_el_sector_hotelero).
- Méndez, A. (2004). *Perspectivas sobre comunicación y sociedad*. Valencia, España: Editorial Maite Simón.
- Organización Mundial del Turismo (1998). *Introducción al Turismo*.
- Ministerio de Turismo (2014). *Ley de turismo*. Recuperado de: <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/Ley-de-Turismo-MINTUR.pdf>

- Ministerio de Turismo (2015). Boletín de Estadísticas Turísticas 2011-2015. Recuperado de: <http://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Turismo-cifras/AnuarioEstadistico/Boletin-Estadisticas-Turisticas-2011-2015.pdf>.
- Navarro, J. (2017). Conoce qué aplicaciones digitales te ayudan a armar un viaje. El Universo. Recuperado de: <http://www.eluniverso.com/guayaquil/2017/06/01/nota/6208573/conoce-que-aplicaciones-digitales-te-ayudan-armar-viaje>.
- Pachón, M. (2014). *Impacto de las TIC's en el sector turístico*. (Grado de Administración y Dirección de Empresas). Universidad de Valladolid, España.
- Panosso, A. & Lohmann, G. (2012). *Teoría del Turismo Conceptos, modelos y sistemas*. México: Editorial TRILLAS.
- Peñaherrera, E. (2012). *Manual de Usuario del Módulo de Administración de Catastro Turístico*. Quito, Ecuador: Ministerio de Turismo.
- Porto, N. (1999). *El turismo como alternativa de crecimiento* (Tesis de la Maestría en Economía). Universidad Nacional de La Plata, Argentina.
- Pozo, T. (2014). *Tecnologías móviles y Turismo* (Grado en Turismo). Universidad de Málaga, Málaga, España.
- Oliveira, G. (2007). Modelos teóricos aplicados al turismo. Estudios y Perspectiva en Turismo. 16, pp.96-110.
- Quito, A. (2016). *Estudio de aceptación para un aplicativo móvil gastronómico en la ciudad de Guayaquil* (Título de Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Ramírez, R. (2014). *Influencia de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en el sector turismo en Colombia*. Bogotá, Colombia: Universidad Militar Nueva Granda.
- Sandoval, J., McAnally, L. & Lavigne, G. (2013). El Teléfono inteligente (smartphone) como herramienta pedagógica. UDG Virtual. Recuperado de: <http://www.udgvirtual.udg.mx/apertura/index.php/apertura/article/view/372/311>.
- Santillán, M. Velarde, M. & Obombo, K. (2015). Tecnologías de información y comunicación al servicio del turismo en Mazatlán, Sinaloa, México. *Ciencias Holguín*. 21(1), pp. 1-10.

- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (2009). Plan del Buen Vivir 2009-2013. Recuperado de: [http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/Plan\\_Nacional\\_para\\_el\\_Buen\\_Vivir.pdf](http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/Plan_Nacional_para_el_Buen_Vivir.pdf).
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2017). Plan del Buen Vivir 2017-2021. Recuperado de: <http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/07/Plan-Nacional-para-el-Buen-Vivir-2017-2021.pdf>.
- Vallespín, M., Molinillo, S. & Muñoz, F. (2015). Perfil del consumidor turístico móvil: Una aproximación al usuario experimentado. *Dos Algarves*. 26(1), pp. 27-46.
- Velázquez, K. (2015). El turismo 3.0, paso a una revolución comercial. *Marketing4ecommerce*. Recuperado de: <https://marketing4ecommerce.mx/el-turismo-30-paso-a-una-revolucion-comercial/>
- Vergara, E. (2016). *Propuesta de implementación de playas accesibles para personas con discapacidad motriz y movilidad reducida en el cantón Salinas, Provincia de Santa Elena* (Título de Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Webster, A. (1998). *Estadística aplicada a la Empresa y a la Economía*. México: Editorial McGraw-Hill.
- William, E. & Perez, E. (2008). Turismo 2.0 la web social como plataforma para desarrollar un ecosistema turístico basado en el conocimiento. *Estudios Turísticos*. 178, pp. 113-147

# Apéndices

## Apéndice A. Formato de Encuesta.



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

### Proyecto de titulación de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil: Análisis y desarrollo de parámetros y criterios en la implementación de aplicativos móviles de información turística en la ciudad de Guayaquil.

Saludos Cordiales

La siguiente encuesta tiene como objetivo conocer las preferencias y el comportamiento del turista de Guayaquil referente al turismo móvil. Agradecemos de antemano su tiempo.

M  F

#### 1. Edad

Menor a 20 años       De 20 a 30 años       Mayor a 30 años

#### 2. Ciudad de Origen

---

#### 3. ¿Cuál es su razón de su visita en la ciudad de Guayaquil?

Negocios       Visitar Familiares y/o amigos       Compras

Turismo       Estudios

#### 4. ¿Cuántos días permaneció o permanecerá en la ciudad de Guayaquil?

1 – 2 días       3 – 4 días       5 – 6 días       Más de 6 días

#### 5. ¿Cuántas personas están con usted en esta visita en la Ciudad de Guayaquil?

Solo       Con Amigos       En Pareja       En Familia       Grupos

#### 6. Lugares que ha visitado en la ciudad de Guayaquil

Malecón Simón Bolívar       Barrio Las Penas       Cerro Santa Ana

Parque Seminario       Malecón del Salado       Otros

**7. ¿Cómo se enteró sobre el destino Guayaquil antes de su arribo?**

Amigos       Referencia de Familiares       Agencias de viajes  
 Redes Sociales       Otros: \_\_\_\_\_

**8. ¿Cómo adquiere información turística sobre Guayaquil durante su estadía?**

Paquetes Turísticos       Solicitar ayuda a locales       Búsqueda en la Web  
 Oficinas de información turística del Destino       Dispositivos Móviles

**9. ¿Usted actualmente tiene un Smartphone o dispositivo móvil?**

SI       NO

**10. ¿Usted piensa que es de gran importancia tener un aplicativo móvil de información turística como guía virtual en la ciudad de Guayaquil?**

SI       NO

Si la respuesta es **NO**, pase a la pregunta 12

**11. ¿Ha utilizado aplicativos de información turística en Guayaquil? Si la respuesta es SI, seleccione (✓) cuál de las siguientes aplicaciones ha utilizado (varias opciones).**

SI       NO

Guayaquil es mi Destino	Metrovia Guayaquil	Mapa de Guayaquil	Patrimonio de Guayaquil UG	Ecuador Travel Guide	Guayaquil Tourist Guide

12. De las siguiente tablas, seleccione (✓) los elementos y criterios de carácter importante que usted cree que deberían tener los aplicativos de información turística en el contenido (varias opciones).

**Elementos**

Audioguías	Atractivos	Transporte	Hospedaje	Restaurante	Mapas

Otros:

---

**Criterios**

Zona de Ubicación	Número Telefónico	Rango de Precios	Descripción	Horarios de Atención

Otros:

---

13. ¿Qué aplicativos de información turística ha utilizado a nivel internacional?

---

14. ¿Considera primordial que existan puntos de conexión a internet gratuito (wifi) en todas las áreas del destino visitado?

SI

NO

15. ¿Desearía que existiera un aplicativo móvil de información turística que contenga todos los criterios antes seleccionados?

SI

NO

**Apéndice B. Formato de Entrevista.**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**Entrevista para los propietarios de los atractivos de la ciudad de Guayaquil**

**Proyecto de titulación de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil:  
Análisis y desarrollo de parámetros y criterios en la implementación de  
aplicativos móviles de información turística en la ciudad de Guayaquil.**

**Nombre:**

**Cargo:**

**1.- ¿Conoce usted que es el turismo móvil?**

---

**2.- ¿Qué aplicativos de información turística móvil usted conoce? ¿Porque lo utiliza?**

---

**3.- ¿Usted ha ofertado sus servicios en algún aplicativo móvil de turismo? ¿Podría mencionarnos cuál? ¿Qué resultados le ha brindado a su negocio?**

---

**4.- ¿Cuáles son los tipos de clientes que recibe en su establecimiento?**

---

**5.- ¿Cuál es el porcentaje de turistas que llegan a su establecimiento a través de aplicativos móviles de información turística? ¿Son extranjeros o nacionales?**

---

**6.- ¿Qué interés muestra el establecimiento por invertir cierto capital monetario para participar o promocionarse a través de un aplicativo móvil de información turística en la Ciudad de Guayaquil?**

---

**7.- ¿Qué cree que debería contener un aplicativo móvil de turismo?**

---

**Apéndice C. Formato para la Observación Directa.**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**Observación de los atractivos de la ciudad de Guayaquil visitados por los turistas**

**Proyecto de titulación de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil:  
Análisis y desarrollo de parámetros y criterios en la implementación de  
aplicativos móviles de información turística en la ciudad de Guayaquil.**

<b>Atractivo</b>	
<b>Horario de atención</b>	
<b>Fecha de observación</b>	
<b>Hora de Mayor visita</b>	
<b>Nro. De Clientes</b>	

<b>Nro.</b>	<b>Características</b>	<b>Observaciones</b>
1	Uso de smartphones	
2	Tipo	
3	Usan mapas	
4	Consultan información	

**Apéndice D. Fotografías de la realización de las entrevistas y encuestas.**

**Figura B1. Entrevista Hotel Garzota Inn.**



**Figura B2. Entrevista Hotel MonteCarlo.**



**Figura B3. Entrevista Hotel Courtyard by Marriot**



**Figura B4: Entrevista Airport-Hotel**



Apéndice E. Capturas de pantallas de modelos de aplicativos móvil de información turística existente en el medio.

Figura B5. Aplicativo de Información Turística: Guayaquil es mi Destino.



Figura B6. Contenido del Aplicativo de Información Turística Guayaquil es mi Destino.



**Figura B7. Portada del Aplicativo Ecuador Travel Guide.**



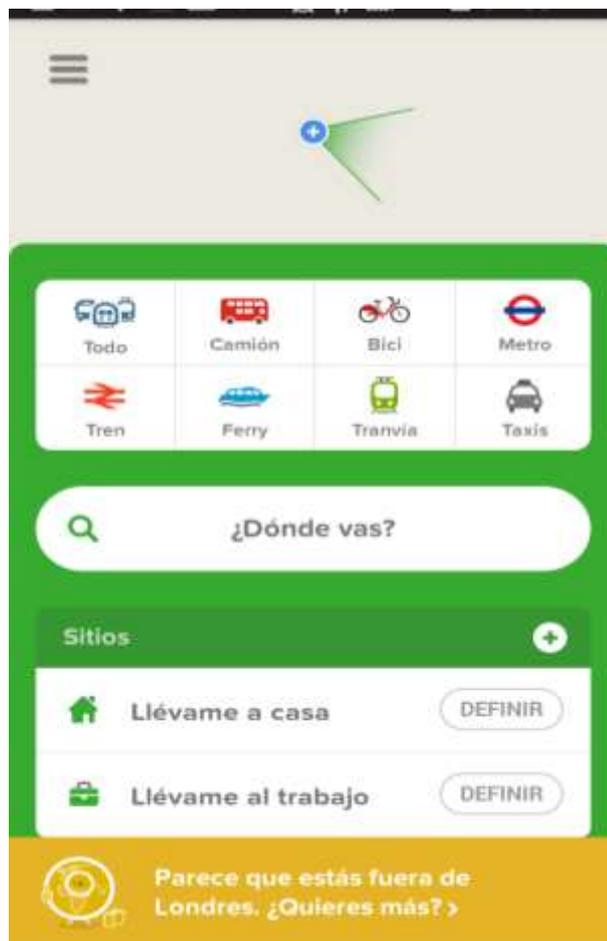
**Figura B8. Contenido del Aplicativo Ecuador Travel Guide.**



Figura B9. Portada del Aplicativo City Mapper.



Figura B10. Contenido del Aplicativo City Mapper.





Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



**SENESCYT**

Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Hernandez Ávila, Roger Steven**, con C.C: # **0931059695** y **Ramirez Cruz, Nadia Gabriela**, con C.C: # **0918123118** autor/a/es del trabajo de titulación: **Análisis y desarrollo de parámetros y criterios en la implementación de aplicativos móviles de información turística en la ciudad de Guayaquil** previo a la obtención del título de **INGENIERO/A EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, a los 15 días del mes de septiembre del año 2017.

---

**Hernandez Ávila, Roger Steven**

C.C: **0931059695**

---

**Ramirez Cruz, Nadia Gabriela**

C.C: **0918123118**



## ***REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA***

### **FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN**

<b>TEMA Y SUBTEMA:</b>	<b>Análisis y desarrollo de parámetros y criterios en la implementación de aplicativos móviles de información turística en la ciudad de Guayaquil.</b>		
<b>AUTOR(ES)</b>	<b>Hernandez Ávila, Roger Steven y Ramirez Cruz, Nadia Gabriela</b>		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	<b>ECO. Luis Albán Alaña, MGS.</b>		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Facultad de Especialidades Empresariales		
<b>CARRERA:</b>	Carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
<b>TÍTULO OBTENIDO:</b>	Ingeniero/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	15 de septiembre del 2017	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	<b>84</b>
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Gestión de productos y servicios complementarios para el turismo		
<b>PALABRAS CLAVE/ KEYWORDS:</b>	Palabras Claves: Turismo móvil, Turista, Aplicativo Turístico, Sistema Turístico, Sector turístico, Planta turística. Key Words: Mobile Tourism, Tourist, Tourist Application, Tourist System, Tourist Industry, Tourist plant.		
<b>RESUMEN/ABSTRACT</b> (150-250 palabras):			
<b>Resumen</b>			
<p>En la actualidad el turismo móvil se ha convertido en el eje primordial para los turistas, sector turístico, entidades públicas y privadas al momento de brindar información, promocionar servicios y dar a conocer el destino respectivamente. Por tal motivo el presente trabajo de titulación comprende el estudio de la influencia del turismo móvil en las necesidades y comportamiento del turista en la ciudad de Guayaquil.</p> <p>Se enfoca en el estudio del modelo teórico de Leiper, el cual brinda una guía metodológica sistemática a seguir con relación al origen, destino y ruta de tránsito. También se prioriza el análisis actual del turismo móvil y su relación entre el turista y la planta turística en el ámbito mundial y como también en la ciudad de Guayaquil, estudiando los diferentes métodos tecnológicos que utilizan los turistas para poder obtener información turística y el desarrollo de aplicativos móviles por medio de empresas públicas y privadas en el sector turístico.</p>			



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

La investigación se la realizó mediante herramientas de recopilación de datos como: encuestas, entrevistas, observación directa, las cuales se las procedió a realizar a turistas nacionales y extranjeros y a diferentes agentes del sector turístico.

Finalmente, la propuesta se basa en el desarrollo de una serie de parámetros y criterios que deben ser incluidos en el contenido de los aplicativos de información turística, con la finalidad de mejorar la relación de todos los agentes que componen la planta turística y el turista para brindar un óptimo asesoramiento durante su permanencia en el destino.

### **Abstract**

Nowadays the mobile tourism has turned into the main trend for tourists, tourist sector, public and private entities to the moment to offer information, promote services and getting to know the destination respectively. Because of this, the present work of degree comprises the study of the mobile tourism's influence in the needs and behavior of the tourist in the city of Guayaquil.

It focuses in the study of the theoretical model of Leiper, which offered us a systematic methodological guide to be followed in regard to the origin, destination and traffic route. Likewise it prioritizes the current analysis of the mobile tourism and it's relationship between the tourist and the tourist plant in the world-wide field and also in Guayaquil, studying the different technological methods that use the tourists to be able to obtain tourist information and the development of mobile applications by means of public companies and deprived in the tourist sector. The investigation is done through data collection tools such as: surveys, interviews, direct observation, which are carried out to national and foreign tourists and different agents of the tourism industry.

Finally, the proposal is based on the development of a series of parameters and criteria that should be included in the content of the applications of tourist information, with the aim of improving the relationship of all the agents that make up the tourist plant and the tourist to provide optimal advice during his tenure at the destination.



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593-9-93918149 +593-9-99518996	E-mail: <a href="mailto:rogstev1@hotmail.com">rogstev1@hotmail.com</a> <a href="mailto:nadita14_02@hotmail.com">nadita14_02@hotmail.com</a>
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN</b>	<b>Nombre:</b> Salazar Raymond María Belén	
	<b>Teléfono:</b> +593-4-2206950 ext. 5049	
	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:maria.salazar02@cu.ucsg.edu.ec">maria.salazar02@cu.ucsg.edu.ec</a>	
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>		
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>		
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>		
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>		