



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA
DEL LITORAL**
**Facultad de Ingeniería en Electricidad y
Computación**



Tema:

**PLAN DE NEGOCIOS , ANÁLISIS Y DISEÑO DE UN SITIO WEB
PARA RESERVACIONES DE PAQUETES TURÍSTICOS**

Integrantes:

Elba Basurto ¹

Julia Rodas ¹

Carmen Zavala ¹

Lcdo. Jorge Olaya ²

¹Licenciado en Sistemas de información 2003.

²Director de Tópico, Título de Pregrado : Licenciado en Sistemas de Información,
ESPOL.

Título de Postgrado: Master en Administración de Empresas, ESPOL. Profesor de la
ESPOL.

RESUMEN

El servicio turístico es una actividad que, en nuestro país, está en todo su apogeo, no podíamos dejar pasar la oportunidad de proponer la creación de una organización que ofrezca servicios turísticos a través del Web.

A continuación mostraremos los servicios que ofreceremos:

- Paquetes Turísticos
- Información detallada acerca de los lugares a visitar
- Publicidad de los Proveedores
- Ayuda en línea

La rentabilidad de una empresa de servicios depende principalmente de mantener una importante masa de clientes repetidores. Para ello deben asegurarse niveles adecuados de calidad medibles y permanentemente mejorables.

Nuestro portal esta dirigido a los hogares de clase media, media-alta, y alta ya sea por medio del Internet o por referencia de nuestros clientes. También se puede considerar como potenciales clientes a las Entidades Educativas, Industriales y Comerciales de nuestro medio. Nuestro servicio esta dirigido a todas las personas, de todas las edades.

INTRODUCCIÓN

Frente a los avances tecnológicos como es el "Internet", se ve la oportunidad de cubrir la necesidad de tener un medio donde las personas puedan conocer nuestro país, llegar hasta los rincones del Ecuador que no han sido conocidos, y puedan hacer sus reservaciones desde su casa con mayor rapidez, agilidad, seguridad y facilidad de acceso. Por lo cual presentamos nuestro trabajo que fue desarrollado para estimular a los turistas externos e internos con la finalidad de preservar los recursos naturales y las culturas étnicas del Ecuador, ofrecer un producto innovador, creativo, novedoso y de fácil acceso al público además de obtener una rentabilidad positiva por el servicio brindado.

Por lo tanto, hemos podido desarrollar el siguiente tema, presentando y exponiendo las diferentes inquietudes y necesidades de cada uno de nuestras fuentes de información (personas, empresas de servicios, etc).

A continuación podrá encontrar una breve explicación del Análisis del Sitio donde se expondrá las necesidades, seguridad, Soluciones y beneficios del mismo.

CONTENIDO

Luego de haber realizado la recopilación de información en las diferentes empresas de servicios y entrevistado a diferentes grupos de personas. Concluimos que las estadísticas muestran lo siguiente:

Según estadísticas del año 2001 muestra que el consumo turístico interno es de 1153.4 millones de dólares y el consumo turístico receptor (externo) es de 516.9 millones de dólares. El turismo receptor generó 516,9 millones de dólares en el año 2001, constituyéndose en el tercer «producto» de exportación del País, a pesar de ser un servicio.

Mientras que para el año 2002 se muestra que el 54% de los bienes y servicios turísticos del país (hoteles, restaurantes y agencias de viajes) son utilizados por los ecuatorianos.

Durante el 2002 esta demanda representó un flujo de 1295 900 000 dólares, el mayor gasto para los turistas es el transporte por carretera (41%) seguido de los efectuados en agencias de viajes (18%), hoteles (12%), restaurantes (10%).

Generalmente no existe mucha diferencia en la calidad del servicio entre turistas extranjeros y nacionales.

Según encuestas realizadas se ha detectado que los turistas extranjeros que llegan al país dejan más dinero que los nacionales. Entre julio y septiembre del 2002, 126 694 extranjeros visitaron el Ecuador y dejaron en el país 116 millones de dólares en promedio permanecen 11 noches para el caso de los hombres y 16 en el caso de las mujeres. El 79% de ellos se informa sobre el Ecuador mediante el Internet.

Aporte del turismo interno; por ejemplo en las grandes romerías como la de la Virgen del Cisne en Loja se desplazan miles de personas que tienen un gasto de personal bajo, pero en términos numéricos es alto. Durante julio y septiembre del 2002, el 81% del total no realizó ningún tipo de viaje. La mayor limitante fue la carencia de recursos económicos ya que solo los hogares

con un ingreso mensual mayor a 1030 dólares registran la mayoría de desplazamientos en el país.

Solución y Beneficios.

El objetivo fundamental es proveer información en forma pasiva de todos los requerimientos necesarios para disfrutar de las mejores vacaciones en el territorio ecuatoriano motivo por el cual brindaremos información relacionada y clasificada con sus debidas subdivisiones en cada uno de las siguientes ramas: hospedaje, transporte, guías turísticos, atractivos turísticos, mapas, información general, como sabemos en todo los países existen temporadas para ciertos lugares, y es dependiendo de factores como:

- Vacaciones escolares
- Temporadas climáticas
- Factores naturales
- Fechas festivas

Por estos factores vemos la necesidad que para suplir la demanda de nuestros turistas, organizar tours especiales que contemplen: Realizar los viajes en transportes no tradicionales a los sitios en mención, como por ejemplo :

Tours no tradicionales	Medios u objetos utilizados
Transporte	Avionetas Aviones en horarios extraordinarios Yates Botes
alojamiento	Carpas Campamentos

A continuación mostraremos los servicios que ofreceremos:

- **Paquetes Turísticos.** Son pocas las agencias de viaje que dan al turista nacional y extranjero dicha facilidad por el internet. En nuestros paquetes se contempla los siguientes puntos: hospedaje, alimentación, recreación, transporte y guías turísticos.
- **Información detallada** acerca de los lugares a visitar. En nuestro site se mostrará fotografías e información referente a los lugares posibles a conocer.
- **Publicidad de los Proveedores** en nuestra página, convirtiéndolos de esta forma en nuestros clientes.
- **Ayuda en línea** a nuestros clientes que en promedio serían 1500 turistas mensualmente, ya sea por contacto telefónico o personalmente.

Seguridad.

Es importante señalar que los esquemas de seguridad que deben ser manejados por el sistema de medios de pagos en Internet deben ser múltiples, debido a esto hemos elegido a Internet Information Server para manejar la seguridad del sitio.

Además, para poder realizar sus pagos deberá ser un usuario registrado, de esta manera se podrá así llevar un mayor control, de quien realice el pago y cuando se lo realice.

Para la Seguridad de los débitos de sus pagos , se lo maneja por medio tarjetas de crédito o por medio de depósitos de dinero a nuestra cuenta bancaria.

Toda reservación el cliente la deberá efectuar dependiendo de la temporada turística de cada región:

Temporada	Tiempo de anticipación
Alta	30 a 20 días
Baja	Mínimo de 24 horas

La reservación de los servicios se hará efectiva una vez confirmado el pago (90%) por parte del cliente.

En el lapso de las 12 horas los clientes recibirán una notificación de disponibilidad de los servicios solicitados vía correo electrónico o telefónicamente. Para que posteriormente se realice la gestión del pago.

CONCLUSIONES

Las Empresas de Servicios frente a los avances tecnológicos como es el "Internet", ve la oportunidad de cubrir la necesidad de tener una comunicación más rápida y directa con los clientes, ofreciéndoles un pago de servicios mucho mas rápido y eficaz. El presente trabajo ha sido desarrollado con el propósito de suplir estas necesidades, tanto a las empresas de servicios como a sus clientes.

En el desarrollo del sitio Web Viaje al Paraíso, nuestro propósito es cumplir con todas las expectativas planteadas a lo largo de este documento, por lo que en el siguiente material encontrara todas las pautas necesarias para la comprensión del mismo.

OBJETIVOS GENERALES

- **Informar** por medio de Internet las bellezas naturales del Ecuador, ofreciendo paquetes turísticos para que lleguen a conocer su inigualable naturaleza, lo que hace que el turista que lo visite se vea tentado a regresar.
- **Fortalecer** la capacidad de hacer turismo tanto local como internacionalmente.
- **Mejorar** continuamente la calidad y la eficiencia de nuestro servicio a fin de lograr un nivel alto de competitividad y expansión.
- **Mantener** y mejorar el servicio al cliente, afianzar la imagen de la empresa ante los mismos.

- **Apoyar** a las entidades que fomentan el turismo trabajando en conjunto con las mismas.
- **Realizar** investigaciones y estudios acerca de las preferencias turísticas de nuestros clientes.
- **Consolidar** la identidad e imagen turística del Ecuador en el ámbito nacional e internacional
- **Estimular** procesos de investigación turística que permitan la consolidación, incorporación y/o desarrollo de zonas o áreas turísticas actuales y potenciales
- **Obtener** rentabilidad considerable y estabilidad una vez incursionado en el mercado.

REFERENCIAS

a) Tesis

1. Y. Holguín, “Paquetes Turísticos del Ecuador”, (Tesis, Licenciatura en Turismo, Universidad de Guayaquil, 2002).

b) Documentación sobre el Análisis, Diseño e Implementación de un Sitio Web para Lugares turísticos en el Ecuador

1. <http://www.vivecuador.com/html2/esp/ecuador.htm>
2. <http://www.vivecuador.com/html2/esp/home.htm>
4. <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/rrhh/rh3.htm>
5. <http://www.turisvision.com/vuelos/index.htm>
6. <http://www.hotel-traveling.com/hotel/es/am/ec/all/>
7. <http://www.consecuador-quebec.org/turismo.htm>

Lcdo. Jorge Olaya, M.B.A.

Director de Tesis