



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL**  
**Facultad de Ingeniería Marítima, Ciencias Biológicas,**  
**Oceánicas y Recursos Naturales**

**“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN**  
**TURÍSTICA INTEGRADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”**  
**(SINFOTUR)**

**TESIS DE GRADO**

**Previa a la obtención del Título de:**  
**LICENCIATURA EN TURISMO**

**Presentado por:**

**Oscar Eduardo Andrade Cuji**  
**Carolina Aracely Hernández Vera**

**Guayaquil – Ecuador**

**2014**

## **AGRADECIMIENTO**

Queremos expresar nuestro agradecimiento a nuestro director MsC. Wilmer Carvache, a nuestras evaluadoras M.B.A. Cinthy Veintimilla y MsC. Vanessa Leon por toda la ayuda prestada durante la elaboración de la presente tesis. Así también a todas aquellas personas que a lo largo de nuestra vida han contribuido en nuestra formación espiritual, personal y académica; a nuestros profesores, amigos y compañeros. A cada uno de nosotros, como compañeros en este trabajo, por no rendirnos ni perder la fe hacia nosotros mismos. De manera especial a nuestros padres y hermanos por el amor, confianza y apoyo incondicional, pero sobretodo agradecemos al Todopoderoso, quien día a día nos muestra motivos para seguir adelante, convertirnos en mejores personas y profesionales. A Dios, motor de nuestra vida, gracias por estar siempre con nosotros y no permitirnos desfallecer, bendito seas, Señor.

## **DEDICATORIA**

A mis padres Oscar y Rocío, a quienes amo con todo mi corazón; a mis hermanos Jaime y Alejandra, quienes aportan bienestar de mi vida; a mi mascota Nio, por estar siempre a mi lado cuando más lo necesito; a mi abuelito Segundo, por sus consejos y palabras de aliento; a mi tía Sara, por su apoyo incondicional y desinteresado; a mis primos Geovanny, Kelly, Carolina, por el gran ejemplo profesional y personal; y a mis grandes amigos Michel, Jeannina y Ana quienes ocupan un lugar importante en mi vida.

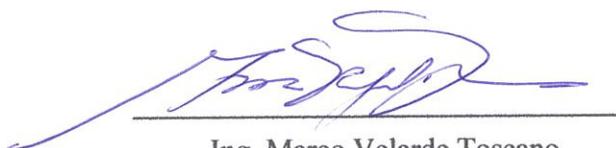
Oscar Andrade.

## **DEDICATORIA**

A mis padres Vicente y Amada; quienes con sus sabios consejos me han enseñado a perseverar y esforzarme para cumplir mis metas y son mi apoyo en cada etapa de mi vida; los amo. A mis hermanos Karla, Katherinne y Roberto; con quienes comparto todas mis alegrías y por quienes me esfuerzo día a día para ser un buen ejemplo. A mis abuelitos Sara, Julio, Yolanda y Alejandro; quienes siempre desean lo mejor para mí. A mi abuelito Edison; quien me bendice desde el cielo. A mis amigos, por sus palabras de aliento.

Carolina Hernández.

**TRIBUNAL DE GRADUACIÓN**



**Ing. Marco Velarde Toscano  
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**



**MsC. Wilmer Carvache Franco  
DIRECTOR DE TESIS**



**MsC. Vanessa Leon Leon  
VOCALPRINCIPAL**

## DECLARACIÓN EXPRESA

"La responsabilidad del contenido de esta Tesis de Grado, me corresponde exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma a la Escuela Superior Politécnica del Litoral".



---

Oscar Andrade Cuji



---

Carolina Hernández Vera

## **RESUMEN**

Esta tesis comprende el desarrollo de un Sistema informático georreferenciado, para integrar la información de los agentes relacionados con la actividad turística en la ciudad de Guayaquil, con la finalidad de que la disponibilidad de dicha información contribuya a un mejor asesoramiento del turista durante su permanencia en la urbe.

El sistema es un software diseñado para mostrar atractivos turísticos, ofertas, servicios complementarios y facilidades turísticas de la ciudad y por esta razón ha sido desarrollado bajo características que permitan a su fácil acceso y manejo. Además los datos mostrados en el sistema responderán a los criterios de información confiable y actualizada.

Para la presentación de esta información al turista, el sistema cuenta con dos modos; uno en que el administrador podrá ingresar y actualizar la información y otro propiamente para consultas por el usuario que podrán hacerlas en las cabinas del sistema que se encontrarán ubicadas en puntos de llegada y concentración mayoritaria de turistas dentro de la ciudad.

La información consultada estará apoyada en fuentes de información turística oficial y además de ser visualizada digitalmente el turista podrá imprimir su consulta, para tomar decisiones sobre su itinerario y desenvolverse óptimamente durante su visita.

## **INTRODUCCIÓN**

### **1. INTRODUCCIÓN Y CONCEPTOS PRELIMINARES**

1.1	CONCEPTOS BÁSICOS	1
1.2	JUSTIFICACIÓN	5
1.3	OBJETIVOS	8
1.3.1	OBJETIVO GENERAL	8
1.3.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	8
1.4	ANTECEDENTES	9
1.4.1	LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN EL TURISMO	12
1.4.2	SITUACIONES ANÁLOGAS	20
1.4.3	ANÁLISIS SITUACIONAL	43
1.4.4	PRODUCTOS SUSTITUTOS	47

### **2. DESCRIPCIÓN GENERAL**

2.1	DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO / SERVICIO	56
2.2	ANÁLISIS DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL SINFOTUR	62
2.3	BENEFICIOS E IMPORTANCIA DEL SINFOTUR	66
2.4	SINFOTUR COMO ESTRATEGIA DE PROMOCION PARA LA CIUDAD DE GUAYAQUIL	70

### **3. ELABORACIÓN DEL SINFOTUR**

3.1	METODOLOGÍA	
3.1.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN	75
3.1.2	UNIVERSO Y MUESTRA	76
3.1.3	TIPO DE MUESTREO	79
3.1.4	MÉTODO DE MUESTREO	79
3.1.5	DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA	79
3.2	RECOLECCIÓN DE DATOS	82
3.2.1	TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	82
3.3	ANÁLISIS DE RESULTADOS	83
3.4	AGENTES TURÍSTICOS UTILIZADOS EN EL SINFOTUR	104

## **4. FUNCIONAMIENTO DEL SINFOTUR**

4.1	MANEJO DEL SISTEMA	107
4.1.1	BOTONES DEL SISTEMA	109
4.1.2	BIENVENIDA AL SISTEMA	110
4.1.3	INGRESO AL SISTEMA COMO ADMINISTRADOR	111
4.1.4	INGRESAR INFORMACIÓN	113
4.1.5	EDITAR O ELIMINAR INFORMACIÓN	125
4.1.6	INGRESO AL SISTEMA COMO USUARIO	132
4.1.7	CONSULTA DE INFORMACIÓN	132
4.1.8	CONSULTA DE ALOJAMIENTOS	133
4.1.9	CONSULTA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	136
4.1.10	CONSULTA DE ACTIVIDADES RECREATIVAS Y SITIOS DE INTERÉS	138
4.1.11	CONSULTA DE TRANSPORTACIÓN	141
4.1.12	CONSULTA DE PROMOCIONES	147
4.1.13	CONSULTA DE EVENTOS	149
4.1.14	IMPRESIÓN DE LA INFORMACIÓN CONSULTADA	150
4.1.15	VERSIÓN EN INGLÉS	152
4.2	PROMOCIÓN A TRAVÉS DEL SINFOTUR	153
4.3	MODELO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN UTILIZADO EN EL SINFOTUR	157

## **5. IMPLEMENTACIÓN**

5.1	REQUERIMIENTOS	160
5.1.1	REQUERIMIENTOS DE HARDWARE	161
5.1.2	REQUERIMIENTOS DE SOFTWARE	161
5.2	INSTALACIÓN	162
5.2.1	SITUACIÓN ACTUAL DE LOS ITUR EN GUAYAQUIL	162
5.2.2	UBICACIÓN DE LAS CABINAS SINFOTUR	164
5.2.3	MODELO DE LAS CABINAS SINFOTUR	166
5.3	ANÁLISIS FINANCIERO	167
5.3.1	INVERSIÓN INICIAL	170
5.3.2	CALENDARIO DE INVERSIONES	172
5.3.3	INGRESOS	173
5.3.4	COSTOS	176

**CONCLUSIONES**

**RECOMENDACIONES**

**ANEXOS**

**BIBLIOGRAFÍA**

## INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1.1 PÁGINA INICIAL DEL SIET	22
FIGURA 1. 2 MÓDULO SET	25
FIGURA 1. 3 MÓDULO SIG	26
FIGURA 1.4 MÓDULO SIT	27
FIGURA 1.5 MÓDULO SGP	28
FIGURA 1.6 MÓDULO SIW	29
FIGURA 1.7 PÁGINA INICIAL DE SITCAR	30
FIGURA 1.8. MENÚ DEL SITCAR	32
FIGURA 1.9 PÁGINA INICIAL DEL SITA	33
FIGURA 1.10. BARRA DE OPCIONES DEL SITA	35
FIGURA 1.11. PÁGINA INICIAL DEL SITGJ	35
FIGURA 1.12 VERSIÓN 2D DE SITGJ	36
FIGURA 1.13 VERSIÓN 3D DEL STGJ	37
FIGURA 1.14 PÁGINA INICIAL DEL SIT DE JEREZ	39
FIGURA 1.15 SIT JUANA KOSLAY	42
FIGURA 1.16 PÁGINA INICIAL DEL SIIT	43
FIGURA 1.17 FORMULARIO DE REGISTRO DE ESTABLECIMIENTO	45
FIGURA 1.18 OPCIÓN CONSULTA DEL SIIT	46
FIGURA 1.19 PÁGINA INICIAL DE TRIPADVISOR	49
FIGURA 1.20 PÁGINA INICIAL DE DESPEGAR.COM	51
FIGURA 1.21 PÁGINA INICIAL DE BOOKING	52
FIGURA 1.22 PÁGINA INICIAL DE VISITAGUAYAQUIL.COM	53
FIGURA 1.23 BÚSQUEDA DE HOTELES EN GOOGLEMAPS	54
FIGURA 2.1 LOGO DE SINFOTUR	62
FIGURA 2.2 INTERACCIÓN DE SINFOTUR Y AGENTES RELACIONADOS	67
FIGURA 4.1 BIENVENIDA AL SINFOTUR	110
FIGURA 4.2 INGRESO COMO ADMINISTRADOR	111
FIGURA 4.3 INGRESAR USUARIO Y CONTRASEÑA	112
FIGURA 4.4 MENÚ PRINCIPAL	112
FIGURA 4.5 INGRESAR NUEVO ESTABLECIMIENTO	113
FIGURA 4.6 LLENAR CAMPOS DE INFORMACIÓN	114
FIGURA 4.7 SUBIR IMÁGENES	115
FIGURA 4.8 SELECCIONAR IMÁGENES	115
FIGURA 4.9 ASOCIAR IMÁGENES	116
FIGURA 4.10 IMÁGENES ASOCIADAS EXITOSAMENTE	116
FIGURA 4.11 BASE DE DATOS EN EL SISTEMA	117
FIGURA 4.12 SUBMENÚ PROMOCIONES	118
FIGURA 4.13 SELECCIONAR BANNER	119

FIGURA 4.14 ASOCIAR IMÁGENES	119
FIGURA 4.15 SUBMENÚ MEDIOS DE TRANSPORTE	120
FIGURA 4.16 SUBMENÚ METROVÍA	121
FIGURA 4.17 SELECCIONAR IMAGEN	121
FIGURA 4.18 LLENAR CAMPOS DE INFORMACIÓN	122
FIGURA 4.19 AGREGAR NUEVA COOPERATIVA	123
FIGURA 4.20 LLENAR CAMPOS DE INFORMACIÓN	124
FIGURA 4.21 REGISTRO GUARDADO EXITOSAMENTE	124
FIGURA 4.22 BÚSQUEDA POR NOMBRE	125
FIGURA 4.23 EDITAR INFORMACIÓN	126
FIGURA 4.24 CAMBIOS GUARDADOS EXITOSAMENTE	127
FIGURA 4.25 SUBMENÚ MEDIOS DE TRANSPORTE	128
FIGURA 4.26 SUBMENÚ METROVÍA	128
FIGURA 4.27 SELECCIONAR IMAGEN	129
FIGURA 4.28 BÚSQUEDA POR NOMBRE	130
FIGURA 4.29 EDITAR INFORMACIÓN	131
FIGURA 4.30 CAMBIOS GUARDADOS EXITOSAMENTE	131
FIGURA 4.31 INGRESO AL SISTEMA MODO USUARIO	132
FIGURA 4.32 MENÚ PRINCIPAL MODO USUARIO	133
FIGURA 4.33 CONSULTA DE ALOJAMIENTO	134
FIGURA 4.34 LISTA DE ESTABLECIMIENTOS	134
FIGURA 4.35 DESCRIPCIÓN DE LA BÚSQUEDA	135
FIGURA 4.36 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTABLECIMIENTO	136
FIGURA 4.37 BÚSQUEDA DE ESTABLECIMIENTOS	137
FIGURA 4.38 RESULTADO DE LA BÚSQUEDA	137
FIGURA 4.39 DESCRIPCIÓN DE LA BÚSQUEDA	138
FIGURA 4.40 BÚSQUEDA SITIOS DE INTERÉS	139
FIGURA 4.41 RESULTADO DE LA BÚSQUEDA	140
FIGURA 4.42 DESCRIPCIÓN DE LA BÚSQUEDA	140
FIGURA 4.43 SUBMENÚ MEDIOS DE TRANSPORTE	141
FIGURA 4.44 INFORMACIÓN AEROPUERTO	142
FIGURA 4.45 SUBMENÚ METROVÍA	142
FIGURA 4.46 RECORRIDO DE LA METROVÍA	143
FIGURA 4.47 SUBMENÚ AEROPUERTO	144
FIGURA 4.48 LISTADO DE AEROLÍNEAS	144
FIGURA 4.49 INFORMACIÓN DE LA AEROLÍNEA	149
FIGURA 4.50 SUBMENÚ TERMINAL TERRESTRE	146
FIGURA 4.51 LISTA DE COOPERATIVAS	146
FIGURA 4.52 INFORMACIÓN DE COOPERATIVAS	147
FIGURA 4.53 SUBMENÚ PROMOCIONES	148
FIGURA 4.54 PROMOCIONES	148
FIGURA 4.55 LISTA DE EVENTOS	149
FIGURA 4.56 INFORMACIÓN DEL EVENTO	149

FIGURA 4.57 IMPRIMIR INFORMACIÓN	150
FIGURA 4.58 HOJA DE INFORMACIÓN IMPRESA	151
FIGURA 4.59 PANTALLA DE BIENVENIDA	152
FIGURA 4.60 MAIN MENU	153
FIGURA 4.61 MODELO DE SISTEMA DE INFORMACIÓN	158
FIGURA 5.1 CABINA SINFOTUR	166

## **INDICE DE GRÁFICOS**

GRÁFICO 3.1 DESENVOLVIMIENTO DE LOS TURISTAS	84
GRÁFICO 3.2 ESTABLECIMIENTOS DE AYB MÁS VISITADOS	86
GRÁFICO 3.3 TIPOS DE ESTABLECIMIENTOS MÁS USADOS	90
GRPAFICO 3.4 TIPOS DE ATRACTIVOS MÁS VISITADOS	94
GRAFICO 3.5 CONOCIMIENTO DE LOS TURISTAS SOBRE LOS SIT	96
GRÁFICO 3.6 ACEPTACIÓN DE LOS SIT	98
GRÁFICO 3.7 TIPO DE INFORMACIÓN CONSULTADA POR TURISTAS	99
GRÁFICO 3.8 ASPECTOS MÁS CONSULTADOS POR TURISTAS	100
GRÁFICO 3.9 UBICACIÓN DEL SINFOTUR	101
GRÁFICO 3.10 NECESIDAD DE IMPLEMENTAR UN SIT	103

## INDICE DE TABLAS

TABLA I DESENVOLVIMIENTO DE LOS TURISTAS	83
TABLA II ESTABLECIMIENTOS DE AYB MÁS VISITADOS	86
TABLA III TIPOS DE ALOJAMIENTOS MÁS USADOS	89
TABLA IV ATRACTIVOS DE GUAYAQUIL MÁS VISITADOS	93
TABLA V TIPOS DE ATRACTIVOS MÁS VISITADOS	93
TABLA VI CONOCIMIENTO DE LOS TURISTAS SOBRE LOS SIT	95
TABLA VII ACEPTACIÓN DE LOS SIT	97
TABLA VIII TIPO DE INFORMACIÓN CONSULTADA POR TURISTAS	99
TABLA IX ASPECTOS MÁS CONSULTADOS POR TURISTAS	100
TABLA X UBICACIÓN DEL SINFOTUR	101
TABLA XI NECESIDAD DE IMPLEMENTAR UN SIT	102
TABLA XII BOTONES DEL SISTEMA	109
TABLA XIII INVERSIÓN INICIAL	170
TABLA XIV CALENDARIO DE INVERSIONES	172
TABLA XV COSTOS	176
TABLA XVI CÁLCULO DE SUELDOS	178
TABLA XVII SEGURIDAD SOCIAL	178
TABLA XVIII CÁLCULO DE DEPRECIACIÓN Y COMPRA DE ACTIVOS	179

# INTRODUCCIÓN

La investigación presentada tiene como finalidad establecer una propuesta para la implementación de un sistema informático georreferenciado, denominado “SINFOTUR” que integre a los agentes involucrados con el turismo en la ciudad de Guayaquil tanto del sector público como privado y que será concebido como una base de datos que contenga toda la información que el turista necesite cuando visite Guayaquil como: alojamiento, restauración, atractivos turísticos, rutas turísticas en la ciudad, facilidades turísticas, etc.

El desarrollo de esta tesis se fundamenta en la inexistencia de este sistema en la ciudad de Guayaquil y tomando como referencia lo que sucede en algunos países en donde funcionan sistemas de este tipo; ya que en los últimos años, el desarrollo y uso de sistemas de información para facilitar el trabajo de entidades públicas y privadas ha tenido un fuerte auge, en especial en lo que se refiere a la gestión pública, donde cada día son más las instituciones que implementan este tipo de soluciones tanto para su gestión como para brindar información a la ciudadanía.

Por lo tanto el campo turístico no puede quedarse fuera de esta tendencia, por lo que, con una serie de proyectos tecnológicos, entre los que se incluyen los sistemas de información turístico, se va involucrando en la llamada sociedad de la información.

Esto lleva a que los municipios de nuestro país se vean cada vez más involucrados en el desarrollo turístico de cada uno de sus cantones y en la actualidad existen grandes problemas con referencia a la información turística dentro y fuera del país lo cual nos da la desventaja de no poder llegar directamente a turistas nacionales y extranjeros.

Es así que, como respuesta de dicho problema y para contribuir a un mejor desenvolvimiento de la actividad turística en la ciudad de Guayaquil se ha establecido como objetivo principal de esta investigación: Desarrollar un sistema de información turística digital georreferenciado que contribuya a un mejor asesoramiento del turista durante su permanencia en la ciudad de Guayaquil; en el cual sea posible visualizar la información de un establecimiento turístico junto con su dirección, costo, foto respectiva, etc.

Otros de los objetivos fijados son: establecer las principales características de un sistema de información integrado y fijar los pasos para la creación del mismo.

Para lograr tales objetivos, la tesis se sustenta en un marco teórico en donde se definen: los conceptos básicos de turismo relacionados con esta investigación y los antecedentes de los sistemas de información en el turismo; además se analiza los casos de países en donde funcionan sistemas de información del tipo propuesto,

posibles productos sustitutos y cuál es la situación en el país con referencia a los sistemas de información.

Además, para la creación del sistema se diseñó un estudio estadístico para conocer las necesidades del visitante con relación a la demanda de información turística; así como la aceptación por utilizar un sistema de este tipo y el conocimiento sobre estos. Se aplicó un cuestionario a turistas nacionales y extranjeros en donde los resultados permitieron identificar las percepciones, requerimientos y preferencias del cliente con respecto al sistema.

Es así que, por tener como propósito que SINFOTUR se convierta en un intermediario clave entre la información y los turistas, las características se establecieron en base a la flexibilidad y fácil manejo de la información; las mismas que se hacen visible en el funcionamiento del sistema.

Finalmente se analizó la propuesta financieramente para ser puesta en marcha concebido como un proyecto de tendencia social soporte para la toma de decisiones de los turistas que lleguen a la ciudad y quieran desenvolverse en la misma por su cuenta.

En la actualidad los sistemas de información turísticos son escasos y limitados; además el sistema tradicional de información no favorece a potenciar los atractivos y

existen grandes falencias en la administración de la información sobre los sitios turísticos, por lo que la implementación del SINFOTUR mejorará la forma de informar al turista y brindará información personalizada de una manera fácil y didáctica.

# **CAPÍTULO I**

## **1. INTRODUCCIÓN Y CONCEPTOS PRELIMINARES**

### **1.1 CONCEPTOS BÁSICOS**

#### **Turismo**

Para la Organización Mundial del Turismo (OMT, 1994), el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año y con fines de ocio, por negocios y otros.

**Planta Turística**

Es el conjunto de instalaciones, equipos, empresas y personas que prestan servicio al turismo y fueron creados para este fin. (OMT, 1999)

**Demanda**

La demanda está formada por el conjunto de consumidores o posibles consumidores de bienes y servicios turísticos. (OMT, 1994)

**Viajeros**

Por su parte la OMT (1995) distingue entre el concepto amplio de viajero a cualquier persona que viaje entre dos o más países o entre dos o más localidades de su país de residencia habitual.

**Visitantes**

Todos los tipos de viajeros relacionados con el turismo y del cual se desprende la siguiente clasificación: (OMT, 1994)

Visitante que pernocta o turista: Es el que permanece una noche por lo menos en un medio de alojamiento colectivo o privado en el país o destino visitado.

Visitante del día o excursionista: Es el que no pernocta en un alojamiento colectivo o privado del país visitado.

### **Clasificación de la actividad turística**

Según la OMT en su anexo de conceptos y definiciones para las “Recomendaciones internacionales para estadísticas de turismo 2008” (RIET, 2008) explica que las actividades realizadas por un visitante residente fuera del país de referencia corresponden al turismo emisor; mientras que las actividades realizadas por un visitante no residente en el país de referencia corresponden al turismo receptor y que se conoce como turismo interno aquel que incluye las actividades realizadas por un visitante residente en el país de referencia.

Por otra parte, el turismo nacional abarca el turismo interno y el turismo emisor, a saber, las actividades realizadas por los visitantes residentes dentro y fuera del país de referencia; también se explica que el turismo interior engloba el turismo interno y el turismo receptor, es decir, las actividades realizadas por los visitantes residentes y no residentes en el país de referencia.

Y para concluir esta clasificación, se dice que el turismo internacional incluye el turismo receptor y el turismo emisor, es decir, las actividades realizadas por los visitantes residentes fuera del país de referencia, como parte de sus viajes turísticos internos o emisores, y las actividades realizadas por los visitantes no residentes en el país de referencia, como parte de sus viajes turísticos receptores.

### **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).

En el ámbito de un destino, un sistema de información turística, se define 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)

## 1.2 JUSTIFICACIÓN

La investigación sobre la implementación de un sistema de información turística integrada se realiza por la inexistencia de este sistema en la ciudad de Guayaquil, el cual tendrá información significativa para que el turista pueda realizar la actividad turística de manera tranquila y sobre todo, sentirse seguro en una ciudad que le brinde un ambiente apropiado para que la realice.

Tomando como referencia lo que sucede en Argentina, en donde funciona un sistema de información turística en una estación de servicio ubicada en el ingreso de la localidad de Juana Koslay (San Luis) que permite a los visitantes imprimir información sobre alojamiento, restaurantes, mapas, entre otros; y así también en la oficina turística municipal de Puerto Varas, Chile donde están a disposición de los turistas 5 pantallas touchscreen que muestra flyers digitales, videos, horarios de buses, mapas, entre otros y que permite enviar la información consultada a un correo o directamente a su smartphone.

Al igual que estos dos modelos de sistema de información turística, de la misma manera el Sistema de Información Turística Integrado de la ciudad de Guayaquil (SINFOTUR) proporcionará información al turista, la cual sirva de apoyo para el

normal desenvolvimiento del SISTEMA TURISTICO, y también es muy importante acotar que beneficiará enormemente al crecimiento de la demanda en el tópico turístico, por dos razones muy importantes: CONFIABILIDAD Y SEGURIDAD.

SINFOTUR brindara toda la información disponible para que el CLIENTE DE LA CIUDAD tenga un desenvolvimiento de máxima calidad desde la llegada a la ciudad hasta la finalización de la acción aún si realiza el viaje por sus propios medios.

Entrega información turística en los principales puntos turísticos de gran demanda de la ciudad de Guayaquil, la gran ventaja de este servicio, es que dicho sistema se acerca a los turistas, ya que muchas veces ellos no conocen los lugares donde pueden obtener información.

Esto quiere decir que también daremos un total giro a la metodología del sistema turístico, la creación del SINFOTUR ayudará a mejorar la sistematización de dicho conjunto donde se encuentran todos los componentes y facilidades turísticas.

Llegando a ser un sistema informático, trabajado en bases de datos que contiene toda la información que el turista necesita cuando llega a Guayaquil como: alojamiento, restauración, atractivos turísticos, rutas turísticas en la ciudad, facilidades turísticas,

etc. Esperando ser un sistema amigable al turista, además de ser un sistema en el que confiará durante su permanencia en la ciudad.

SINFOTUR además de ser un proyecto de tesis, puede llegar a ser una situación análoga o caso de estudio, para que este tipo de sistema se implemente no solo de la ciudad de Guayaquil, sino en todas las ciudades significativas en el ámbito turístico, todo esto ayudaría a que Ecuador se convierta en un país amigo del turista.

Este sistema fue pensado desde el comienzo de la carrera con muchas otras ideas, pero cuando se llegó al punto de presentar una tesis, se tuvo que escoger la mejor, entonces el SINFOTUR fue la más relevante para hacerla realidad. Cabe dar a notar que SINFOTUR no solo se enfoca en la ayuda al turista, sino en lo importante que es que la ciudad brinde al turista información de calidad para que individualmente conozca Guayaquil de una manera óptima, sino también al sueño cumplido de los estudiantes detrás de dicho proyecto, porque realmente no nació en el último semestre; es un proyecto de muchas observaciones y conocimientos que obtuvimos durante los cuatro años de carrera cursados; el cual nos enorgullece haberlo hecho realidad y hacer que toda la información recopilada comience a trabajar.

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 Objetivo General**

Desarrollar un sistema de información turística digital georreferenciado que contribuya a un mejor asesoramiento del turista durante su permanencia en la ciudad de Guayaquil.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Establecer las principales características de un Sistema de información turística integrado.
- Fijar los pasos para la creación del Sistema de información turístico integrado (SINFOTUR)
- Contar con un sistema de información turístico el cual ayude a una mejor relación entre la planta turística y el turista (cliente).
- Contribuir al desarrollo de la actividad turística en la ciudad de Guayaquil.
- Visualizar la información de un establecimiento junto con su dirección, costo, foto respectiva del establecimiento, etc.

#### **1.4 ANTECEDENTES**

El turismo en el Ecuador es considerado una fuente productiva que dinamiza las economías locales; porque no solo beneficia a profesionales vinculados directamente con la actividad turística sino también a otros sectores de la economía; es decir es importante debido a su efecto multiplicador indirecto.

Según Diario El Universo, en el año 2013 datos del Ministerio de Turismo informan que Ecuador recibió en el primer trimestre de dicho año un total de 347.971 turistas extranjeros, lo cual significó un crecimiento del 7.52% con respecto a similar período del año pasado. Y que de acuerdo a estas cifras podemos decir que el turismo en el país mantiene una dinámica de crecimiento positiva, ya que se encuentra por encima de la media anual que está en el orden del 4%. Los colombianos ocuparon el primer lugar entre los visitantes con 99.146 turistas, seguidos de los estadounidenses con 59.950, mientras que los peruanos sumaron 40.327, los argentinos 17.443 y los venezolanos con 16.387.

Los turistas internacionales siguen demandando ciudades importantes por sus características, este es el caso de la ciudad de Guayaquil. De acuerdo a “Ecuador.

Travel, portal de turismo del Ecuador”); Guayaquil es la ciudad más grande del Ecuador, su puerto más activo y su motor económico principal. A pesar de que durante muchos años fue un destino de último momento para los visitantes, los viajeros han llegado a reconocer a Guayaquil, como uno de los más fascinantes y vibrantes lugares del Ecuador.

Esta ciudad es el puerto de entrada a las Islas Galápagos. Los vuelos procedentes de Quito y Cuenca se detienen aquí, antes de seguir su viaje a las islas. Muchos turistas deciden tomarse algunos días para descubrir Guayaquil, antes de seguir su viaje. Además su condición de ciudad portuaria la ha hecho impresionantemente cosmopolita. Los comerciantes y empresarios de todo el mundo visitan Guayaquil; así como visitantes que llegan de todas las provincias del Ecuador.

Debido a esto y tomando en cuenta la importancia socio – económica que representa la actividad turística para la ciudad de Guayaquil, así como para el país; y que en la actualidad en el Ecuador se ha incorporado el tema turístico como política de estado, es fundamental que los actores que se involucren conozcan ciertos criterios y desarrollen nuevos que ayuden a mejorar la visión de esta actividad.

Los municipios se han involucrado cada vez más en el desarrollo turístico de cada uno de sus cantones; en esta perspectiva, el sector público adquiere un rol primordial porque tiene más incidencia directa en los resultados que genera el sector turístico. El Estado ordena y regula, y los privados se centran en el servicio. Sin embargo aunque el estado juega un papel muy importante en el desarrollo turístico, puede haber aspectos que se les escapen de las manos.

Es ahí en donde se presentan las oportunidades para las empresas privadas y en este caso por motivos académicos se ha identificado la posibilidad de brindar un servicio que está haciendo falta en el sector. En la actualidad existen problemas con referencia a la información turística; los sistemas de información no favorecen a potenciar los atractivos, ya que son escasos y limitados.

La información juega un papel muy importante para el desarrollo turístico de un lugar, ya que el destino adquiere relevancia cuando el turista tiene herramientas óptimas que le permitan conocer las actividades que se pueden efectuar. Dicha situación justifica la importancia de esta investigación, puesto se basa además en conocimientos bibliográficos existentes, investigaciones similares y un estudio de la situación actual; por eso es necesario diseñar y desarrollar una metodología para la

implementación de un sistema de información integrada en la ciudad de Guayaquil que responda a las necesidades específicas de los turistas y habitantes.

Dado el aumento de turismo, tanto interno como externo, a que existe la gran tendencia por parte de los visitantes a demandar viajes personalizados adaptados a sus preferencias, a la mayor facilidad de acceso a fuentes de información disponibles, a la exigencia de un nivel más alto de experiencias de viajes y sobre todo a los avances tecnológico que hoy son de alcance global; es indispensable que exista una fuente organizada, clasificada, útil de información y de fácil acceso para cualquier turista.

#### **1.4.1 Los sistemas de información en el Turismo**

De una investigación realizada en Puerto Ordaz – Venezuela sobre los Sistemas de Información Turísticos (Centeno H., Doffourt G., García N., González E., Gómez G. y Granado L., 2011) se ha extraído lo siguiente:

##### **La información turística**

La información turística no es diferente de cualquier otra información. Solo se distingue por su utilidad en el entorno de la actividad turística.

Así podemos considerar información turística tanto la información de la oferta turística de un destino y de sus precios como aquella que nos explica las tendencias de la demanda. Evidentemente lo importante será obtener la información fiable y útil en cada caso, según se necesite para escoger unas vacaciones o bien para preparar los servicios cara a la temporada de verano. Al igual que ocurre con toda la información, la turística necesita de un emisor, un receptor y un canal.

Existen dos tipos de información diferenciada:

- ✓ La proporcionada en el origen de la demanda a los turistas, cuyo principal objetivo es atraerlos a un destino determinado.
  
- ✓ La que se les hace llegar cuando ya están en él, en cuyo caso consiste en proporcionarles datos de utilidad para sus acciones e inducirlos a determinados comportamientos que interesan a las empresas y responsables públicos de la zona (como puede ser acudir a un establecimiento o consumir unos servicios concretos).

### **Información de la oferta turística**

La oferta turística la constituyen todos aquellos servicios turísticos que se encuentran disponibles en el destino y que son ofrecidos al turista para su contratación o compra, bien sea directamente por parte del proveedor del servicio a través de una agencia de viajes, y que tienen asociado un precio y unas condiciones de prestación. (Centeno H. et al., 2011)

Por este motivo, los elementos más importantes de la información de la oferta turística son:

- ✓ Las características del servicio.
- ✓ El precio.
- ✓ Las condiciones de la prestación.
- ✓ El titular de la información.
- ✓ El lugar de la prestación.

La información de la oferta turística se acostumbra a ordenar en función del tipo de servicio que la compone, aunque no hay que olvidar que dicha información la necesitaremos para poder responder a las preguntas del turista, quien no entiende

de clasificaciones de los servicios, sino de la utilidad de los mismos. Por este motivo, es recomendable ordenar la información teniendo en cuenta tanto el tipo de servicios como la utilidad que puedan tener. Un modelo recomendable según Centeno H. et al. (2011) sería:

I. Alojamiento (hoteles, camping, casas rurales, etc.).

II. Restauración (restaurantes y bares).

III. Ocio y diversión (parques temáticos y acuáticos, discotecas, clubs nocturnos, bingos, casinos, etc.).

IV. Transporte (aéreo, ferroviario, por carretera, marítimo, etc.).

V. Deportes (instalaciones deportivas públicas, deportes acuáticos, deportes de aventura, deportes de nieve, montañismo, etc.).

VI. Naturaleza (parques y espacios naturales, etc.).

VII. Cultura (museos, monumentos, teatro, cine, festivales, gastronomía, fiestas tradicionales, etc.).

VIII. Espectáculo y negocios (grandes eventos deportivos, ferias, congresos, etc.).

### **Información del mercado**

Una información del mercado que interesa principalmente al destino es la información sobre la demanda. Esta información consiste en todos aquellos datos

que describen las tendencias, los intereses y las prácticas de consumo que realiza la demanda, es decir los clientes o turistas que viajan al destino y contratan los servicios que incluye su oferta.

Otra información que interesa obtener el mercado es la referente a la estructura de la oferta, muy útil para las autoridades turísticas a la hora de planificar su política turística y también para posibles inversores. Las oficinas de turismo, al depender de la administración turística del propio destino, es uno de los entes a quién interesa de manera especial la información de la estructura de la oferta. Esta información consiste entre otro en:

- ✓ El número de empresas de cada uno de dos tipos de servicio turísticos
- ✓ La capacidad total y la ocupación media de cada tipo de oferta
- ✓ El nivel de ocupación de los establecimientos y su evolución en el tiempo.

### **Información de los recursos**

En un destino determinado, los recursos turísticos son elementos básicos de su estructura que ayudan a diferenciarlo con respecto a la competencia. Con los recursos, y en otros casos, en torno a los recursos, se crea la oferta turística compuesta por los servicios que el turista va a consumir. Hay que entender, pues,

que los recursos turísticos son los elementos que permiten elaborar a partir de ellos la oferta de servicios por parte de aquellas empresas encargadas de producirlos. Los recursos, en sí mismos, constituyen, sin embargo, un imaginario que permite posicionar a los destinos del mercado.

### **Historia de los Sistemas de Información Turísticos**

En el ámbito de un destino, un sistema de información turística, se define 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. Poner en marcha un sistema de información turística requiere la concurrencia de todos los intereses implicados (sector público y privado), la colaboración de un equipo técnico especializado y capaz de interpretar la gran cantidad de información generada.

Este sistema de información requiere una continuidad para mantenerse en el futuro y ser una herramienta valiosa. El producto turístico puede entenderse como un programa de desplazamiento de ida y vuelta, que el turista puede materializar de diferentes maneras: mediante la búsqueda de información y elaboración del programa por sus propios medios; acudiendo a una agencia de viajes para que le

facilite tanto la información como la elaboración de un producto a medida; o adquiriendo un paquete, más o menos cerrado, incluyendo todos o la mayoría de los servicios que va a necesitar y previamente elaborado por un Tour Operador (TO).

Heintzeman (1994) establece que: “en 1960 las aerolíneas crearon los primeros sistemas de información que eran capaces solamente de reservar boletos de avión, los cuales, una década después fueron instalados en las agencias de viajes”. Por otro lado, según Chervenak (1997), “en los años setentas el único contacto que tenían las empresas hoteleras con los sistemas de información era mediante un sistema central computarizado de reservaciones”. En esa época solo las cadenas Holiday Inn y Sheraton junto con otros cinco hoteles independientes ofrecían el servicio de reservaciones computarizado.

Para 1980 los sistemas creados por las aerolíneas fueron capaces de hacer reservaciones de hotel y se les dio el nombre de Sistemas Computarizados de Reservaciones. Tiempo después surgieron los Sistemas Globales de Distribución o GDS por sus siglas en inglés (Global Distribution Systems). A nivel mundial, los principales GDS son Galileo, Sabre, Amadeus, Worldspan, System One y Book Hotel.

El sistema SABRE es definido por Centeno H. et al. (2011) como un sistema de distribución global cuya principal función está orientada a los servicios de viajes. Tiene sus inicios como el sistema de reservaciones para American Airlines con el soporte técnico de IBM, fue el primer sistema de reservaciones en el mundo en el año 1963.

Amadeus no es solo el mayor procesador de reservas del mundo, sino el líder tecnológico con la más amplia gama de productos de tecnología punta que ayuda a gestionar y afrontar eficazmente el trabajo. Fundada en 1987 y cuenta con tecnología de un modo diferente; desde líneas aéreas de más bajo costo, desde agencias de viajes multinacionales hasta los pequeños e independientes hoteles; para conseguir que sus procesos de negocio sean más eficientes y obtener así nuevas ventajas competitivas. (Centeno H. et al., 2011)

Aunque el potencial de estas aplicaciones en la industria es amplio y el turismo adoptó en sus comienzos a los GDS como las principales herramientas tecnológicas para la concentración de información, en la actualidad Internet se ha constituido como el medio más óptimo para mostrar información al consumidor final.

### **1.4.2 Situaciones Análogas**

En el presente el turista busca poder planificar sus actividades turísticas, por sus propios medios, sin perder tiempo y dinero consultando a fuentes externas, ni quedar insatisfecho equivocándose al escoger un lugar por no tener suficiente información acerca de este ni de las comodidades y servicios que ofrece.

La mayoría de las veces el primer punto de referencia que tiene el turista al llegar a un lugar sobre la imagen y calidad de los servicios de dicho destino son los puntos o centros de información; durante mucho tiempo este servicio complementario se consideraba sin importancia, pero de acuerdo a los cambios en las actitudes de los turistas que se han ido presentando en los últimos años la información se ha transformado en parte imprescindible del proceso productivo del turismo.

Es así que algunos destinos han aprovechado la demanda de información por parte de los turistas, para mostrar los mejores valores del lugar:

- ✓ Mejorando la satisfacción del turista al momento de requerir información.

- ✓ Dándole a conocer mejor las oportunidades de ocio y aprovechamiento de su tiempo durante la estadía.
- ✓ Ayudándolo a resolver problemas que puedan afectar sus vacaciones como: búsqueda de alojamiento o incluso asistencia médica.

De los sitios que han visto la demanda de información por parte de los turistas como una oportunidad de mejorar su imagen como destino y han implementado sistemas de información turísticos tenemos como ejemplo:

### **Argentina**

#### **SIET: Sistema de Información y Estadística Turística**

Revisando el sitio web del SIET encontramos que es un sistema diseñado e implementado con el fin de consolidar el proceso de gestión de información y el conocimiento turístico, para una adecuada planificación, gestión y toma de decisiones en el sector, en pos de un modelo de desarrollo turístico inclusivo, equitativo y federal.

FIGURA 24.1 PÁGINA INICIAL DEL SIET



Fuente: <http://siet.desarrolloturistico.gov.ar>

Fue desarrollado en respuesta a las estrategias indicadas en el Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable que son:

- ✓ La Innovación Tecnológica cimentada en la coherencia y correspondencia organizacional.
- ✓ La generación de valor e innovación a través del conocimiento.

Busca consolidar un proceso de interacción de los equipos técnicos-políticos del sector turístico a través del uso de las tecnologías de información y comunicación como herramientas que colaboren en la re-significación de la gestión de la

información en el sector turístico, asegurando la disponibilidad, fiabilidad y actualización de la misma, y su provisión en tiempo y forma para la planificación, gestión y toma de decisiones.

Tiene como objetivo general “Desarrollar y actualizar periódicamente un Sistema de Información y Estadística Turística que resulte de la complementariedad entre, la innovación tecnológica, la mejora de procesos técnicos y los cambios organizacionales y culturales que se promuevan en el sector turístico”.

El SIET, siguiendo los lineamientos del Estado Nacional, ha sido desarrollado en su totalidad con software público, garantizando la protección, integridad, confidencialidad, accesibilidad, interoperabilidad y compatibilidad de los datos e información contenidos en el sistema.

Para poder acceder a este sistema de información desarrollado por el gobierno argentino se debe pasar por un proceso de adhesión al mismo, en el que la institución que desea ser parte del sistema debe expresarlo formalmente ante el SIET. La Subsecretaría de Desarrollo Turístico luego de la institución aceptar los términos y condiciones, formaliza su adhesión y le pide la lista de usuarios por parte de la institución que tendrán acceso al sistema. Cabe recalcar de este

sistema que se envía un capacitador por parte del SIET para que todos los usuarios definidos por la institución aprendan a usar el sistema y sus módulos.

Son parte de este sistema el sector gubernamental (ministerios y subsecretarías), sector académico (7 universidades) y el sector privado (asociaciones y cámaras empresariales turísticas).

El SIET contribuye a:

- ✓ Aumentar la disponibilidad de información.
- ✓ Apoyar la participación ciudadana en conjunto con actores del sector público, privado, intermedio y académico del turismo.
- ✓ Aplicar los más altos estándares de integridad profesional.
- ✓ Aumentar el acceso a las nuevas tecnologías para la apertura gubernamental y una socialización de los procesos públicos.
- ✓ Contribuir a optimizar la comunicación entre el gobierno y los ciudadanos para lograr un diálogo dinámico, colaborativo, efectivo y eficaz.

En la actualidad el software se ha convertido en un intermediario clave entre la información y las personas, lo que implica que el Estado debe garantizar métodos transparentes tanto para su desarrollo e implementación. Entre sus módulos o subsistemas encontramos:

## SET: Subsistema de Estadística Turística.-

Sistematiza todos los datos e información de los principales operativos estadísticos del MINTUR y los gestiona a través de bases de datos multidimensionales, que entre otras innumerables prestaciones para el análisis estadístico permite la realización de reportes a medida y según los requerimientos específicos de cada usuario facilitando la conversión de datos en información y la información en conocimiento.

**FIGURA 1. 25 MÓDULO SET**

Localidad *	Mercedes	   Título (*)
Departamento	Mercedes	
Emplazamiento	Paso Picada – Laguna Iberá, aproximadamente a 120 Km. de la ciudad de Mercedes.	
Obra *	Techado parador Iberá	
Categoría *	--- Tipología A - Unidades de Información Turística e Instalaciones	
Tipo de Obra	Construcción	
Estado de Situación *	Finalizada	
Nro. de expediente	EXP-STN: 1564/04	
Descripción	Los Esteros del Iberá con 3.400.000 hectáreas constituyen uno de los humedales de agua dulce más importante del planeta, con gran riqueza biológica y cultural. Razón por la cual la Provincia estableció una Reserva	

**SET - Subsistema de Estadística Turística**  
 Sistematiza todos los datos e información de los principales operativos estadísticos del MINTUR y los gestiona a través de bases de datos multidimensionales, que entre otras innumerables prestaciones para el análisis estadístico permite la realización de reportes a medida y según los requerimientos específicos de cada usuario mediante tecnologías y herramientas tales como OLAP y Datamarts entre otras, facilitando la conversión de datos en información, y la información en conocimiento

Fuente: Página Web del SIET

## SIG: Subsistema de Información Georeferenciada.-

Puede capturar, relacionar, procesar, analizar e integrar distintas capas de información geográfica con el fin de facilitar la resolución de problemas de planificación y gestión. Además de referenciar geográficamente variables propias del MINTUR integra información de otros organismos a través de estándares internacionales.

FIGURA 1. 26 MÓDULO SIG

**SIG - Subsistema de Información Georeferenciada**  
Creado especialmente según los requerimientos del sector turístico, vinculado al SIT que puede capturar, relacionar, procesar, analizar e integrar distintas capas de información geográfica con el fin de facilitar la resolución de problemas de planificación y gestión. Además de referenciar geográficamente variables propias del MINTUR integra información de otros organismos a través de estándares internacionales

Fuente: Página Web del SIET

## SIT: Subsistema de Información Turística.-

Desarrollado para facilitar los procesos y las metodologías de gestión y administración de la información, cimentado en una base de datos única y con funcionalidades tales como altas, bajas, modificación, búsqueda, selección, organización, revisión e impresión entre otras características.

**FIGURA 1.27 MÓDULO SIT**

Territorio Región / Provincia [ - ] + ]	Provincia	Localidad	Nombre	Culto	
Litoral	Formosa	Formosa	Fiesta de San Antonio de Padua	Católico	[Iconos]
Centro	Catamarca	Anillaco	Festividad de la Virgen de la Merced	Católico	[Iconos]
Norte	Catamarca	San Fernando del Valle de Catamarca	Nuestra Señora del Valle de San Fernando de Catamarca	Católico	[Iconos]
Patagonia	Entre Ríos	Diamante	Aniversario de Cristo Pescador	Católico	[Iconos]
	Córdoba	Villa General Belgrano	Ascenso al cerro de la Virgen	Católico	[Iconos]

Anterior | Siguiente | Vista completa | [Iconos]

**INFORMACIÓN GENERAL**

Localidad: Diamante  
 Nombre: Dia de la Virgen, tradicional procesión a la Virgen de San Nicolás, ubicada en Paraje La Virgen  
 Culto: Católico  
 Descripción:  
 Fechas: 8 de diciembre  
 Horarios:

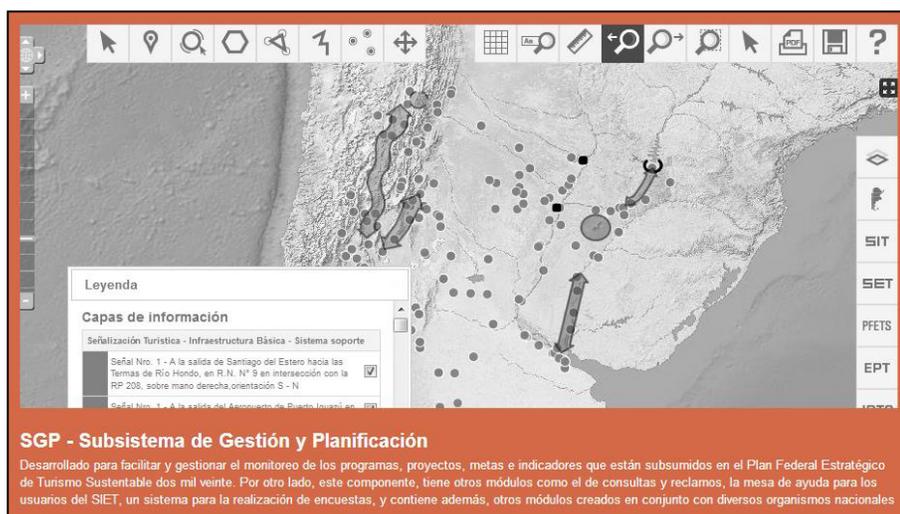
**SIT - Subsistema de Información Turística**  
 Desarrollado para facilitar los procesos y las metodologías de gestión y administración de la información, cimentado en una base de datos única y con funcionalidades tales como altas, bajas, modificación, búsqueda, selección, organización, revisión e impresión entre otras características

Fuente: Página Web del SIET

### **SGP: Subsistema de Gestión y Planificación.-**

Desarrollado para facilitar y gestionar el monitoreo de los programas, proyectos, metas e indicadores que están subsumidos en el Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable dos mil veinte. Por otro lado, este componente, tiene otros módulos de consultas y reclamos, la mesa de ayuda para los usuarios, un sistema para la realización de encuestas y contiene además, otros módulos creados en conjunto con diversos organismo nacionales.

**FIGURA 1.28 MÓDULO SGP**

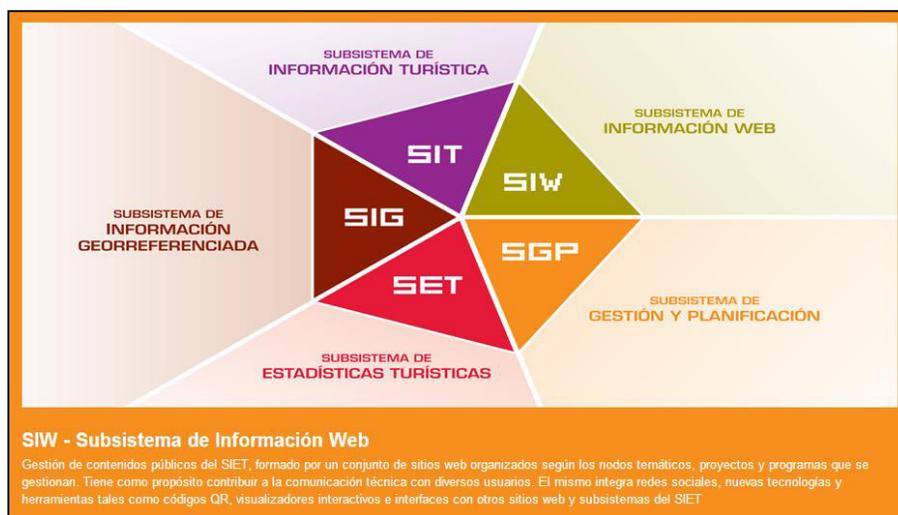


Fuente: Página Web del SIET

### SIW: Subsistema de Información Web.-

Gestión de contenidos públicos del SIET, formado por un conjunto de sitios organizados según los nodos temáticos, proyectos y programas que se gestionan. Tiene como propósito contribuir a la comunicación técnica con diversos usuarios. El mismo integra redes sociales, nuevas tecnologías y herramientas tales como códigos QR, visualizaciones interactivas e interfaces con otros sitios web y subsistemas del SIET.

**FIGURA 1.29 MÓDULO SIW**



Fuente: Página Web del SIET

## Cartagena de Indias – Colombia

### SITCAR: Sistema de Información Turística de Cartagena de Indias

Revisando el sitio web de SITCAR, éste ha sido desarrollado por la Corporación Turismo Cartagena de Indias que es una entidad mixta, sin ánimo de lucro, regida por el derecho privado, dedicada a coordinar y ejecutar acciones articuladas con los sectores públicos y privadas que conlleve al fortalecimiento de la competitividad, calidad y promoción nacional e internacional de la oferta turística del distrito.

FIGURA 1.30 PÁGINA INICIAL DE SITCAR



Fuente: [www.cartagenadeindias.travel/sistema-informacion-turistica.php?la=es](http://www.cartagenadeindias.travel/sistema-informacion-turistica.php?la=es)

Este sistema de información turística busca consolidarse como herramienta de apoyo para la planificación turística y al proceso de toma de decisiones. Además entre sus objetivos está elaborar publicaciones y estudios en materia de información del sector turismo, ofreciendo a los usuarios del sistema información continua, oportuna, actualizada de la actividad turística en la ciudad; que sirva de soporte a procesos de gestión e investigación del turismo para el desarrollo sectorial.

Aunque el SITCAR principalmente se encarga de publicar el reporte anual de la actividad turística en Cartagena, se encuentra dentro de una página web amigable al turista en el que incluso se le muestra el tiempo y la moneda al visitante.

Así también tiene una barra de menú en el que el usuario de la página puede informarse de ¿qué? y ¿dónde? puede realizar actividades dentro del destino, conocer más sobre su historia y gastronomía; es decir, a más de informar es una herramienta para darse a conocer a los futuros visitantes.

**FIGURA 1.31. MENÚ DEL SITCAR**



Fuente: Página Web del SITCAR

## Asturias España

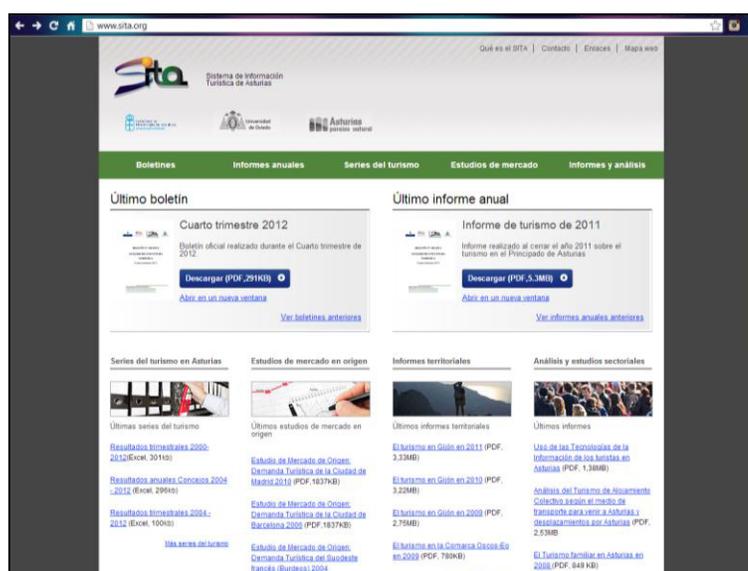
### SITA: Sistema de información Turística de Asturias

En el sitio web del SITA se define como "un mecanismo permanente y sistematizado de recopilación, tratamiento, ordenación y divulgación de la información precisa para los objetivos de planificación, acción y evaluación turística para los distintos agentes turísticos públicos y empresariales de Asturias".

Desde 1997, el SITA realiza un análisis integral del sector turístico del Principado de Asturias, desde un punto de vista tanto estructural como coyuntural, a través de una serie de líneas de investigación organizadas en cuatro bloques básicos de

información, perfectamente complementarios y sinérgicos: el análisis de la demanda, el estudio de la oferta y la estimación del impacto económico que genera la actividad turística, así como un área de investigación y conocimiento.

**FIGURA 1.32 PÁGINA INICIAL DEL SITA**



Fuente: <http://www.sita.org>

En la página principal del SITA encontramos 5 apartados disponibles tales como:

### **Boletines**

Donde se puede visualizar y descargar los análisis estadísticos de la información turística clasificada por años y trimestres.

**Informes anuales**

Publicación anual que analiza el turismo en Asturias. Recoge los principales resultados del turismo en Asturias, realizando un análisis del impacto económico del turismo, el análisis de la demanda turística tanto en alojamiento colectivo, privado como excursionista, además del análisis de la oferta turística de alojamiento colectivo, estructura y estrategias empresariales. Disponible para la visualización y descarga.

**Series del turismo en Asturias**

Resultados en hojas de Excel sobre encuestas realizadas tanto a la demanda como a la oferta, clasificadas por años y trimestres. Disponible para descargar.

**Estudios de Mercados**

Estudios de mercados aplicados a la demanda de diferentes ciudades de España, disponibles para la descarga en versión pdf.

**Informes y Análisis**

Informes territoriales y diferentes estudios y análisis aplicados a distintos sectores de la comunidad española en cuanto a turismo se refiere, disponibles para la descarga.

**FIGURA 1.33. BARRA DE OPCIONES DEL SITA**



Fuente: Página Web del SITA

## Aragón - España

### **SITGJ: Sistema de Información Turística de la Comarca Gúdar – Javalambre**

Desde el sitio web de SITGJ se explica que es una plataforma multimedia de comunicación turística que permite sobrevolar, conocer y descubrir la Comarca Gúdar – Javalambre de manera interactiva.

**FIGURA 1.11. PÁGINA INICIAL DEL SITGJ**



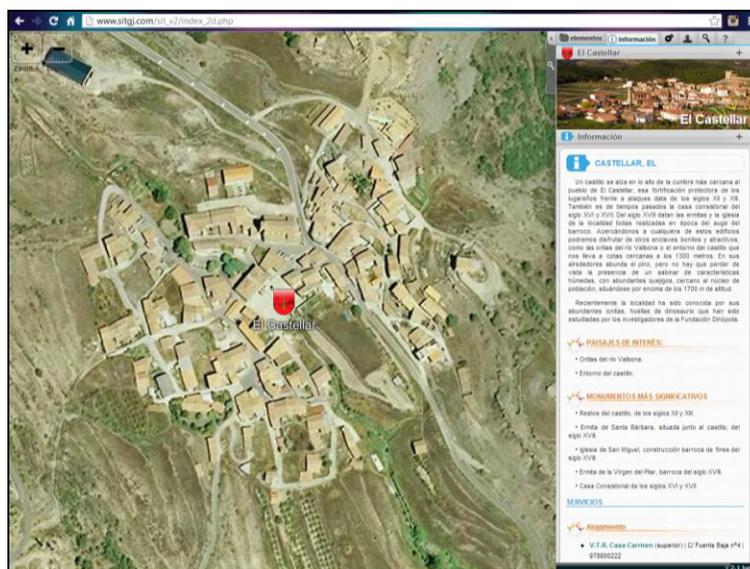
Fuente: <http://www.sitgj.com/inicio/>

Además se encuentra disponible en dos versiones:

### Versión 2D

Este sistema en su versión 2D permite al usuario sin necesidad de crear un usuario ni contraseña, navegar por el mapa de la comunidad de Aragón. Es así que en la parte derecha de la pantalla se despliega una lista de los municipios y rutas de esta parte de la comunidad española y al seleccionar uno de ellos el sistema nos proporciona el mapa e información sobre el ítem escogido. Además de esto, registrándose el usuario podrá marcar sus propias rutas y puntos en el sistema.

FIGURA 1.12 VERSIÓN 2D DE SITGJ

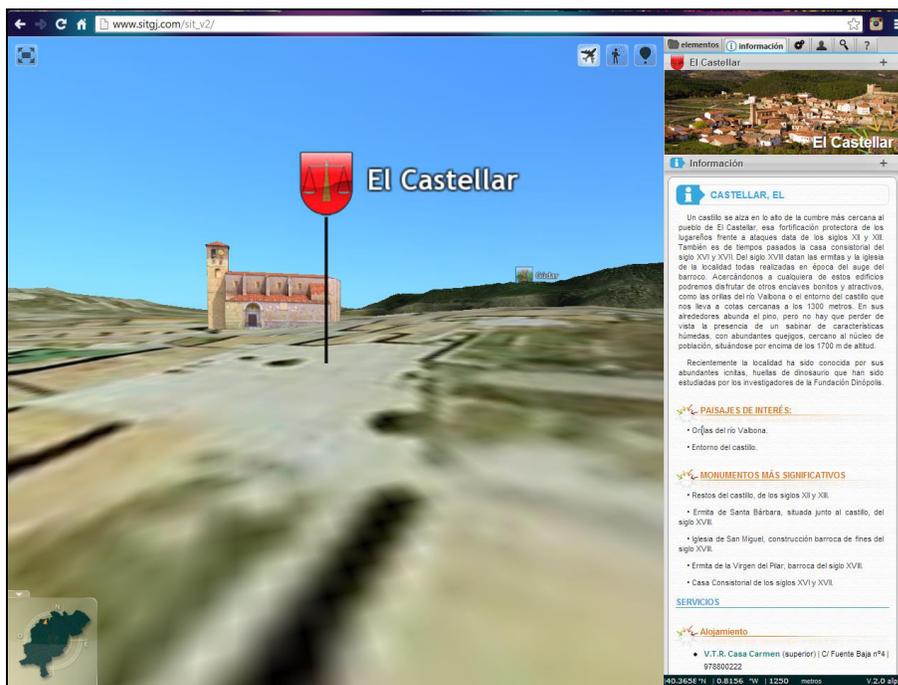


Fuente: Página Web del SITGJ

## Versión 3D

La versión 3D del sistema ofrece las mismas opciones en su parte lateral a diferencia de que en el mapa los objetos pueden ser vistos en tercera dimensión y en la parte inferior derecha se visualizan las coordenadas UTM.

FIGURA 1.13 VERSIÓN 3D DEL SITGJ



Fuente: Página Web del SITGJ

## **Andalucía – España**

### **Sistema Integrado de Información Turística de Jerez**

Del sitio web del sit de Jerez se extrae que dicho sistema es un producto creado por el Ayuntamiento de Jerez, realizado con la financiación del Plan de Excelencia Turística 2004-2007, donde han colaborado El Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, la Junta de Andalucía, y la Confederación de Empresarios.

Es una herramienta que integra la información estadística - turística de la ciudad; los recursos y empresas del Municipio , le ofrecen la posibilidad de conocer la situación turística real de los diversos sectores implicados en el desarrollo turístico : Transportes, Alojamientos, Oficinas de Turismo, Atractivos , Congresos, etc.

El Sistema Integrado de Información Turística de Jerez, es una herramienta de información, donde participan activamente las empresas turísticas de la ciudad y el Ayuntamiento de Jerez, para ofrecerle un destino turístico único de calidad.

FIGURA 1.14 PÁGINA INICIAL DEL SIT DE JEREZ



Fuente: <http://www.turismojerez.com/index.php?id=642>

Este sistema de información turística requiere un usuario y contraseña registrados para navegar sobre sus diferentes opciones que son: datos del perfil del visitante y datos estadísticos. Sin embargo, también se pone a disponibilidad del visitante de la página información como: los barómetros turísticos anuales, trimestrales y documentos como encuestas realizadas en el ámbito turístico.

Este sistema de información turística se encuentra como una pestaña en una página web que es amigable al turista, ya que ofrece información básica del destino como ubicación y clima hasta las principales carreteras del lugar y la información turística disponible es variada y completa.

Cada uno de los sistemas de información turísticos antes mencionados tienen características propias y han empleado distintos recursos tecnológicos en cada caso para brindar la información, pero en todos ellos se manifiesta el hecho de que para acceder a la información se necesita de un usuario y contraseña registrados.

La información turística se refiere a todo aquello que el turista necesita conocer sobre el lugar que visita, es importante que estos sistemas de información se mantengan por eso siempre actualizados y además de datos estadísticos, incluyan informaciones generales (policía, bomberos, ambulancias, comunicaciones, hospitales, etc.), principales atractivos del destino, lugares de interés, agencias de viajes, excursiones, alojamiento (hoteles, moteles, villas, casas de alquiler, etc.), transportación (aérea, marítima, terrestre), restauración (restaurantes, cafeterías, bares), centros de recreación y ocio (salas de juego, centros nocturnos, centros deportivos, instituciones culturales, museos, galerías, monumentos, eventos, etc.), tipo de moneda y compras (cadenas de tiendas), etc.

Es por eso que estos ejemplos de sistemas de información analizados representan una herramienta muy importante para el sector público, al momento de tomar decisiones y analizar su situación en el ámbito turístico; no obstante, se ha estudiado un sistema desarrollado para la toma de decisiones por parte del turista que se compara con el tema propuesto en esta investigación.

La necesidad de información en el turismo no solo es imprescindible para la administración de un destino, al contrario, continúa durante la estadía del turista en el sitio; y ésta es la visión del sistema turístico desarrollado en Juana Koslay.

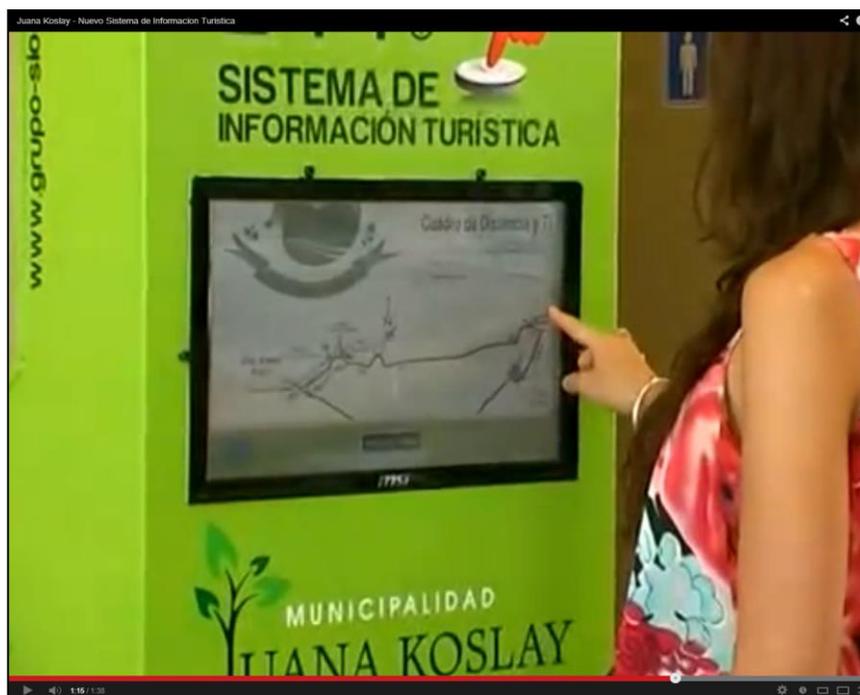
### **Localidad Juana Koslay (San Luis) – Argentina**

#### **SIT: Sistema de Información Turística de Juana Koslay**

Según informa el Diario Argentino San Luis 24 la Municipalidad de Juana Koslay inauguró un Sistema de Información Turística (SIT) en el Shop de la Estación de Servicio ubicada en el ingreso a la localidad. Allí, los visitantes pueden recabar información sobre alojamiento, restaurantes, guías, mapas, y demás servicios.

Los turistas pueden imprimir al instante la información seleccionada. Este es el primero que ponen en funcionamiento y apunta a brindar información sobre la ciudad y la provincia de San Luis. Esta comunidad apuesta al turismo, que es una política de estado en su gestión, porque genera puestos de trabajo, recursos genuinos y además, se han hecho conscientes de las bondades que genera. Están además construyendo el segundo SIT, que será móvil; podrá rotar y ubicarse en los centros de información que ya disponen y llevarlo a las promociones que realizan en otros puntos del país.

**FIGURA 1.15 SIT JUANA KOSLAY**



Fuente: Video [http://www.youtube.com/watch?v=eYiN-AH\\_Sak](http://www.youtube.com/watch?v=eYiN-AH_Sak) Fecha: Mayo 15/2013

### 1.4.3 Análisis Situacional

Actualmente existe una aplicación desarrollada por el Ministerio de Turismo (MINTUR) denominada Sistema Integrado de Información Turística (SIIT); el cual ha sido realizado como un sistema orientado al manejo de información turística catastral vía internet.

FIGURA 1.16 PÁGINA INICIAL DEL SIIT



Fuente: <http://mintur.turismo.gob.ec/catastro>

El Manual de Usuario del Módulo de Administración de Catastro Turístico (MINTUR, 2012) explica los pasos a seguir para el manejo del SIIT:

Para ingresar al sistema es necesario ingresar a la siguiente dirección web: <http://mintur.turismo.gob.ec/catastro>, luego introducir un nombre de usuario y una contraseña asignada por el administrador del sistema.

Entre las opciones que permite el sistema esta ingresar datos del establecimiento, así como actualizarlos; clasificándolos por provincia, actividad turística y categoría. El sistema ordenará alfabéticamente el nombre de las provincias y le dará a cada establecimiento un código de registro, es decir creándose una base de datos.

Una vez que se ha ingresado al sistema se despliega una hoja de registro del establecimiento donde se pide información general y datos de los servicios brindados.

FIGURA 1.17 FORMULARIO DE REGISTRO DE ESTABLECIMIENTO

Sesión iniciada por : mintur Usuarios conectados : 9

---

**I. IDENTIFICACION**

Fecha Registro (ocorrencia) : 16/10/04 Actual: 05/11/04 Registro Nº : 090150 1475

Nombre Establecimiento : IMAC ROBERT Fecha inicio (ocorrencia) : 02/05/03

Dirección : RUMICHACA #408 Y ALEJO LASCANO Nº Folio : 1418

Provincia/Cantón/Parroquia : 0901100 RUC : 090172089001

E-mail : \_\_\_\_\_ Fax : \_\_\_\_\_

Página Web : http:// \_\_\_\_\_ Teléfono : 099 2305158

Nombre Propietario : ROBERTO MORALES ANDRADE Reg. Catastral : 0

Nombre Representa Legal : ROBERTO MORALES ANDRADE

Nombre de la Actividad : COMIDAS Y BEBIDAS Categoría : TERCERA

Tipo de la Actividad : RESTAURANTE Telf. Contacto : \_\_\_\_\_

Nombre del Contacto : \_\_\_\_\_

Pertenece a :

Cadenas : \_\_\_\_\_ Franquicias : \_\_\_\_\_ Cámaras de Turismo : GUAYAS

2. Tipo de Organización : Persona Natural

3. El Establecimiento es :  1 Principal  2 Sucursal

4. El local donde funciona es :  1 Propio  2 Arrendado  3 Cedido

---

**IV. EMPLEO**

14. Número de personas en el establecimiento?

TIPO DE EMPLEO	HOMBRES	MUJERES
Administrativos	0	0
Bodega	0	0
Cocina	0	1
Consejería	0	0
Contabilidad	0	0
Gerencia	1	0
Habitaciones	0	0
Cmsd	0	0
Recepcion	0	1
Restaurante y Bar	0	1

TOTAL de EMPLEADOS  
HOMBRES : 1 MUJERES : 2

15. Ventas Servicio año anterior...? 0

16. Gasto Remuneraciones año anterior...? 0

17. Gasto Insumos año anterior...? 0

18. Valores a cancelar

Por registro	0
Por funcionamiento año vigente	0
Por funcionamiento años anteriores	0
Por diferencia de reclasificación	0
Total a cancelar	0

19. Observaciones : \_\_\_\_\_

Ubicación Referencial : \_\_\_\_\_

Estado del Establecimiento :  Activo  Inactivo  En Espera

Motivo de la Inactividad : Ninguna

Observación de Inactividad : \_\_\_\_\_

Fuente: Manual del Usuario del SIIT

La aplicación además tiene la opción de consulta que permite exportar un listado de los establecimientos encontrados, ordenados por división política, actividad turística, tipo de actividad y categoría.

**FIGURA 1.18 OPCIÓN CONSULTA DEL SIIT**

Resultados Encontrados :									
Provincia	Cantón	Actividad Padre	Actividad hija	Registro	Nombre	Propietario	Representante	Dirección	
AZUAY	CUENCA	AGENCIAS DE VIAJES	AGENCIAS DE VIAJE	010150096	VIA AMERICA CIA. LTDA.	VIA AMERICA CIA. LTDA.	FIDEL MURGLETTIO	LUIS CORDERO 5-55 Y BOLIVAR	
AZUAY	CUENCA	AGENCIAS DE VIAJES	AGENCIAS DE VIAJE	010150065	ROUND TRIP	AGUIRRE CASTRO PAOLA		LUIS CORDERO 7-23 Y P. CORDOVA	
AZUAY	CUENCA	AGENCIAS DE VIAJES	AGENCIAS DE VIAJE	010150066	SEITUR CIA.LTDA.	SEITUR CIA.LTDA.		GRAH COLOMBIA Y UNIDAD NACIONAL	
AZUAY	CUENCA	AGENCIAS DE VIAJES	AGENCIAS DE VIAJE	010150067	SEMATOURS CIA.LTDA.	SEMATOURS CIA.LTDA.		BOLIVAR Y LUIS CORDERO (PASAJE HMATA)	
AZUAY	CUENCA	AGENCIAS DE VIAJES	AGENCIAS DE VIAJE	010150068	SULTANA TOURS CIA.LTDA.	SULTANA TOURS CIA.LTDA.		PADRE AGUIRRE 9-57 C.I.C.PRENSA OFIC-40	
AZUAY	CUENCA	AGENCIAS DE VIAJES	AGENCIAS DE VIAJE	010150069	SURVIAJES CIA.LTDA.	SURVIAJES CIA.LTDA.		HNO. MIGUEL 8-53 Y BOLIVAR	

Fuente: Manual del Usuario del SIIT

Esta última es una de las funciones más importantes de este sistema, puesto que permite la actualización automática de la información por parte de los mismos establecimientos, sin necesidad de que un agente del ministerio se encargue de levantar la información.

Sin embargo, al intentar ingresar a los otros Módulos que se presentan en la página inicial del SIIT, como por ejemplo atención al turista; no se puede acceder y se muestra un mensaje de error.

Según la Lcda. Roxana Flores, inspectora y funcionaria del área de regulación y control turístico del Mintur; esto se debe a que dicho sistema ha sido diseñado para ser una base de datos de uso exclusivo del Mintur al cual se accede como

cliente con una contraseña y está enfocado al manejo del catastro de los agentes turísticos del Ecuador.

Aunque esta aplicación se denomina Sistema Integrado de Información Turística, en realidad no reúne a todos los involucrados en el sector del turismo tanto públicos y privados como gobierno, empresarios, asociaciones, etc. y no está disponible para el turista. Para la ciudad de Guayaquil aún no se ha desarrollado ningún tipo de aplicación de este tipo, pero por otra parte; se han diseñado proyectos para la implementación de un sistema de información geográfico que podría asemejarse.

#### **1.4.4 Productos Sustitutos**

Aquellos productos que el cliente puede consumir, como alternativa. Al elegir un mercado en el cual queremos ingresar con nuestro producto se debe tener en cuenta los riesgos que se presentan en ese segmento con los sustitutos, mucho más aún en cuanto avances tecnológicos donde el sustituto se va posicionando sobre el otro hasta sacar al producto original del mercado.

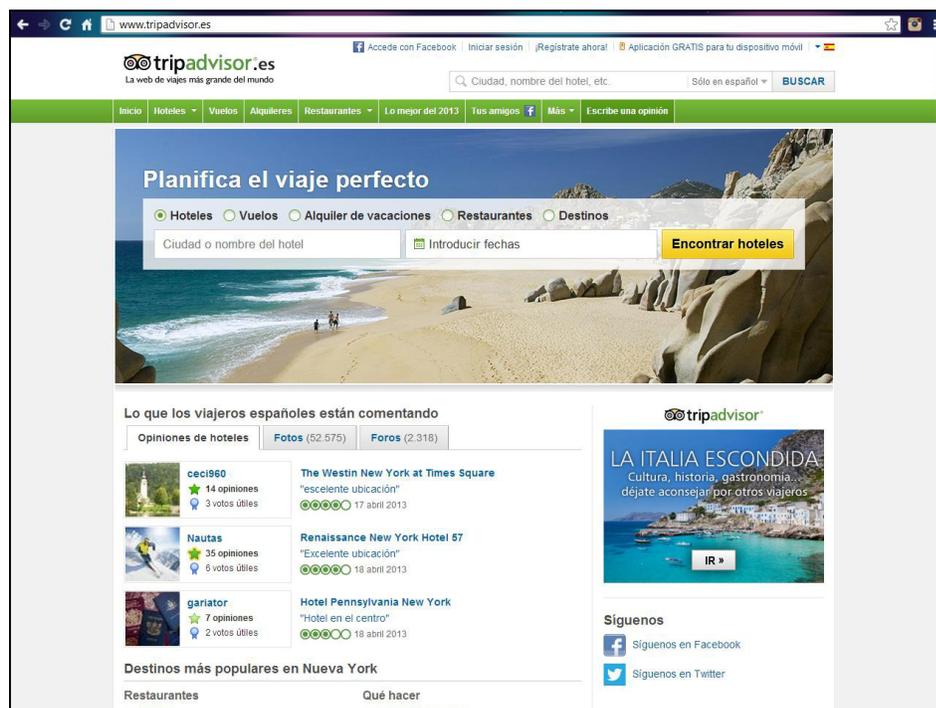
El avance tecnológico continuo y el mejoramiento de la infraestructura de las telecomunicaciones que se ha dado en la actualidad, proporciona los medios para el intercambio instantáneo de los datos. Estamos viviendo en una comunidad global, lo que ha llevado a las empresas a replantear sus estrategias y adaptar nuevas herramientas como por ejemplo internet.

El turismo es una de las industrias donde internet ha representado un cambio radical en su modelo de negocio, por ser un medio de gran potencial y lleno de oportunidades para los involucrados en el sector turístico.

No solo se benefician los proveedores o agencias; los turistas, ahora como usuarios encuentran una gama de información ofertada que van más allá de las que tenían acceso antes como cliente tradicional debido a las webs de servicios e información relacionados con el turismo que han sido desarrolladas.

Navegando en la web se encuentran páginas donde millones de usuarios comparten sus opiniones, dan consejos, suben fotos y videos sobre destinos y servicios; ésta es la tendencia que comenzaron comunidades de viajes como Tripadvisor o TravBuddy.

**FIGURA 1.349 PÁGINA INICIAL DE TRIPADVISOR**



Fuente: Página Web de TripAdvisor

TripAdvisor es el sitio de viajes más grande del mundo y permite que los viajeros planifiquen y lleven a cabo el viaje perfecto. Proporciona consejos de viajeros reales y una amplia variedad de opciones y funciones de planificación con enlaces directos a las herramientas de reserva. Tiene más de 60 millones de visitantes únicos al mes, 44 millones de miembros participativos en las interacciones comerciales, más de 100 millones de opiniones y comentarios y opera en 30 países de todo el mundo.

En el sitio web de TripAdvisor el usuario puede encontrar, entre otras cosas para planificar su viaje la siguiente información:

**Guías de ciudades:** acceso a través de smartphones ha contenido acerca de un destino concreto, incluyendo comentarios y opiniones de hoteles, restaurantes, lugares de interés, itinerarios sugeridos y tours interactivos.

**Calculadora de Alquileres Vacacionales:** comparar los costes de alojamiento en un hotel frente al gasto en un alquiler vacacional, basado en el número de adultos o niños del grupo, el número de noches de estancia, y cuántas veces planean comer fuera.

**Búsqueda de vuelos y estimador de tarifas aéreas:** una amplia selección de vuelos al mejor precio a través de las agencias colaboradoras, con una calculadora de tarifas estimadas de facturación de equipaje y servicios de vuelo (alimentación, entretenimiento) para cada aerolínea.

**Restaurantes:** más de 1.100.000 restaurantes en 24.000 ciudades, mapas, filtros y enlaces para realizar reservas de una manera fácil y cómoda.

**Guías rápidas:** guías descargables de los hoteles, atracciones y restaurantes mejor valorados en más de 13.000 destinos de todo el mundo.

A diferencia de TripAdvisor, Despegar.com ofrece información exclusivamente sobre servicios y permite su compra; es así que en ésta se observa una variedad de ofertas en alojamiento, transporte y paquetes ya planificados.

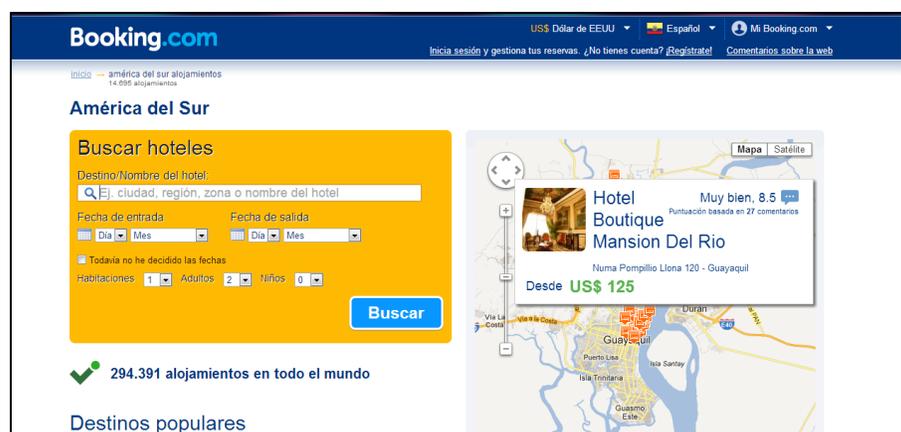
**FIGURA 1.20 PÁGINA INICIAL DE DESPEGAR.COM**

The screenshot displays the Despegar.com website interface. At the top, there is a navigation bar with the logo and links for 'Inicio', 'Hoteles', 'Vuelos', 'Paquetes', and 'Autos'. A search bar is prominently featured in the center, with 'Quito' entered as the origin and a field for the destination. Below the search bar, there are options for 'Partida' and 'Regreso' dates, and a 'Buscar' button. To the right of the search bar, there is a 'Me gusta' button and a currency selector set to '+10K'. Below the search bar, there are several promotional banners and sections. On the left, there is a 'Destinos principales' section with cards for Disney, Orlando, Ciudad de Panamá, Nueva York, Caracas, and Bogotá, each showing prices for hotels and flights. On the right, there is an 'Ofertas sólo por hoy' section with a list of hotel deals for various cities like Buenos Aires, Fort Lauderdale, Isla De San Andrés, Los Ángeles, Cali, Santiago De Chile, Buenos Aires, Medellín, Guayaquil, and Cartagena, with prices in USD. The website also features a 'Mejor Precio Garantizado' badge and a 'Suscribirse' button for email offers.

Fuente: Página Web de Despegar.com

Una funcionalidad que ha sido integrada en la mayoría de las webs de viajes es la visualización de mapas, Booking muestra un mapa con la ubicación del hotel que se va a reservar, característica similar a TripAdvisor que muestra el mapa con la atracción donde se desea ir, complementando así la experiencia del usuario.

**FIGURA 1.21 PÁGINA INICIAL DE BOOKING**



Fuente: Página Web de Booking.com

A nivel local, el Municipio de Guayaquil ha implementado un sistema de información web llamado “VisitaGuayaquil.com”; en donde se proporciona información de los atractivos turísticos, actividades que realizar, información básica sobre el país y a nivel local, mapas, guías e información sobre la transportación. La información disponible en esta web es muy completa, también se ha incluido un calendario con los eventos que se dan en la ciudad y la opción de contacto por medio de correo electrónico.

FIGURA 1.22 PÁGINA INICIAL DE VISITAGUAYAQUIL.COM



Fuente: Página Web VisitaGuayaquil

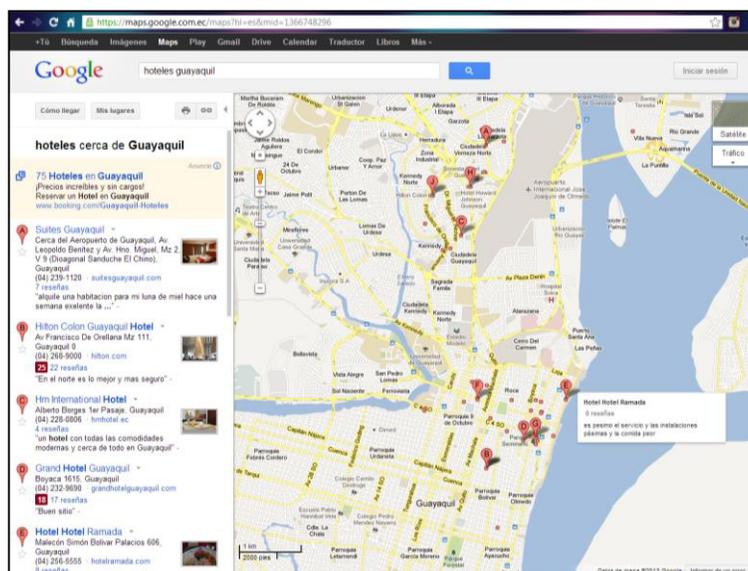
El turismo es una industria que ha sabido aprovechar a fondo las posibilidades que brinda la web, las antes mencionadas páginas web son solo 3 de las muchas que existen a nivel mundial. Hoy en día internet se ha convertido en un importante canal de comunicación y distribución de contenidos e información; tan solo digitando la palabra “Guayaquil turismo” en un buscador obtenemos cerca de 6.460.000 resultados en aproximadamente 0,30 segundos.

Los buscadores, que son sistemas informáticos buscarán en sus archivos almacenados la información de cualquier tipo que usted requiera; es así que con tan solo click el turista podría informarse de manera rápida sobre los servicios

ofertados y atractivos existentes en la ciudad de Guayaquil en otras páginas que no sean las oficiales del destino. Toda esta información es valiosa para el turista al momento de escoger a que sitio viajar; sin embargo; si una vez en el sitio necesita ubicarse, al igual que las comunidades de viajes web como Tripadvisor, estos buscadores también tienen la opción de visualizar mapas.

Entre los buscadores de internet más conocidos tenemos Google, Internet Explorer, Bing, Yahoo!, entre otros; de los cuales se derivan Google Maps, OpenStreetMaps y MapQuest entre otros para la búsqueda de geoinformación.

**FIGURA 1.23 BÚSQUEDA DE HOTELES EN GOOGLMAPS**



Fuente: Google maps

## **CAPÍTULO II**

### **2. DESCRIPCIÓN GENERAL**

#### **2.1 DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO / SERVICIO**

Por ser un gran cambio hacia una nueva manera de brindar información al turista, uno de los grandes requerimientos fue que el diseño actual del sistema sea flexible, fácil de manejar y permita que los datos sean editables en el futuro; ya que el turismo es un campo en que la información está en constante evolución.

SINFOTUR es una herramienta que integra la información turística de la ciudad de Guayaquil; los recursos, ofertas, servicios complementarios y facilidades turísticas, que ofrece la posibilidad de conocer la ubicación, características y servicios ofrecidos por los diferentes agentes que se encuentran en el sistema turístico.

Es un software diseñado para contribuir a la toma de decisiones y mejor asesoramiento del turista durante su permanencia; con el fin de aportar al desarrollo turístico de la ciudad. En respuesta a la evolución de las tendencias tecnológicas en el sector turístico y a la creciente demanda de información por parte de los visitantes.

Además de ser de gran ayuda para el turista, debemos tomar en cuenta que SINFOTUR permitirá ingresar los datos de los agentes turísticos manualmente por el administrador del sistema, también podrá registrar y llevar a cabo un control de los establecimientos que sean los más adecuados para los turistas. SINFOTUR maneja los datos de tal forma que se pueda modificar, agregar, eliminar y consultar.

SINFOTUR es un sistema el cual siempre tendrá como objetivo primordial la calidad de los agentes turísticos y buscará siempre la satisfacción de los turistas durante su permanencia en la ciudad de Guayaquil, por lo tanto las entidades y facilidades turísticas que se encuentren en la base de datos de SINFOTUR serán las que tengan

los niveles más alto de calidad suficientes para brindar un buen servicio al cliente – turista.

Busca fortalecer el proceso de interacción planta turística – cliente, a través de tecnologías de la información diseñando un “Sistema de Información Turística integrada” disponible, fiable y actualizado. SINFOTUR, Sistema de Información Turística Integrada, ha sido desarrollado por iniciativa privada y no se necesita de un usuario registrado para poder acceder al mismo; garantizando así la accesibilidad e integridad de la información contenida en el sistema.

Tiene como propósito convertirse en un intermediario clave entre la información y las personas en el destino, mediante visualizaciones interactivas. Este sistema ofrece la opción de consulta por lo que se ha establecido una base de información apoyada en investigación y recolección de datos para proveer de información turística en forma regular. Además facilita a través de interfaces la georeferenciación (mapas) de la información consultada.

Sistematiza los datos e información de los principales agentes de la planta turística y servicios complementarios, gestionados a través de una base de datos; constituyendo un importante canal de marketing y comunicación con los clientes.

SINFOTUR tiene dos tipos de empleos, tales como administrador y cliente – turista.

Las principales funciones del sistema en modo administrador son las siguientes:

- Agregar una nueva entidad y/o facilidad turística en la base de datos del SINFOTUR.
- Editar información básica de cada entidad y facilidad turística en sus categorías como: nombre, tipo de la actividad, dirección, zona, precio, teléfono, imágenes e información georreferencial (mapas) de todas las entidades y facilidades turísticas seleccionadas.
- Eliminar una entidad y/o facilidad turística de la base de datos del SINFOTUR.
- Visualizar la base de datos completa del SINFOTUR.

Las principales funciones del sistema en modo cliente – turista son las siguientes:

- Consulta de información de la base de datos de todas las categorías del SINFOTUR como: Alojamiento, Alimentos y Bebidas, Actividades Recreativas, Transporte, Sitios de Interés, Malecón 2000 y Las Peñas.
- Impresión de la información consultada y seleccionada.

SINFOTUR está diseñado en un ambiente que contiene botones de acciones rápidas para la navegación en las diferentes pantallas:

### **Pantallas (Administrador)**

- Pantalla de Bienvenida
- Pantalla de Ingreso al SINFOTUR (con opciones de nacionalidad, tipo de consulta e ingreso como administrador)
- Pantalla de Ingreso como administrador al SINFOTUR (con campos de escritura para Usuario y Contraseña)
- Menú principal (con botones de ingreso a la información de las entidades y facilidades turísticas)
- Pantallas de las entidades y facilidades turísticas (para Añadir, Ingresar, Modificar y Visualizar información)

### **Pantallas (Cliente – Turista)**

- Pantalla de Bienvenida
- Pantalla de Ingreso al SINFOTUR (con opciones de nacionalidad, tipo de consulta e ingreso como administrador)
- Menú principal (con botones de ingreso a la información de las entidades y facilidades turísticas)

- Pantallas de las entidades y facilidades turísticas (con información, imágenes y mapas de cada una de ellas para su visualización)
- Pantalla de visualización de mapa.

#### **Botones de acción rápida (Administrador)**

- Botones básicos (Menú, Atrás, Buscar, Editar, Cerrar, Eliminar, Guardar y Seleccionar Archivo)
- Botones del Menú principal (Alojamiento, Alimentos y Bebidas, Actividades Recreativas, Transporte, Sitios de Interés, Malecón 2000 y Las Peñas.)
- Botones de Acción y Visualización (Ver mapa, Impresión, Como Llegar

#### **Botones de acción rápida (Cliente – Turista)**

- Botones básicos (Menú, Atrás, Buscar, Cerrar)
- Botones del Menú principal (Alojamiento, Alimentos y Bebidas, Actividades Recreativas, Transporte, Sitios de Interés, Malecón 2000 y Las Peñas.)
- Botones de Acción y Visualización (Ver mapa, Impresión, Como Llegar e información)

## 2.2 ANÁLISIS DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL SINFOTUR

SINFOTUR ha sido desarrollado bajo las siguientes características:

**Logo:**

**FIGURA 2.1 LOGO DE SINFOTUR**



Fuente: Elaboración propia

El logo de SINFOTUR tiene como elementos el faro y el color celeste con blanco, los cuales son los colores de Guayaquil; y el faro siendo una construcción que alumbra una porción de costa y señala una posición que avisa al marinero, representa por lo tanto la implementación y la creación del sistema que surge de la necesidad de brindar y orientar al turista con la información turística de la ciudad.

**Acceso y administración:**

No es necesaria la compra de una licencia para utilizar el software, sin embargo la persona usuaria no tiene acceso directo a modificar sus contenidos. El usuario puede visualizar la base de datos de manera libre sin necesidad de registros en modo consulta y solo el administrador cuenta con un usuario y contraseña de acceso a la información para ser editada.

**Actualizado:**

Disponible en línea bajo privacidad, solo para administradores; para que las actividades como modificar o eliminar datos sean gestionadas desde ubicaciones centrales, en lugar de la sede de cada cliente. Permitiéndoles a los administradores tener acceso al sistema a través de la web. Las actualizaciones periódicas de la información sobre los servicios ofertados se realizarán según las especificaciones dadas por los establecimientos, tales como cambio de precios, ofertas especiales, etc.

**Confiable:**

En general, la información disponible en la red presenta características por lo que no puede ser definida por segura. Los datos disponibles en el sistema, han sido tomados de fuentes oficiales de información turística y proporcionada por los establecimientos turísticos; es decir, que son actuales, detallados, exactos y confiables

**Legibilidad:**

SINFOTUR es comprensible, no sólo para quien lo crea, sino para otros programadores. Esto es para facilitar las futuras y muy posibles modificaciones que requiera o sesiones de derechos. Cuando hablamos de legibilidad nos referimos a la facilidad para interpretar como funciona el programa.

**Evolutividad:**

Se refiere a la posibilidad de adaptar el sistema a requerimientos más amplios; dicho en otros términos, evolucionar de acuerdo a las futuras exigencias del mercado.

**Facilidad de uso o amigabilidad:**

Hay que destacar que el funcionamiento del SINFOTUR es bastante sencillo, por lo que no se requiere profesionales debidamente calificados o con conocimientos avanzados en computación para su uso.

**Interactivo:**

Desarrollado con interfaces gráficas amigables que están diseñadas en un ambiente que contiene botones de acciones rápidas para la navegación en las diferentes pantallas, que contribuyen a su sencillo manejo.

**Ayuda y Soporte:**

No es necesario que el usuario cuente con un área especializada para acceder al sistema, por lo que se reducen los costos por disponibilidad de la información y riesgo de inversión. La responsabilidad recae en los administradores; esto significa que la garantía de disponibilidad del sistema y su correcta funcionalidad, es parte del servicio que da quienes proveen el sistema.

**Accesibilidad:**

A pesar de no ser necesario un previo registro para la visualización de la información y de ser un sistema de libre acceso, este carece de portabilidad. Esto es debido a que SINFOTUR no se encuentra disponible para descargas, ni en la web para usuarios. Este sistema de información estará ubicado en puntos turísticos planificados y estratégicos; es decir, la información solo se encuentra disponible para su consulta en dichas ubicaciones fijas.

Esta representa la principal desventaja de SINFOTUR frente a sus sustitutos mencionados en el capítulo anterior. SINFOTUR estará ubicado en puntos fijos relacionados con el sector turístico; mientras que para acceder a cualquiera de estos sistemas de información webs o motores de búsqueda solo es necesaria una conexión

a internet, una computadora o incluso con el crecimiento que el mundo ofrece en cuanto a desarrollo de aplicaciones, en dispositivos móviles y tablets.

### **2.3 BENEFICIOS E IMPORTANCIA DEL SINFOTUR**

La importancia de SINFOTUR radica en los evidentes cambios que se han presentado en los últimos tiempos en el comportamiento y preferencias de los viajeros, que en la actualidad buscan estar más informados y conocer sobre los diferentes destinos y su dinámica.

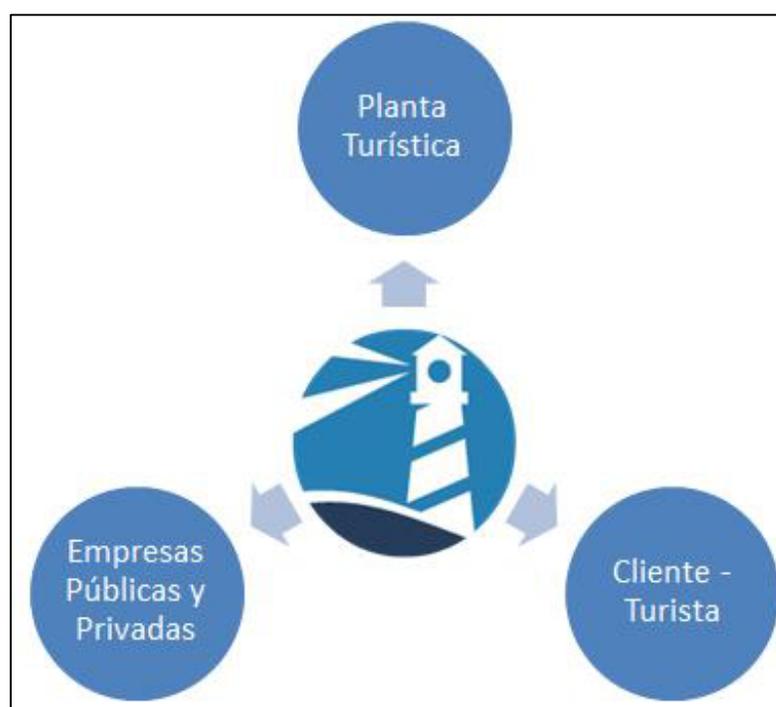
SINFOTUR en el sector turístico contribuirá a ofrecer una mejor entrega de información del servicio, llegar a un mayor número de clientes y optimizar sus recursos logrando aumentar su eficiencia.

La industria turística es potencialmente atractiva para el desarrollo de tecnologías de información para promocionar y comercializar actividades ofrecidas en el destino; y por ser una industria que involucra ocio y entretenimiento necesita medios de promoción basados en medios audiovisuales que resulten atractivos.

(Valles, 1999)

SINFOTUR no es solo un medio de visualización de información turística, sino también un medio de ayuda a la planta turística y a los órganos reguladores (Mintur, Municipalidad de Guayaquil y empresas privadas) que dispongan de este sistema.

**FIGURA 2.2 INTERACCIÓN DE SINFOTUR Y AGENTES RELACIONADOS**



Fuente: Elaboración Propia

En el gráfico anterior podemos observar la interacción que existe entre SINFOTUR y los diferentes agentes relacionados con el ámbito turístico; que se verán beneficiados de la utilización de este, para los cuales el sistema representa un recurso significativo.

Para el cliente – turista, es de gran importancia encontrar un mecanismo de información turística que sirva de ayuda, con el fin de un mejor desenvolvimiento en el destino al cual se dirige.

SINFOTUR brinda información validada y confiable, lo que hace que el turista se sienta seguro y pueda realizar todas las actividades que tiene en mente en un destino poco conocido; es decir, representa una herramienta que les permite tener información actualizada relevante.

El tema de economizar, es un asunto primordial para el turista; por tal motivo es que el SINFOTUR ofrece datos puntuales de precio y ubicación de tal manera que el usuario del sistema no desaproveche el tiempo y tome su decisión con rapidez en el transcurso de la utilización del sistema; le brinda al viajero la oportunidad de gestionar su viaje de forma más rápida.

La clave del SINFOTUR es tener integrada toda la información en una base de datos disponible en categorías, para que el turista pueda crear su propio itinerario usando el sistema. Puede satisfacer mejor que cualquier otra tecnología actual la necesidad de recibir información de calidad, además la interactividad que presenta permite al

turista encontrar con rapidez y exactitud información instantánea y adaptar ésta convenientemente a su itinerario.

Además de ser de gran ayuda al visitante, el sistema se encarga de promocionar a las entidades y facilidades turísticas seleccionadas, visualizando la información y las promociones de cada una de ellas. Siendo las entidades y facilidades la oferta del sistema, la cual ayuda a la modernización y mejora de la metodología tradicional, en donde se tenía que buscar la información en diferentes medios.

SINFOTUR da la oportunidad a la planta turística de promocionarse en un medio informativo masivo, el cual está al alcance del turista, mejorando así su manera de comercialización en el mercado turístico.

En este circuito de ayuda, también están inmersas las empresas públicas y privadas, dicho sistema les ayudara a un mejor ordenamiento y selección de la oferta turística de Guayaquil, situando así las entidades de Alojamiento, Alimentos y Bebidas, Actividades Recreativas, Transporte y Sitios de Interés mejores calificadas para la satisfacción del turista y posicionar a la ciudad como un destino amigable hacia el turista.

## **2.4 SINFOTUR COMO ESTRATEGIA DE PROMOCION PARA LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**

La promoción es uno de los elementos más importantes del marketing que según Kotler (1999) “se entienden como las actividades que comunican los atributos del producto y persuaden a los consumidores de su adquisición”; y según Víctor Middleton (2001) son “todas las formas que se utilizan para hacer que los clientes se den cuenta de los productos, que agudicen sus deseos y estimule la demanda”.

La promoción debe dar a conocer a los consumidores los atractivos y la infraestructura que existe en el destino y que lo diferencia de la competencia, inspirando confianza, credibilidad e influir en el proceso de compra. Los agentes de servicios turísticos deben adoptar nuevas herramientas para realizar promoción e interactuar con sus clientes, con la finalidad de ganar mercado y ser altamente competitivo en la industria.

En general la aparición y posterior evolución de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC), han supuesto un gran cambio en el entorno en el que se desarrolla la industria turística.

Promoción no solo encierra acciones aleatorias y aisladas de publicidad; en el sector turístico la promoción no solo se basa en atraer a millones de personas, sino en el propósito de ofrecer información, productos y servicios que motiven al desplazamiento del turista hacia el destino.

Desafortunadamente en la actualidad no existe un sistema el cual integre toda la información de la planta turística de Guayaquil en un solo medio, por consiguiente es el comienzo de una nueva etapa de difusión de información integrada en el campo turístico de la ciudad.

Guayaquil es vista como una ciudad de tránsito y un destino de negocios y eventos, por lo tanto comparado con otras ciudades importantes a nivel nacional e internacional existe competencia.

La promoción turística que se le da a la ciudad no es la adecuada en la actualidad, tanto por las organizaciones privadas y públicas (Gobierno y Municipalidad); ya que dan a conocer una cantidad mínima limitada de entidades y facilidades turísticas para los clientes – turistas que desean visitar nuestra ciudad.

Se puede citar la mínima promoción turística de la ciudad de Guayaquil por el Ministerio de Turismo en el 2012 como parte de la campaña internacional de promoción turística del país en el video de “YO DESCRUBRÍ A AMAR LA VIDA EN ECUADOR”.

En dicho video de un minuto de duración , algunas de las escenas que sobresalen son los hermosos paisajes de la Sierra, exóticos rincones de la Amazonía, esplendorosas playas de la Costa, como la reconocida Montañita, la diversidad de las especies en Galápagos y los tesoros que guarda el Centro Histórico de Quito. Sin embargo, la omisión promocional de la ciudad de Guayaquil es muy clara.

La implementación del SINFOTUR en la ciudad de Guayaquil será significativa gracias a que SINFOTUR es un recurso tecnológico innovador en el país, que contribuirá a ampliar la iniciativa tradicional de construcción de la imagen del destino.

Es así, que se transforma en un referente a nivel nacional de la implementación y utilización de un sistema integrado de información, proyectando y mejorando la imagen de la ciudad en diferentes ámbitos a través del fomento de la calidad y de la mejora de los servicios de información turísticos de la misma; y además de ayudar a

la ciudad a convertirse en un destino acogedor y servicial con el turista, se convierte en una herramienta eficiente para el cambio y fortalecimiento de esta imagen.

SINFOTUR fomentará a que Guayaquil se oferte de tal manera que el turista ya no vea a la ciudad como un sitio plenamente de negocios sino también como un destino más atractivo para visitar. Al implantar SINFOTUR en la ciudad de Guayaquil, quienes primero perciben su impacto es la población local y principalmente quienes laboran en el sector turístico; ya que se establece en la mente de estos los esfuerzos que la ciudad está instaurando para el contacto favorable con los turistas. Esto contribuye a la conciencia turística de los residentes, que cambian lo que hacen para encajar en el ambiente de progreso turístico que se está desarrollando en la urbe; lo que implica el compromiso de los habitantes por conocer acerca del sistema y su aceptación como parte del fortalecimiento turístico de la ciudad.

Otro factor relevante es que SINFOTUR aportará a la competitividad de Guayaquil como destino, ya que en la actualidad se están viviendo cambios a nivel tecnológico entre las diferentes industrias y dentro del país no se cuenta con alguna herramienta similar en ninguna provincia, ni ciudad; en otras palabras el sistema será un factor clave de diferenciación frente a otros destinos del Ecuador.

Mediante el uso de este sistema de información los hoteles, restaurantes y demás planta turística pueden publicitarse; SINFOTUR ayuda a estrechar la relación con el cliente, logrando un acercamiento detallado de la información seleccionada.

SINFOTUR añadirá valor al marketing turístico; es una forma de realizar mercadeo de forma más rápida, obteniendo beneficios a largo plazo y siendo una estrategia competitiva que genera ventajas en el mercado.

Además, aportará a los gustos de los consumidores por demandar viajes personalizados y adaptarlos a sus preferencias, contribuye a un nivel más alto de experiencias en viajes; y ayuda al mayor conocimiento del destino por parte de los turistas dada la mayor facilidad de acceso a la información disponible.

Dicho de otra manera, SINFOTUR como estrategia de promoción para la ciudad de Guayaquil se basa principalmente en definir una imagen mental del destino sobre el turista; un destino en el que es primordial la accesibilidad a la información que responda a la tendencias que están en constante cambio en relación a la organización de viajes personalizados y una ciudad que está abierta al cambio para dar una experiencia turística de mejor calidad.

## **CAPÍTULO III**

### **3. ELABORACIÓN DEL SINFOTUR**

#### **3.1 METODOLOGÍA**

##### **3.1.1 Tipo de Investigación**

Debido a que SINFOTUR busca ser de ayuda para el turista y considerando las características mencionadas en capítulos anteriores se ha llegado a la metodología más apropiada para establecer el formato que satisfaga las necesidades

identificadas en el cliente a la hora de desenvolverse como turista dentro de la ciudad.

Para la creación del sistema, se diseñó un estudio estadístico para obtener información significativa de las características que debería poseer SINFOTUR, a través de una investigación descriptiva que se realizó durante la semana comprendida entre el 12 y 20 de octubre del 2013, recolectando datos por medio de cuestionario.

Los resultados permitieron identificar las percepciones, requerimientos y preferencias del cliente con respecto al sistema; que es un servicio nuevo en el campo turístico. Además, el análisis de los datos que surgieron a partir de la aplicación de la investigación se convirtió en la base de la materialización exitosa del sistema de información turística que estamos planteando puesto que respondieron a las expectativas y exigencias del mercado al que va dirigido.

### **3.1.2 Universo y Muestra**

Para la creación del sistema se necesita de información para la ayuda personalizada al turista cuando este visitando la ciudad de Guayaquil, por lo que

los turistas que visitan la ciudad de Guayaquil representaron la población más adecuada para la aplicación de la encuesta.

La obtención del universo y muestra se basó en la llegada de turistas a la ciudad de Guayaquil como ciudad de destino, por lo tanto los factores significativos que se tomó en cuenta son el número de turistas extranjeros que ingresan a la ciudad de Guayaquil. A ese porcentaje se le sumó otra gran cantidad que son los turistas nacionales; representando el turismo interno existente en la ciudad; debido a que el turismo nacional ha crecido de gran manera. En una entrevista al actual Viceministro de Turismo Luis Falconí, señaló que el Ecuador registró 11,3 millones de visitas de sus propios habitantes al interior del país, cuatro veces más que las 2,3 millones del 2005. *El Universo* (28 Abril, 2013).

Por lo que nos damos cuenta que el turismo que se realiza internamente, representa un porcentaje significativo y con certeza se puede decir que es mayor que el porcentaje de turistas extranjeros que visitan nuestra ciudad.

Por lo tanto para la obtención de la población, se buscó información de fuentes oficiales como el Instituto Nacional de Encuestas y Censos y del Ministerio de

Turismo, para obtener el número de turistas tanto de extranjeros como nacionales que visitan anualmente la ciudad.

Finalmente estos datos se obtuvieron de una entrevista realizada por Diario Ecuador Inmediato al Director de Turismo del Municipio de Guayaquil, Joseph Garzosi en noviembre del 2011.

En la entrevista Garzosi señala: “El municipio calcula que un 15% de los 6 millones de visitantes que pasan al año por el Malecón Simón Bolívar corresponde a turismo interno. Es decir, alrededor de 900.000 del 1'200.000 turistas anuales que recibe la urbe”.

Es decir:

- Número de extranjeros que visitaron la ciudad de Guayaquil: 300.000
- Número de turistas nacionales que visitaron la ciudad: 900.000

Por consiguiente nos damos cuenta que el porcentaje de turismo interno es aproximadamente el triple del turismo que realizan los extranjeros en nuestra ciudad.

### **3.1.3 Tipo de Muestreo**

La selección de la muestra se realizó por muestreo probabilístico, ya que los resultados que se deseaban obtener con esta investigación fueron para un análisis descriptivo que proporcionó estadísticas útiles para estimar las posibles características que debe tener SINFOTUR y la aceptación del sistema por parte del cliente - turista.

### **3.1.4 Método de Muestreo**

En cuanto al método elegido para la obtención de la muestra, se optó por el muestreo aleatorio simple. Los resultados esperados con este método, ofrecieron un punto de vista general acerca de las preferencias del consumidor objetivo, los cuales se visualizaran en el SINFOTUR.

### **3.1.5 Determinación de la muestra**

Para determinar el tamaño de la muestra que se utilizó en la investigación de mercado de este proyecto, 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:

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

$$n = \frac{1'200000(0,5)^2 (1,96)^2}{(1'200000 - 1)(0,05)^2 + (0,5)^2 (1,96)^2}$$

$$n = \frac{1'200000(0,25)(3,84)}{(1'199999)(0.0025) + (0.25)(3.84)}$$

$$n = \frac{1'152480}{2999,998 + 4,092}$$

$$n = \frac{1'152480}{3004,089}$$

$$n = 385$$

El cálculo de la muestra dio como resultado 385 turistas que debían ser encuestados. Sin embargo, se hizo una división del grupo en turistas nacionales y extranjeros por lo cual las 385 encuestas fueron separadas, sabiendo que del total del universo el 75% son de turistas nacionales y el 25% de turistas extranjeros, por lo tanto de las 385 turistas que se encuestaron 289 fueron turistas nacionales y 96 fueron turistas extranjeros. No obstante, esta división no influyó en el análisis de los resultados; simplemente se realizó por cuestiones de aplicación del cuestionario a los grupos objetivos.

## **3.2 RECOLECCIÓN DE DATOS**

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

La encuesta fue la técnica e instrumento utilizado para la recolección de datos en este estudio y se aplicó a 289 turistas nacionales y 96 extranjeros durante la semana comprendida entre el 12 y 20 de octubre del 2013, en los siguientes lugares:

- Hotel Airport
- Terminal Terrestre de Guayaquil
- Malecón 2000, área final del malecón en dirección a Las Peñas y área de la rotonda.

El trabajo de campo se dio lugar en estos tres diferentes puntos de la ciudad, en donde los turistas encuentran diferentes motivaciones para haberse desplazado hasta Guayaquil; considerando que el Hotel Airport recibe como huéspedes grupos de familias y turistas de negocios; por otra parte el Terminal Terrestre, puerta de entrada para los visitantes vía terrestre, que acorde a estadísticas emitidas por el mismo recibe durante los feriados a 3000 turistas

aproximadamente y que según el municipio de Guayaquil el 15% de los 6 millones de visitantes que pasan al año por el Malecón 2000 corresponde a turismo interno y el restante a extranjeros.

Los datos se obtuvieron a partir de la realización de un conjunto de preguntas enfocadas en el diseño del sistema, la implementación del mismo y la aceptación por los turistas (clientes del sistema).

### 3.3 ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación se describen los resultados de los datos tabulados:

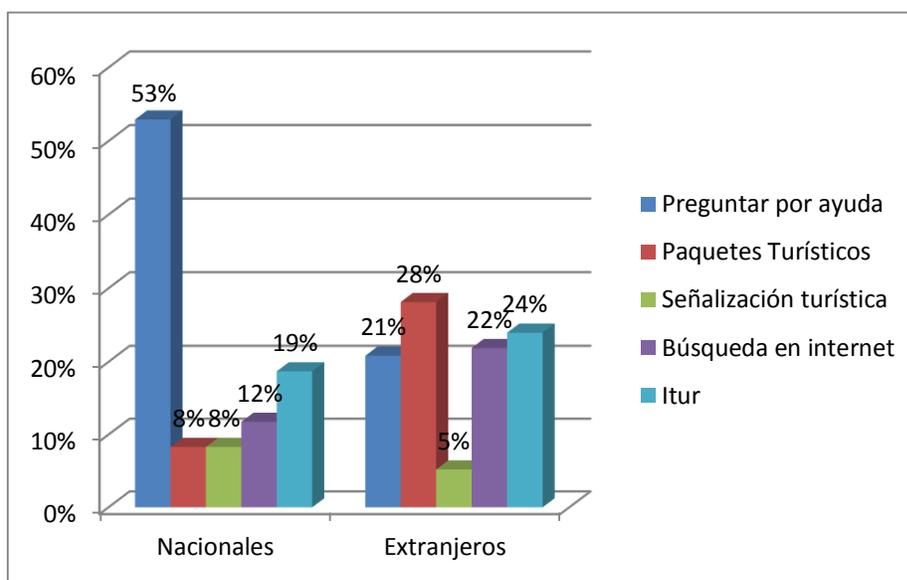
#### 1. ¿Cuándo usted llega a una ciudad nueva, cómo se desenvuelve en dicha ciudad?

**TABLA I DESENVOLVIMIENTO DE LOS TURISTAS**

Tipo de Turistas	Preguntar por ayuda	Paquetes turísticos	Señalización turística	Búsqueda en internet	Información turística Itur
Nacionales	153	24	24	34	54
Extranjeros	20	27	5	21	23

Fuente: Elaboración propia

GRÁFICO 3.1 DESENVOLVIMIENTO DE LOS TURISTAS



Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos reflejan que el 53% de los turistas nacionales encuestados cuando visitan una ciudad del país por primera vez toman como opción la de preguntar por ayuda, seguidos por el 19% de ellos que prefiere informarse en un Itur, 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. Sin embargo, existe un 12% de ellos que hace uso del internet como fuente de información y un 8% se guía por la señalización turística y optan por la confiabilidad que representa comprar un paquete turístico.

Por otra parte el 28% de los turistas extranjeros compran paquetes turísticos, y para informarse utilizan varias opciones a la vez como: el 24% pregunta por

información turística en los Itur, el 22% realiza búsquedas en internet, y el 21% pregunta a la población local y el 5% se guía por la señalización turística; se observa en los extranjeros una tendencia a mantenerse más informados sobre el lugar que se va a visitar.

Por ello, en la actualidad la información turística es una herramienta de marketing que representa una ventaja competitiva de un destino frente a otros; mucho más en una cultura en la que el turista está acostumbrado en su mayoría a informarse una vez que se encuentre en el sitio. El turista de hoy solicita más información y válida, esta sirve de conexión entre los proveedores de servicios turísticos y sus usuarios; por consiguiente la organización de dicha información se relaciona directamente con la competitividad del destino frente a la demanda.

“Algunos estudios demuestran que el 54% de los turistas buscan información de manera activa durante su viaje” (Fesenmaier, 1994) y a pesar de la manera que ha evolucionado la tecnología y las fuentes de información turística, esta característica sigue siendo parte del perfil de mucho turistas extranjeros y ecuatorianos.

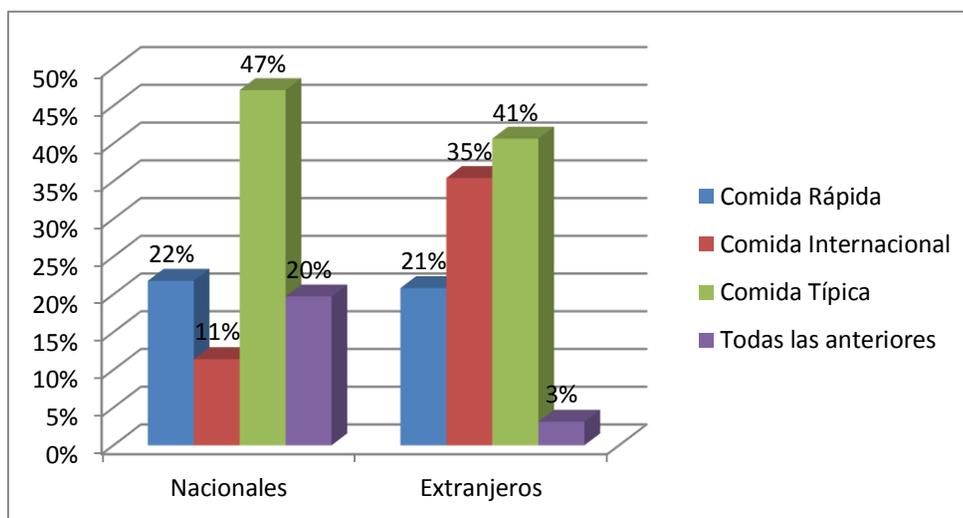
**2. ¿Cuándo llega al destino, a que tipos de establecimientos de alimentos y bebidas está acostumbrado a visitar?**

**TABLA II ESTABLECIMIENTOS DE AYB MÁS VISITADOS**

Tipos de Turistas	Comida Rápida	Comida Internacional	Comida Típica	Todas las anteriores
Nacionales	63	33	136	57
Extranjeros	20	34	39	3

Fuente: Elaboración propia.

**GRÁFICO 3.2 ESTABLECIMIENTOS DE AYB MÁS VISITADOS**



Fuente: Elaboración propia

Claramente se distingue en ambos grupos la preferencia por la comida típica en un 47% de los encuestados nacionales y 41% en los turistas extranjeros. La inclinación por la comida internacional se refleja en un 11% de nacionales y en mayor cantidad con un 35% de extranjeros. Se encuentra similitud en la preferencia por la comida rápida entre nacionales e internacionales con un 22% y 21% respectivamente. Cabe

destacar que esta fue una pregunta abierta y que las respuestas dadas por los encuestados han sido clasificadas dentro de las categorías expuestas en el gráfico anterior.

- ✓ Comida Típica
- ✓ Comida Internacional
- ✓ Comida Rápida

Estas categorías facilitarán a los establecimientos a ser identificados por los turistas de acuerdo a sus preferencias; es decir al tipo de comida que están buscando servirse. Además la búsqueda de esta información dentro de SINFOTUR podrá ser filtrada por precio y zona en la que se encuentran ubicados, que son dos características importantes que se consideran al momento de elegir un sitio para ir a comer.

Muchos de los turistas que se desplazan hacia un destino que no conocen, desean probar la comida típica; incluso en algunas ocasiones este es el motivo principal del desplazamiento, como es el caso del turismo gastronómico y como lo afirma Torres Bernier (2003) cuando señala que hay turistas que “se alimentan” y otros que “viajan para comer”. Es decir, aquellos para quienes la gastronomía es el principal atractivo o según Baptista (1990), el recurso primario del destino visitado. Pero otra gran parte no se quiere arriesgar y optan por comer lo que ya conocen.

Es importante tomar en cuenta que la mayoría de visitantes cuando viajan recurren a los restaurantes para satisfacer las necesidades fisiológicas básicas según Maslow y su pirámide de necesidades, es decir, alimentarse para sobrevivir. Esto correspondería a una de las clasificaciones propuesta por Fields (2002) que tomando en cuenta la teoría de McIntosh, Goeldner y Ritchie (1990), ha identificado cuatro tipos de motivaciones gastronómicas asociadas al turismo.

Las motivaciones físicas se encuentran asociadas al hecho de que el acto de comer es algo natural para el ser humano, por esta razón los visitantes que se incluyan en esta categoría podrían no presentar muchas exigencias con respecto a las especialidades del menú; sin embargo las necesidades físicas también se relacionan con el área de la salud y esta sería la característica que busquen en un establecimiento para servirse sus alimentos ya que buscan incorporar hábitos alimenticios más saludables durante sus vacaciones. (Fields, 2002)

Siguiendo con la clasificación propuesta por Fields, otra de las motivaciones relacionadas con la gastronomía es la cultural, estos visitantes no buscan simplemente con degustar la comida de un restaurante; ellos buscan conocer y saborear sabores típicos de la zona. Este tipo de motivación correspondería a aquellos visitantes que buscan restaurantes que ofrezcan comida típica del lugar.

Así también afirma que, existen las motivaciones personales para aquellos que viajan en grupo y el acto de alimentarse es una oportunidad de sociabilizar; y las motivaciones de status y prestigio, para muchos, poder contar a otros lo que se comió en un local de prestigio o poco conocido mencionando detalladamente todos los pormenores, e inclusive los precios, es la posibilidad de obtener un status más elevado y ser reconocido.

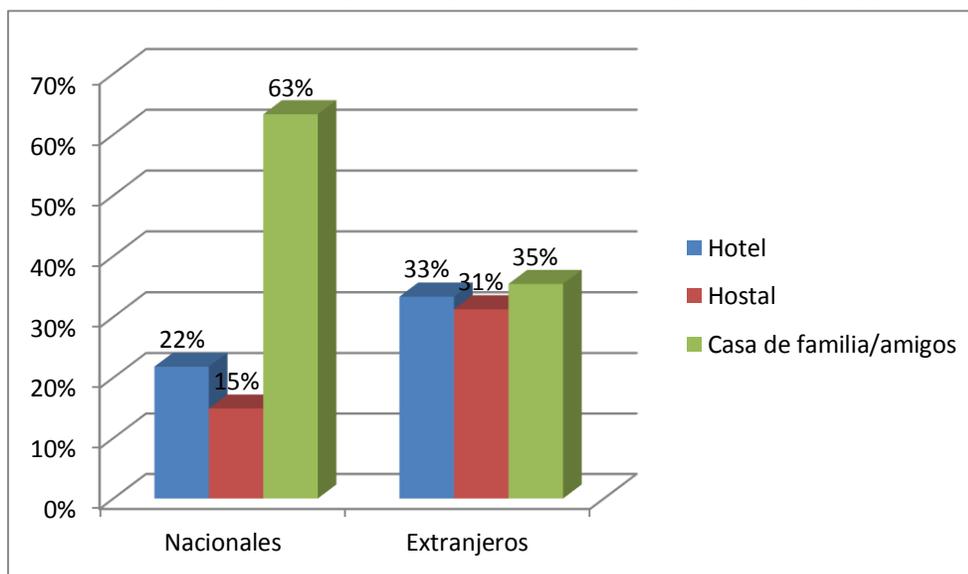
Además de esta clasificación, tenemos a los visitantes que no se sienten atraídos hacia un lugar por su gastronomía sino que se comporta como un no residente que necesita alimentarse durante su permanencia. Para este visitante la alimentación asume la importancia habitual en su vida y posiblemente no será exigente en la selección del restaurante, ni en lo ofrecido por este pero tenderá a valorar el servicio y el precio; este tipo de visitante muchas veces recurrirá al fast-food.

### 3. ¿A qué tipo de alojamiento usted se dirige en la ciudad visitada?

**TABLA III TIPOS DE ALOJAMIENTOS MÁS USADOS**

<b>Tipos de Turistas</b>	<b>Hotel</b>	<b>Hostal</b>	<b>Casa de familia /amigos</b>
Nacionales	63	43	183
Extranjeros	32	30	34

Fuente: Elaboración propia.

**GRÁFICO 3.3 TIPOS DE ESTABLECIMIENTOS MÁS USADOS**

Fuente: Elaboración propia.

Con respecto a los turistas nacionales, en la ciudad de Guayaquil predomina la tendencia a alojarse en casa de familiares es así que el 63% de los encuestados respondieron afirmativamente a esta opción, seguidos por un 22% que representan a aquellos que se hospedan en hoteles y una minoría muy significativa del 15% en hostales. Mientras que los extranjeros encuestados en un 33% se alojan en hoteles, el 31% en hostales y un 35% en casa de familias y/o amigos.

Teniendo en cuenta que la encuesta se realizó en tres diferentes puntos de la ciudad, estos resultados son visiblemente lógicos; ya que cada uno de estos recibe turistas con diferentes perfiles y es bien conocido que el tipo de alojamiento está estrechamente relacionado al tipo de turista de que se esté hablando.

Partiendo de este hecho, se sabe que los principales segmentos de la demanda hotelera en la ciudad de Guayaquil son la empresarial y corporativa; el target o nicho de mercado que necesita visitar Guayaquil por negocios y su trabajo diario.

Su estadía en la ciudad es significativa aunque la mayor parte del tiempo la dedican a su trabajo, Guayaquil aglomera el 57 % de la carga de importación y el 72% de las exportaciones; es decir, está constantemente atrayendo empresarios a la ciudad. Según Patricia Elías, gerente de la operadora de viajes L'alianxa Tecno viajes, las personas que llegan a Guayaquil por negocios representan el 70%, frente al 30% que llega por el mero hecho de conocer una nueva ciudad.

Este grupo por lo general viaja en representación de empresas y es ésta la que se encarga de la logística en cuanto al viaje; es decir viajan sin un interés netamente turístico del lugar. Así también tenemos aquellos que se trasladan a la ciudad por

finés de ocio, recreación y cultura, quienes se hospedarían en casa de familiares, hostales y hoteles de menor precio que los visitantes de negocios.

Esta pregunta justifica la necesidad de información sobre los tipos de establecimientos hoteleros que existen en la ciudad, de sus servicios y promociones; ya que Guayaquil es atractivo para el segmento de turistas de negocios, pero no es el único tipo de turistas que se hace presente. Es por esta razón que SINFOTUR ofrece la posibilidad de consulta, para que dependiendo de sus necesidades el turista pueda elegir el mejor se ajuste a sus requerimientos.

#### 4. ¿Cuáles son los sitios de interés, que usted más visita en Guayaquil?

**TABLA IV ATRACTIVOS DE GUAYAQUIL MÁS VISITADOS**

<b>Categoría</b>	<b>Tipo</b>	<b>Nombre del Atractivo</b>	<b>Nacionales</b>	<b>Extranjeros</b>
<b>Manifestaciones Culturales</b>	Históricas	Iglesia y plaza San Francisco	2	2
		Parque Histórico	28	10
		Catedral de Guayaquil	5	4
		Parque Seminario	6	4
		Parque Centenario	4	2
		Museo Municipal	8	6
		Barrio Las Peñas	42	22
	Etnografía	La Bahía	34	0
	Realizaciones Técnicas Científicas y Artísticas Contemporáneas	Malecón Simón Bolívar	63	26
Malecón del Salado		20	8	
<b>Oferta Complementaria</b>	Centros Comerciales	San Marino	48	8
		Mall del Sol	29	4

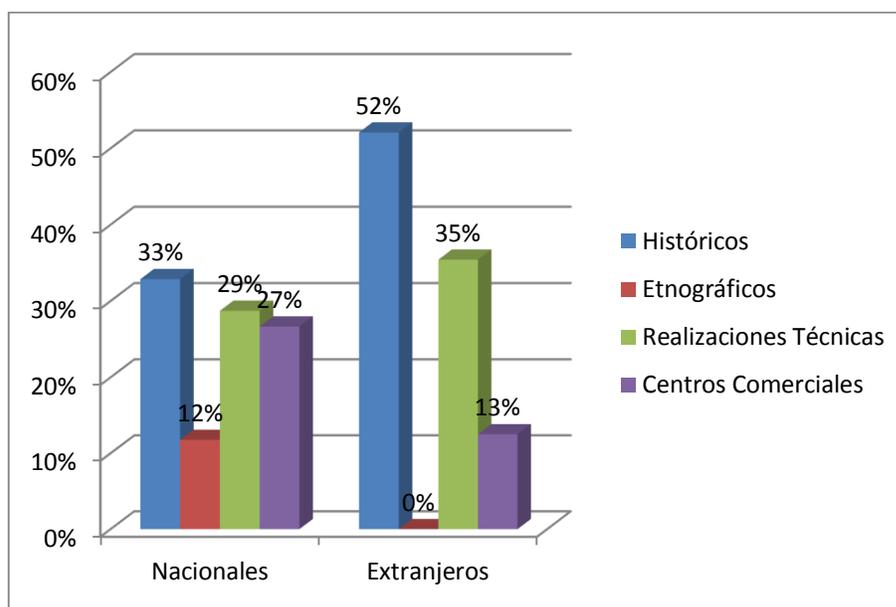
Fuente: Elaboración propia

**TABLA V TIPOS DE ATRACTIVOS MÁS VISITADOS**

<b>Tipos de Turistas</b>	<b>Históricos</b>	<b>Etnográficos</b>	<b>Realizaciones Técnicas</b>	<b>Centros Comerciales</b>
Nacionales	95	34	83	77
Extranjeros	50	0	34	12

Fuente: elaboración propia

**GRÁFICO 3.4 TIPOS DE ATRACTIVOS MÁS VISITADOS**



Fuente: Elaboración propia

Al igual que en el momento de escoger el lugar para hospedarse, el tipo y perfil de turista también influye significativamente en la decisión de qué lugar visitar en la ciudad. Al momento de aplicar la encuesta, esta fue una pregunta abierta que dio la oportunidad además de saber cuáles eran los dos sitios más visitados en la urbe por parte de ambos grupos de turistas; dando como resultado el Barrio Las Peñas y el Malecón Simón Bolívar.

Guayaquil es conocido como un puerto de compras, esto explicaría la preferencia de visitar centros comerciales en la urbe, por parte de los nacionales un 27% de los encuestados realiza esta actividad y un 13% de los extranjeros. Debido a su actividad comercial y al constante establecimiento de tiendas de reconocidas marcas internacionales, se dan las visitas de turistas nacionales que llegan a hacer sus compras también.

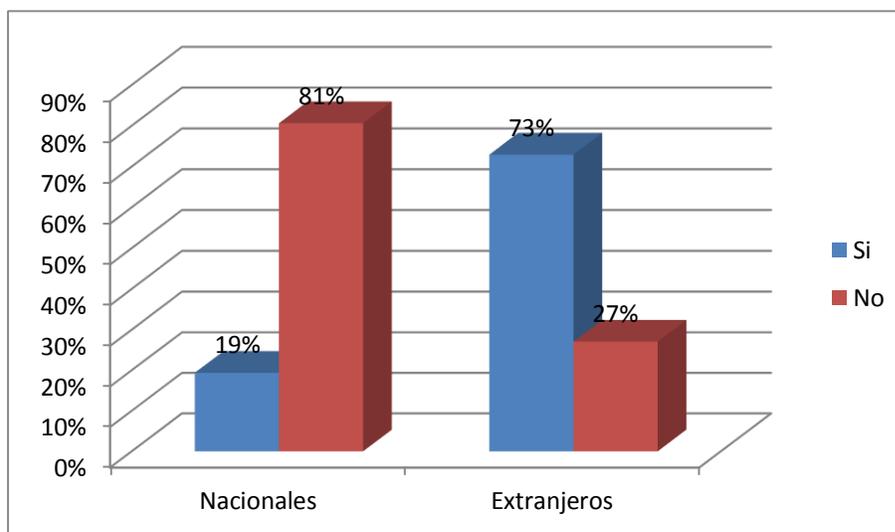
Además la ciudad cuenta con mercados de artesanías, que son atractivos mayoritariamente para los turistas extranjeros; además en la Tabla IV observamos que Guayaquil es mayormente visitado por su patrimonio histórico, es así que un 33% de nacionales y 52% de extranjeros visitan lugares históricos de la ciudad.

**5. ¿Conoce usted algún tipo de Sistema de Información Turística (servicio digital de base de datos, el cual le brinde información turística)?**

**TABLA VI CONCIMIENTO DE LOS TURISTAS SOBRE LOS SIT**

<b>Tipo de Turistas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
Nacionales	56	233
Extranjeros	70	26

Fuente: Elaboración propia

**GRÁFICO 3.5 CONOCIMIENTO DE LOS TURISTAS SOBRE LOS SIT**

Fuente: Elaboración propia

En esta pregunta se puede notar que los turistas extranjeros tienen más conocimiento sobre la existencia de sistemas que brindan información turística, aunque la existencia de estos sea escasa de forma general en todos los países; pues tan solo un 19% de los encuestados nacionales frente a un 73% de extranjeros respondieron afirmativamente a esta pregunta. Es decir, los turistas nacionales tienen poco conocimiento sobre algún tipo de sistema de esta metodología de información.

Anteriormente, ya se analizó la situación actual de los sistemas de información turísticos en el mundo, en Ecuador y principalmente en Guayaquil. La mayoría de

los que han sido desarrollados en la actualidad brinda la información bajo claves y usuarios, es decir de una manera no pública; por lo que esta podría ser la razón del gran desconocimiento sobre este tipo de sistemas informáticos tanto en nacionales como extranjeros.

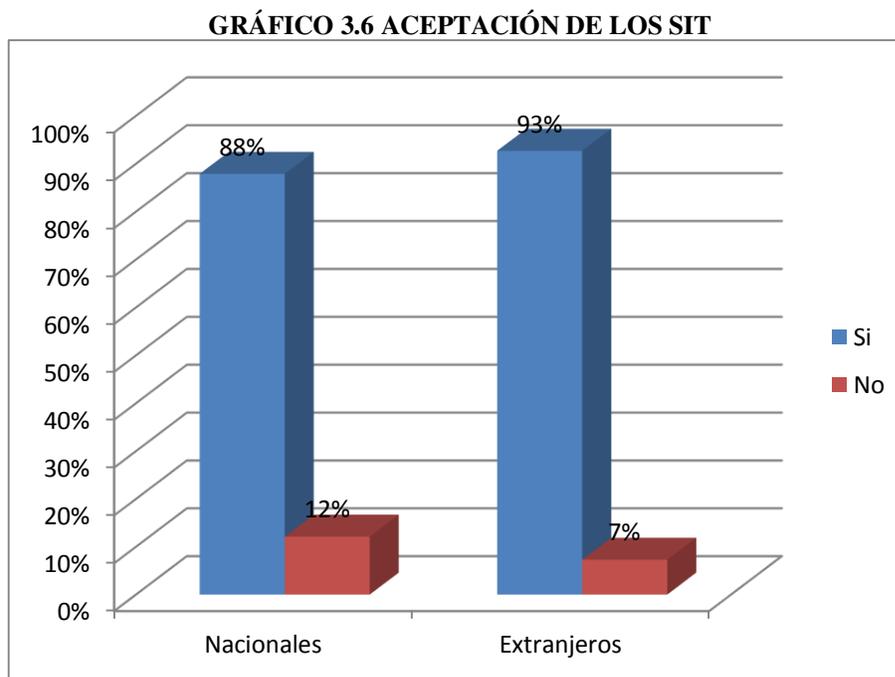
Sin embargo, el desconocimiento de este tipo de sistemas de información puede representar una oportunidad para la implementación del SINFOTUR con relación al turismo interno. Este se convertiría en un servicio novedoso y la cultura ecuatoriana se caracteriza por ser consumista y no estar satisfecha con lo tradicional. Según un estudio de la firma coreana LG Electronics, Ecuador se ha convertido en el catador número uno de lo último en tecnología en América del Sur, y sin duda SINFOTUR constituiría un avance tecnológico dentro del ámbito turístico y en la forma de informarse sobre el destino.

## 6. ¿Estaría dispuesto a utilizar un sistema de este tipo?

**TABLA VII ACEPTACIÓN DE LOS SIT**

<b>Tipo de Turistas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
Nacionales	254	35
Extranjeros	89	7

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

De la pregunta anterior se deduce que los turistas extranjeros tienen mayor conocimiento acerca de lo que es un sistema de información turístico, consecuentemente son ellos quienes están abiertos al uso de este tipo de sistema una vez implementado en la ciudad. Sin embargo, de los turistas nacionales se recibió muchas respuestas afirmativas que equivalen a una gran aceptación para la implementación del sistema por parte del turismo interno; un 88% de turistas nacionales y un 93% de extranjeros les gustaría utilizar un sistema de este tipo.

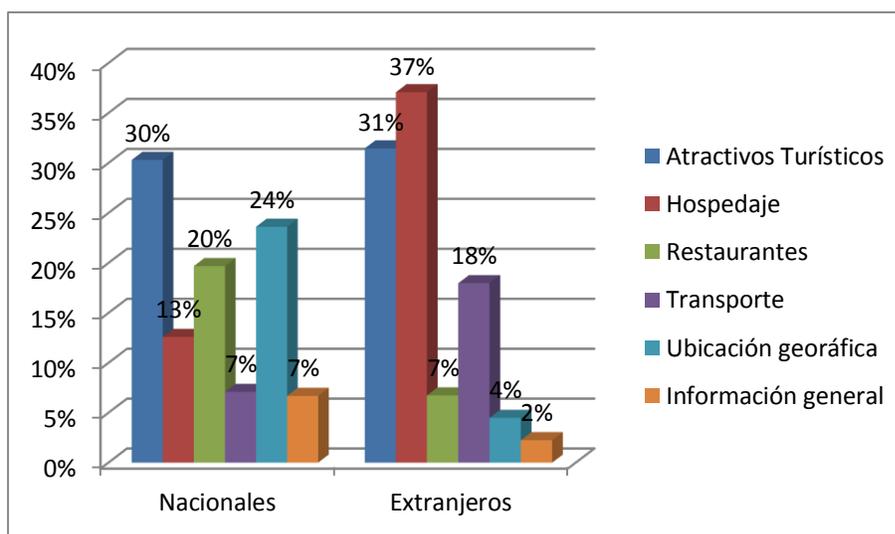
**7. ¿Para usted qué información sería de mayor importancia poder encontrarla en este servicio llamado SINFOTUR?**

**TABLA VIII TIPO DE INFORMACIÓN CONSULTADA POR TURISTAS**

Tipo de Turistas	Atractivos Turísticos, centros de recreación.	Hospedaje	Restaurantes	Transporte Terrestre, aéreo y fluvial	Ubicación Geográfica	Información General
<b>Nacionales</b>	77	32	50	18	60	17
<b>Extranjeros</b>	28	33	6	16	4	2

Fuente: Elaboración propia

**GRÁFICO 3.7 TIPO DE INFORMACIÓN CONSULTADA POR TURISTAS**



Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en el gráfico, para un 30% de los turistas nacionales es prioridad tener información sobre los atractivos turísticos de la ciudad, 20% de los restaurantes y

un 24% de la ubicación geográfica de los mismos; mientras que un 37% de los extranjeros prefieren conocer datos sobre el alojamiento y un 31% sobre los atractivos turísticos.

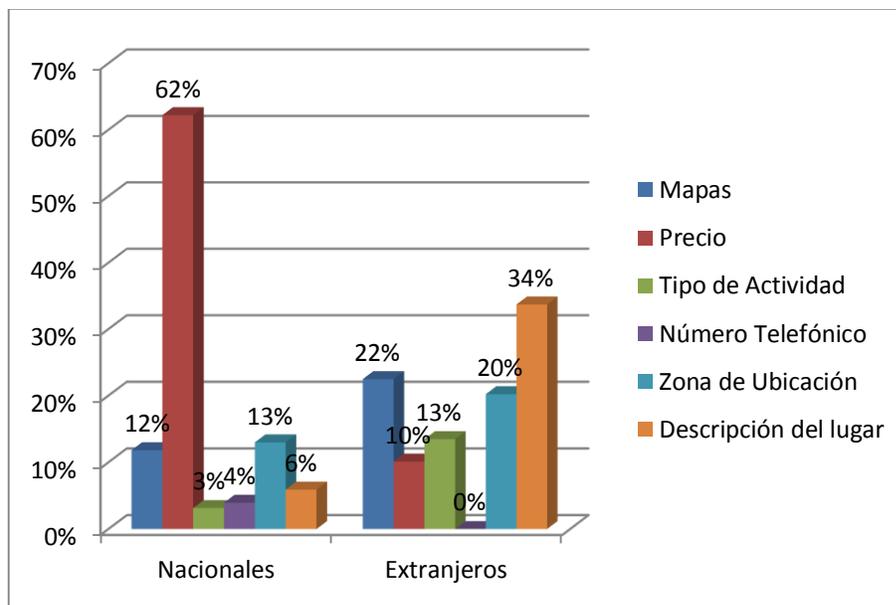
### 8. ¿Qué tipo de información además del nombre y dirección del establecimiento le gustaría consultar?

**TABLA IX ASPECTOS MÁS CONSULTADOS POR TURISTAS**

Tipos de Turistas	Mapas	Precio	Tipo de actividad	Número telefónico	Zona de Ubicación	Descripción general
Nacionales	30	158	8	10	33	15
Extranjeros	20	9	12	0	18	30

Fuente: Elaboración propia

**GRÁFICO 3.8 ASPECTOS MÁS CONSULTADOS POR TURISTAS**



Fuente: Elaboración propia

Entre los turistas ecuatorianos, podemos darnos cuenta que un factor relevante al momento de elegir los servicios de algún establecimiento es el precio y la zona donde se encuentre ubicado dicho establecimiento. Por otra parte los turistas extranjeros necesitan tener una referencia sobre el lugar, saber en qué zona se encuentra, sobretodo cómo llegar y prestan muy poca importancia al precio en comparación a los turistas nacionales.

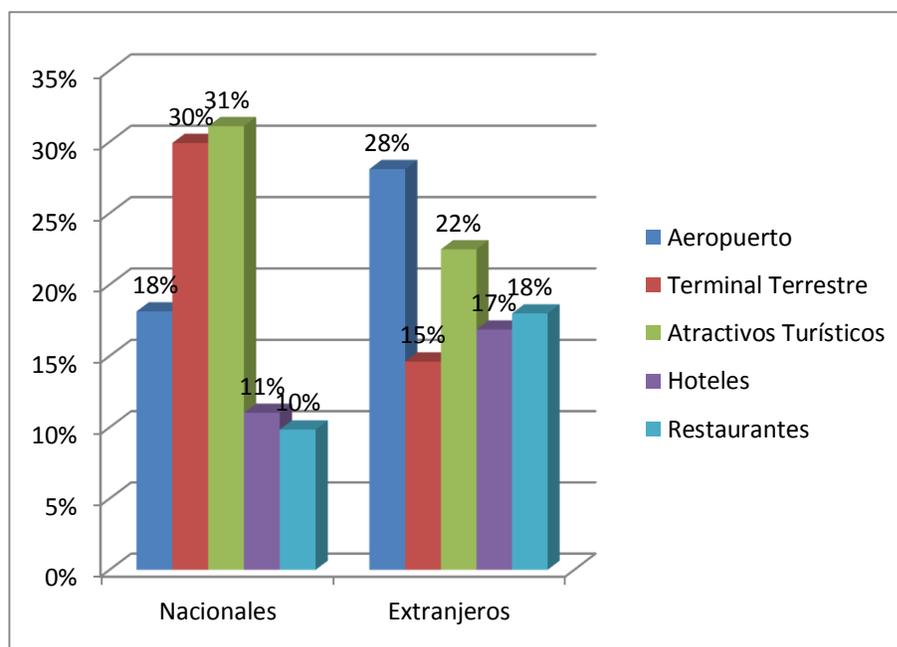
### 9. ¿En qué lugares le gustaría encontrar el SINFOTUR?

**TABLA X UBICACIÓN DEL SINFOTUR**

Tipos de Turistas	Aeropuerto	Terminal Terrestre	Atractivos Turísticos	Hoteles	Restaurantes
Nacionales	46	76	79	28	25
Extranjeros	25	13	20	15	16

Fuente: Elaboración propia

**GRÁFICO 3.9 UBICACIÓN DEL SINFOTUR**



Fuente: Elaboración propia

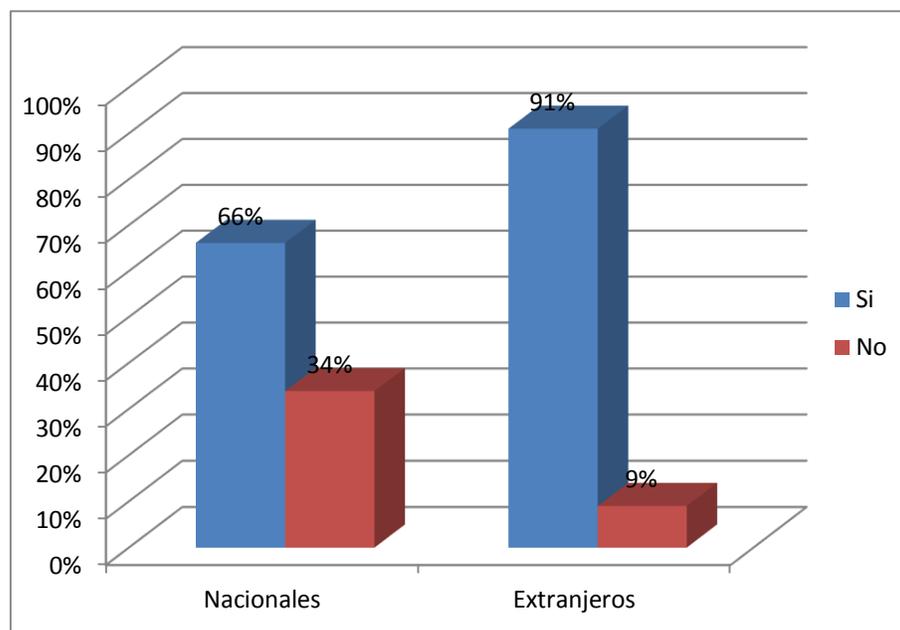
Esta pregunta evalúa los posibles lugares de ubicación del SINFOTUR, entre ellos los focos de concentración turística más significativos de la ciudad; en donde un 31% y 30% de los nacionales opinan que, debería ubicarse en los atractivos turísticos o terminal terrestre respectivamente. Esto es justificable, ya que son estos lugares a los que principalmente ellos acuden. La opinión de los turistas extranjeros es similar a los nacionales, prefiriendo ellos en un 28% que se ubique el sistema en el aeropuerto que es su puerta de entrada a la ciudad.

**10. ¿Cree usted que es necesario implementar este sistema en la ciudad de Guayaquil?**

**TABLA XI NECESIDAD DE IMPLEMENTAR UN SIT**

<b>Tipo de Turistas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
Nacionales	168	86
Extranjeros	81	8

Fuente: Elaboración propia

**GRÁFICO 3.10 NECESIDAD DE IMPLEMENTAR UN SIT**

Fuente: Elaboración propia

Una vez analizados los datos recolectados por la encuesta, se concluye que tanto los turistas nacionales como extranjeros responden afirmativamente a la necesidad de implementar dicho sistema en la ciudad Guayaquil en un 66% y 91% respectivamente; es decir, se predice una aceptación del sistema por parte de ambos grupos de turistas.

### **3.4 AGENTES TURÍSTICOS UTILIZADOS EN EL SINFOTUR**

Luego de la aplicación de la encuesta, para conocer las percepciones y expectativas sobre el diseño del SINFOTUR por parte de los clientes-turistas, es necesaria la recolección de los datos que serán mostrados en el sistema. Y ya que uno de los objetivos de SINFOTUR es convertirse en una fuente de información confiable para los turistas, se ha establecido que la base de datos general para el sistema esté apoyada en listados expedidos por entidades oficiales involucradas en el sector turístico.

Dichos documentos constituirán los posibles agentes que serían incluidos en el sistema, sin embargo se recomienda realizar una selección entre ellos estableciendo parámetros que determinen cuáles cumplen con las características de un servicio de calidad para el turista.

De los posibles agentes a utilizar para incluir en el sistema tenemos los extraídos del Registro Catastral de actividades turísticas, expedido por el Ministerio de Turismo del Ecuador en donde se registra que:

- 285 establecimientos se dedican a la actividad de Alojamiento, clasificados en categorías de lujo, primera, segunda, tercera y cuarta; y que corresponden a los tipos de pensión, hostel, hotel, hostel residencia y hotel residencia.
- Más de 4000 establecimientos se dedican a la actividad de Alimentos & Bebidas, clasificados en categorías de lujo, primera, segunda, tercera y cuarta; y que corresponden a los tipos de bar, cafetería, fuente de soda y restaurante.
- 127 establecimientos son negocios dedicados a la diversión, recreación y esparcimiento, clasificados en categorías de lujo, primera, segunda y tercera; y que corresponden a los tipos de bolera, centro de recreación turístico, discoteca, peña y sala de baile.

Además de la infraestructura turística SINFOTUR busca facilitar sobre los atractivos o sitios de interés para el turista. La última actualización del inventario de Atractivos Turísticos en el año 2007 de la ciudad de Guayaquil, facilitado por el Mintur está constituido por 58 fichas técnicas que constan con la descripción de cada atractivo turístico de la ciudad, nombre, dirección, categorización, entre otros.

Así también, el sistema pondrá a disposición del turista la información de transportación, en donde:

- Terminal Terrestre de Guayaquil registra cerca de 29 cooperativas intercantonales e interprovinciales.
- Aeropuerto José Joaquín de Olmedo registra 4 aerolíneas con rutas nacionales y 9 con rutas internacionales.
- Sistema Integrado de Transporte Masivo Metrovía cuenta con cerca de 40 rutas que atraviesan la ciudad.

# **CAPÍTULO IV**

## **4. FUNCIONAMIENTO DEL SINFOTUR**

### **4.1 MANEJO DEL SISTEMA**

Sinfotur maneja los datos de una manera que correspondan con la información seleccionada que se obtuvo mediante la formulación de preguntas en las encuestas realizadas. Por tal razón el sistema se desempeña con una metodología amigable con el cliente – turista.

El funcionamiento es bastante sencillo, tiene varias ventanas fáciles de manejar en las cuales se puede ingresar información, consultar, modificar o eliminar un sitio turístico.

Además, si así se requiere, se presenta la opción de ver la ubicación geográfica del lugar en un mapa de la ciudad al cual pertenezca, y si las exigencias lo solicitan, se puede ver varias fotos actualizadas del sitio al que se está consultando.

Otra opción que presenta el sistema es que permite hacer un mantenimiento de todos los datos requeridos por las plantas turísticas editando la información y siendo actualizado en un espacio corto de tiempo.

Cabe aclarar que Sinfotur tiene una gran diferencia con otros sistemas que se manejan con la misma metodología como los que dispone el ministerio de turismo y las empresas públicas, las cuales solo son de ayuda para dichas empresas y no tienen ninguna relación informativa para el turista.

Por tal motivo hemos dividido la utilización del sistema en dos partes:

- Ingreso de información al Sistema como Administrador
- Visualización de información del Sistema como Cliente-Turista

### 4.1.1 Botones del sistema

TABLA XII BOTONES DEL SISTEMA

	Parar video introductorio y acceder al sistema.
	Ingresar al sistema.
	Modo administrador.
	Modo Usuario.
	Agregar nuevo.
	Menú Inicial.
	Atrás.
	Búsqueda.
	Guardar cambios.
	Ver ubicación geográfica.
	Editar.
	Eliminar.
	Cerrar.
	Información.
	Imprimir.

Fuente: Elaboración propia

### 4.1.2 Bienvenida al sistema

Lo primero que se muestra en el SINFOTUR es un vídeo introductorio de bienvenida para el nuevo usuario del sistema; en este se muestran imágenes de la ciudad de Guayaquil y además en esta pantalla se puede elegir el idioma entre inglés y español, para operar el sistema. Luego de esto, aparecerá la pantalla principal de SINFOTUR, donde el ingreso se hará en modo administrador o usuario (cliente) según sea el caso.

**FIGURA 4.1 BIENVENIDA AL SINFOTUR**



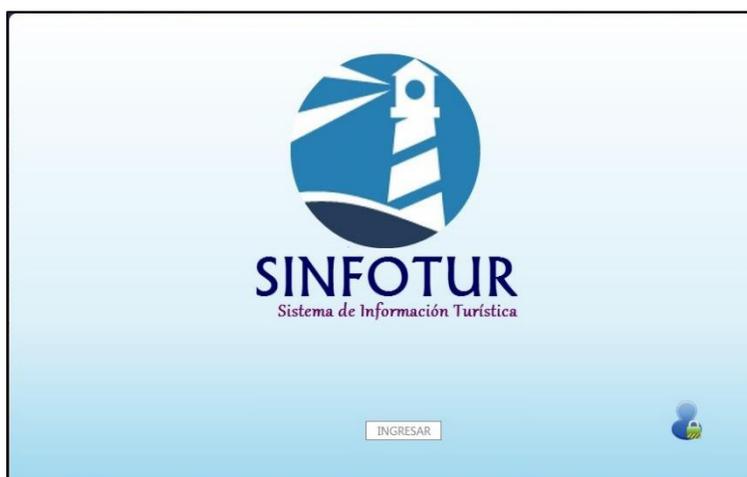
Fuente: SINFOTUR

### 4.1.3 Ingreso al sistema como administrador

Para ingresar al sistema en modo administrador se deben seguir los siguientes pasos:

1. En la parte inferior derecha de la página principal del SINFOTUR, dar click al icono de administrador.

**FIGURA 4.2 INGRESO COMO ADMINISTRADOR**



Fuente: SINFOTUR

2. El administrador deberá ingresar el usuario y contraseña, luego dar click en el botón ingresar.

**FIGURA 4.3 INGRESAR USUARIO Y CONTRASEÑA**

Fuente: SINFOTUR

3. En el menú principal el ingreso y actualización de información se realizara, dando click en los botones de información.

**FIGURA 4.4 MENÚ PRINCIPAL**

Fuente: SINFOTUR

#### 4.1.4 Ingresar Información

Al dar click en alguno de los botones mostrados en la imagen anterior se puede ingresar nuevos datos; tomaremos como ejemplo la categoría “Alimentos y Bebidas”.

1. Para ingresar un nuevo establecimiento a la base de datos del sistema se debe dar click en el botón  “Agregar”, ubicado en la parte superior derecha.

**FIGURA 4.5 INGRESAR NUEVO ESTABLECIMIENTO**



The screenshot shows a web interface for 'Alimentos y Bebidas'. At the top right, there is a green plus icon and a green left-pointing arrow. Below this is a search bar with the text 'Nombre del lugar:' followed by an input field and a 'Buscar' button.

Fuente: SINFOTUR

2. Inmediatamente aparecerá una pantalla con diferentes campos para llenar con la información del nuevo establecimiento, tales como: nombre, tipo, zona, dirección,

teléfono, cómo llegar y la latitud y longitud para visualizar su ubicación en google maps; al final de este paso se deber dar click al botón guardar.

**FIGURA 4.6 LLENAR CAMPOS DE INFORMACIÓN**

The screenshot shows a web form titled "Alimentos y Bebidas". At the top right, there are icons for adding a new item (+) and navigating back (←). The form is divided into two main sections. The first section has a search bar labeled "Nombre del lugar:" with a "Buscar" button. The second section contains several input fields: "Nombre:" with the value "Mc Donald's (Plaza San Francisco)", "Tipo:" with a dropdown menu showing "Comida Rapida", "Zona:" with a dropdown menu showing "Norte", "Direccion:" with the value "Pedro Carbo y 9 de Octubre", "Telefono:" with the value "2-321210", "Como llegar:" with a text area containing "Desde el terminal metrovia río Daule", "Latitud:", and "Longitud:". A "Guardar" button is located at the bottom of the form.

Fuente: SINFOTUR

Cabe recalcar que en el campo “Tipo” y “Zona” de cualquiera que fuera la actividad turística del establecimiento, se encuentra disponible un menú desplegable con opciones pre establecidas por el sistema y descritas en capítulos anteriores.

3. Luego de esto, aparece una pantalla en donde se procede a ingresar las imágenes relacionadas con el establecimiento.

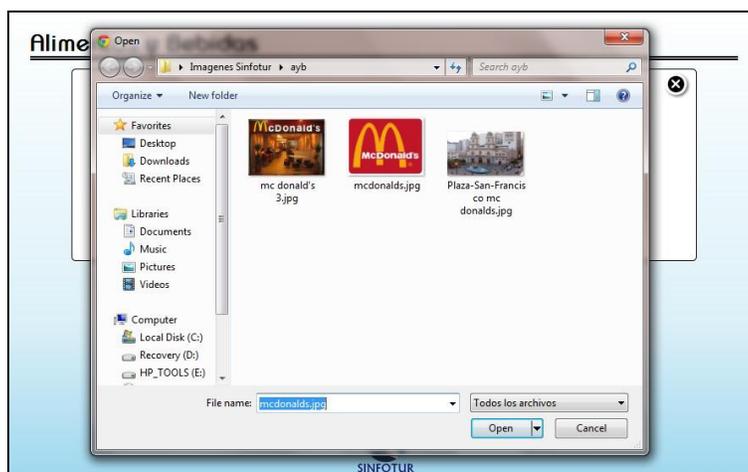
FIGURA 4.7 SUBIR IMÁGENES



Fuente: SINFOTUR

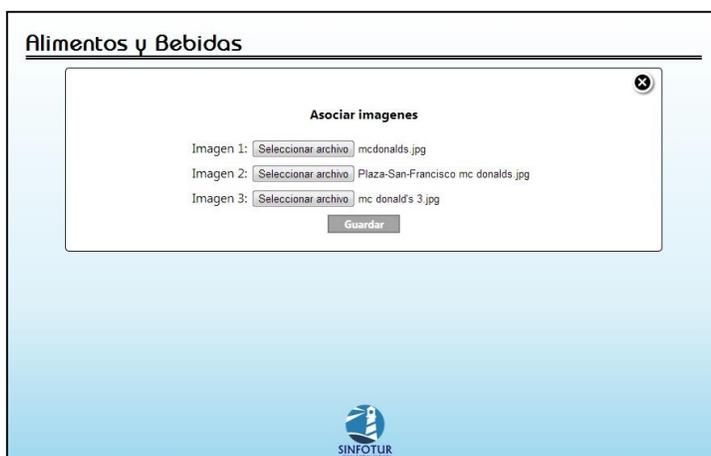
4. Las imágenes deberán ser seleccionadas desde el computador.

FIGURA 4.8 SELECCIONAR IMÁGENES



Fuente: SINFOTUR

5. Luego de ser seleccionadas, aparecerán en una pantalla en donde se procederá a dar click en el botón guardar para subirlas al sistema.

**FIGURA 4.9 ASOCIAR IMÁGENES**

The screenshot shows a web interface titled "Alimentos y Bebidas". A modal dialog box titled "Asociar imagenes" is open. It contains three rows of image selection fields:

- Imagen 1: [Seleccionar archivo] mcdonalds.jpg
- Imagen 2: [Seleccionar archivo] Plaza-San-Francisco mc donalds.jpg
- Imagen 3: [Seleccionar archivo] mc donalds 3.jpg

At the bottom of the dialog is a "Guardar" button. The background interface shows a search bar and a "SINFOTUR" logo at the bottom.

Fuente: SINFOTUR

6. Finalmente aparecerá un mensaje indicando que las imágenes han sido asociadas al sistema exitosamente.

**FIGURA 4.10 IMÁGENES ASOCIADAS EXITOSAMENTE**

The screenshot shows the "Alimentos y Bebidas" interface with a success message: "Imagenes asociadas exitosamente!". Below the message is a form with the following fields:

- Nombre: [input field]
- Tipo: Comida Rapida [dropdown menu]
- Zona: Norte [dropdown menu]
- Direccion: [input field]
- Telefono: [input field]
- Como llegar: [input field]
- Latitud: [input field]
- Longitud: [input field]

A "Guardar" button is located at the bottom of the form. The interface also includes a search bar at the top with the text "Nombre del lugar:" and a "Buscar" button.

Fuente: SINFOTUR

7. Es así que el nuevo establecimiento ha sido agregado con éxito a la base de datos de SINFOTUR y aparecerá en el listado de restaurantes del sistema.

**FIGURA 4.11 BASE DE DATOS EN EL SISTEMA**

The screenshot displays a web interface for the 'Alimentos y Bebidas' category. At the top, there is a search bar with the label 'Nombre del lugar:' and a 'Buscar' button. Below the search bar is a table with two columns: 'Nombre' and 'Acciones'. The table contains the following entries:

Nombre	Acciones
Kfc	[Pencil icon] [Red circle with slash icon]
Mc Donald's (Plaza San Francisco)	[Pencil icon] [Red circle with slash icon]
Fragola	[Pencil icon] [Red circle with slash icon]
Burguer King (C.C.San Marino)	[Pencil icon] [Red circle with slash icon]
American Deli (C.C. Mall del Sol)	[Pencil icon] [Red circle with slash icon]
Fruta Bar	[Pencil icon] [Red circle with slash icon]

Fuente: SINFOTUR

Los pasos antes descritos aplican para el ingreso de información en las categorías de Alojamiento, Alimentos y Bebidas, Actividades Recreativas, Sitios de Interés y Eventos.

En caso de ingresar información a la categoría promociones, por tratarse solo de banners disponibles para visualizar en el sistema; se debe de seguir los siguientes pasos:

1. Al dar click en el menú principal sobre “Promociones” se despliega una ventana con un submenú en el que se debe elegir dando click a qué tipo de actividad corresponde.

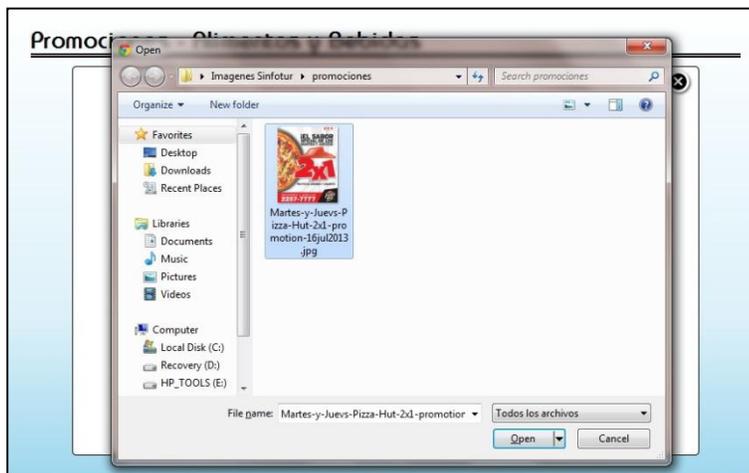
**FIGURA 4.12 SUBMENÚ PROMOCIONES**



Fuente: SINFOTUR

2. Las imágenes de los banners promocionales serán seleccionados desde un ordenador.

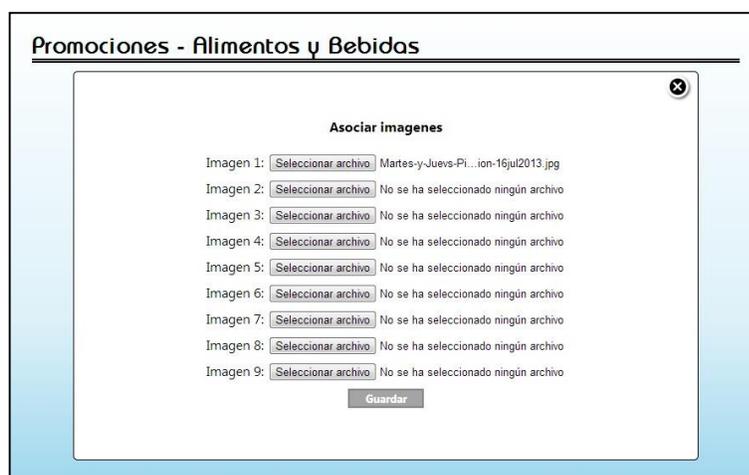
FIGURA 4.13 SELECCIONAR BANNER



Fuente: SINFOTUR

3. Luego de seleccionar las imágenes se debe dar click al botón guardar y aparecerá un mensaje, al igual que en las demás secciones, indicando que las imágenes han sido asociadas exitosamente.

FIGURA 4.14 ASOCIAR IMÁGENES



Fuente: SINFOTUR

Con respecto al transporte,

1. Al dar click sobre el botón Transporte, del menú principal, aparece en la pantalla un sub menú con las diferentes opciones de transportación en la ciudad; tales como: Metrovía, Aeropuerto y Terminal Terrestre.

**FIGURA 4.15 SUBMENÚ MEDIOS DE TRANSPORTE**

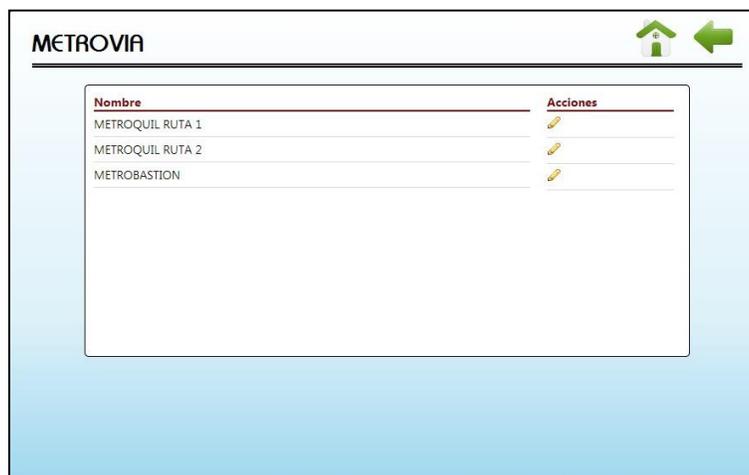


Nombre	Acciones
METROVIA	
AEROPUERTO	
TERMINAL TERRESTRE	

Fuente: SINFOTUR

2. Para ingresar información en cualquiera de estos tópicos, daremos click sobre su nombre, por ejemplo dando click en “METROVIA” aparece una pantalla con las opciones de los diferentes recorridos.

FIGURA 4.16 SUBMENÚ METROVÍA



Fuente: SINFOTUR

3. Al escoger alguna de estas opciones, aparecen los campos que se deben llenar; primero se sube la imagen del recorrido de la ruta desde el ordenador y al finalizar click al botón guardar.

FIGURA 4.17 SELECCIONAR IMAGEN



Fuente: SINFOTUR

4. Luego se procede a llenar los datos generales relacionados con la estación de buses y se da click al botón guardar; finalmente aparece un mensaje indicando que los cambios se han guardado satisfactoriamente.

**FIGURA 4.18 LLENAR CAMPOS DE INFORMACIÓN**

The screenshot shows a web form for 'METROVIA'. The form has a title bar with a home icon and a back arrow. The form fields are as follows:

Nombre:	Metrovia
Información:	Metrovia es un sistema de autobús de tránsito rápido que funciona en la ciudad de Guayaquil, Ecuador. Fue inaugurada el 30 de julio de 2006 bajo la
Como llegar:	Todo bus selectivo que se dirige al terminal de pasajeros. Se localiza al frente del Terminal Terrestre
Latitud:	-2.139669
Longitud:	-79.879857
Imagen:	Seleccionar archivo No se ha seleccionado ningún archivo

At the bottom of the form is a 'Guardar' button.

Fuente: SINFOTUR

Para ingresar información en la opción Terminal Terrestre y Aeropuerto se debe realizar lo siguiente; tomaremos como ejemplo Terminal Terrestre:

1. Luego de dar click en la opción Terminal Terrestre del submenú Medios de Transporte, dar click al botón  “Agregar” para ingresar los nombres e información de las cooperativas de transporte, en caso del Aeropuerto será nombre de la aerolínea.

**FIGURA 4.19 AGREGAR NUEVA COOPERATIVA**

The screenshot shows a mobile application interface titled "TERMINAL TERRESTRE". At the top right, there are three navigation icons: a plus sign, a house, and a left-pointing arrow. Below the title bar, there is a search form with the label "Nombre cooperativa:" followed by a text input field and a "Buscar" button. The background of the screen is a light blue gradient.

Fuente: SINFOTUR

2. Inmediatamente aparece una pantalla en donde llenaremos los campos de información como: nombre de la cooperativa o aerolínea respectivamente, teléfono, ruta, tipo de cooperativa o país de origen para aerolíneas (en menú desplegable con las opciones preestablecidas por el sistema) e imagen que será seleccionada desde el computador.

**FIGURA 4.20 LLENAR CAMPOS DE INFORMACIÓN**

The screenshot shows a mobile application interface titled "TERMINAL TERRESTRE". At the top right, there are three icons: a plus sign, a house, and a left arrow. Below the title bar, there is a search bar with the text "Nombre cooperativa:" and a "Buscar" button. The main form area contains several fields: "Nombre:" with the value "C.I.T.A. Express", "Tipo cooperativa:" with a dropdown menu showing "Bus Intercantonal", "Telefono:" with the value "2-723260", "Ruta:" with the value "Directo Ambato", and "Imagen:" with a file selection button labeled "Seleccionar archivo" and the text "No se ha seleccionado ningún archivo". A "Guardar" button is located at the bottom of the form.

Fuente: SINFOTUR

3. Al finalizar daremos click al botón guardar y aparece un mensaje indicando que el registro se ha guardado exitosamente.

**FIGURA 4.21 REGISTRO GUARDADO EXITOSAMENTE**

This screenshot is identical to the one in Figure 4.20, but it includes a green message bar in the center of the form area that reads "Registro guardado exitosamente!". The rest of the interface, including the search bar and the form fields, remains the same.

Fuente: SINFOTUR

### 4.1.5 Editar o Eliminar Información

SINFOTUR también brinda la opción de editar o eliminar la información ya existente dentro de la base de datos; siguiendo el ejemplo anterior de la categoría “Alimentos y Bebidas”.

1. Ingresamos al menú principal de la categoría alojamiento y buscamos el establecimiento en el que se quiere realizar el cambio.

**FIGURA 4.22 BÚSQUEDA POR NOMBRE**



The screenshot displays a web interface for the 'Alimentos y Bebidas' category. At the top, there is a search bar with the text 'Nombre del lugar: Mc Donald's' and a 'Buscar' button. Below the search bar, a table lists the search results. The table has two columns: 'Nombre' and 'Acciones'. The first row contains the text 'Mc Donald's (Plaza San Francisco)' under the 'Nombre' column and two icons (a pencil and a trash can) under the 'Acciones' column.

Nombre	Acciones
Mc Donald's (Plaza San Francisco)	 

Fuente: SINFOTUR

Si se desea borrar el establecimiento de la base de datos, se procede a dar click en el botón  “Eliminar”; ubicado junto al nombre del establecimiento registrado.

Si se desea editar la información disponible de dicho establecimiento se procede a dar click en el botón  “Editar”, ubicado junto al nombre del establecimiento registrado.

2. Luego de dar click en el botón editar aparece una pantalla con toda la información ingresada con anterioridad del establecimiento, se procede a realizar los cambios en los campos deseados y a dar click en guardar.

**FIGURA 4.23 EDITAR INFORMACIÓN**



The screenshot shows a web interface for editing information in the 'Alimentos y Bebidas' section. At the top, there is a search bar with the text 'Nombre del lugar:' and a 'Buscar' button. Below this is a form with the following fields:

Nombre:	Mc Donald's (Plaza San Francisco)
Tipo:	Comida Rapida
Zona:	Norte
Dirección:	Pedro Carbo y 9 de
Teléfono:	2-321210
Como llegar:	Desde el terminal metrovia río Daule (norte a sur), quedarse en parada la catedral y caminar en la calle aguirre hacia el malecon y caminar por pedro carbo
Latitud:	-2.192407
Longitud:	-79.881304

At the bottom of the form, there is a 'Guardar' button and a link labeled 'Editar Imagen'.

Fuente: SINFOTUR

3. Posterior a esto aparecerá un mensaje indicando que los cambios se han guardado exitosamente.

FIGURA 4.24 CAMBIOS GUARDADOS EXITOSAMENTE



Fuente: SINFOTUR

Con respecto al transporte,

1. Luego de dar click en el botón “Transporte” del menú principal se despliegan las opciones de este tópico, en donde encontraremos el botón  “Editar” junto a los nombres de cada medio de transporte; para realizar cambios en la información ya antes ingresada.

**FIGURA 4.25 SUBMENÚ MEDIOS DE TRANSPORTE**

Nombre	Acciones
METROVIA	
AEROPUERTO	
TERMINAL TERRESTRE	

Fuente: SINFOTUR

2. En el caso “Metrovía” aparece un menú con las diferentes opciones de rutas dentro de la ciudad, en donde nuevamente se encuentra el botón “Editar” para información general.

**FIGURA 4.26 SUBMENÚ METROVÍA**

Nombre	Acciones
METROQUIL RUTA 1	
METROQUIL RUTA 2	
METROBASTION	

Fuente: SINFOTUR

3. Para editar los recorridos de cada una de las rutas, se debe hacer click en el menú de la imagen anterior y luego proceder a subir la imagen desde el ordenador; al final dar click en guardar y aparecerá un mensaje indicando que los cambios se han guardado exitosamente. Estos pasos también aplican para la edición de información en las opciones “Aeropuerto y Terminal Terrestre”.



Fuente: SINFOTUR

Para editar o eliminar información en las opciones “Terminal Terrestre” o “Aeropuerto” se deben seguir los siguientes pasos, tomaremos como ejemplo la opción “Aeropuerto”:

1. Buscamos el nombre de la aerolínea o cooperativa, según fuere el caso en la lista principal o por su nombre.

FIGURA 4.28 BÚSQUEDA POR NOMBRE

Nombre	Acciones
TAME	 

Fuente: SINFOTUR

2. Para eliminar la aerolínea o cooperativa de la base de datos daremos click en el botón  “Eliminar”; para editar la información el botón  “Editar” y procedemos a llenar los campos en los que se desea hacer el cambio.

FIGURA 4.29 EDITAR INFORMACIÓN

**AEROPUERTO**

Nombre aerolínea:

Nombre:

País origen:

Telefono:

Ruta:

Imagen:  No se ha seleccionado ningún archivo

Fuente: SINFOTUR

3. Al finalizar dar click en el botón guardar y aparecerá un mensaje indicando que los cambios se han guardado exitosamente.

FIGURA 4.30 CAMBIOS GUARDADOS EXITOSAMENTE

**AEROPUERTO**

Nombre aerolínea:

**Se han guardado los cambios exitosamente !**

Nombre	Acciones
TAME	

Fuente: SINFOTUR

#### 4.1.6 Ingreso al sistema como usuario

Para ingresar al sistema como usuario se deben seguir los siguientes pasos:

1. En la pantalla inicial del sistema el cliente debe seleccionar su país de origen, luego dar click en el botón ingresar.

FIGURA 4.31 INGRESO AL SISTEMA MODO USUARIO



Fuente: SINFOTUR

#### 4.1.7 Consulta de Información

1. Para consultar cualquier tipo de información luego de ingresar al sistema, dar click en los botones de información mostrados en el menú principal.

FIGURA 4.32 MENÚ PRINCIPAL MODO USUARIO



Fuente: SINFOTUR

#### 4.1.8 Consulta de Alojamientos

1. Por medio de filtros de información, en la que el cliente a través de un menú desplegable personaliza su búsqueda estableciendo de que tipo (hostal u hotel), rango de precio y en qué zona de la ciudad (norte, centro o sur), preferiría alojarse.

**FIGURA 4.33 CONSULTA DE ALOJAMIENTO**

**Búsqueda de Alojamiento**

Tipo de Actividad: -- Seleccione un tipo --

Rango de Precio: -- Seleccione un rango de precio --

Zona: -- Seleccione una zona --

BUSCAR

SINFOTUR

Fuente: SINFOTUR

2. El sistema proveerá al cliente de una lista de establecimientos que cumplieron con sus especificaciones.

**FIGURA 4.34 LISTA DE ESTABLECIMIENTOS**

**Resultado de Búsqueda**

Ramada

Alexander

Marcellus

Sol de Oriente

SINFOTUR

Fuente: SINFOTUR

3. Si el usuario da click sobre el nombre del establecimiento escogido podrá visualizar información más detallada del mismo.

**FIGURA 4.35 DESCRIPCIÓN DE LA BÚSQUEDA**



Fuente: SINFOTUR

4. Dando click en el botón "Ver mapa", ubicado en la esquina superior derecha de la pantalla; el cliente podrá visualizar la ubicación geográfica del establecimiento dentro de la ciudad.



**FIGURA 4.37 BÚSQUEDA DE ESTABLECIMIENTOS**

The screenshot shows a search interface titled "Búsqueda de lugares de Alimentos y Bebidas". It features two dropdown menus: "Tipo de comida:" with "Comida Rápida" selected, and "Zona:" with "Centro" selected. A "BUSCAR" button is positioned below the dropdowns. The interface includes a SINFOTUR logo and a home icon at the bottom.

Fuente: SINFOTUR

2. El sistema mostrará al cliente una lista de establecimientos encontrados en la base de datos de acuerdo a las especificaciones dadas.

**FIGURA 4.38 RESULTADO DE LA BÚSQUEDA**

The screenshot shows the search results interface titled "Resultado de Búsqueda". It displays a list of establishments: Kfc, Mc Donald's (Plaza San Francisco), Fragola, Burguer King (C.C.San Marino), American Deli (C.C. Mall del Sol), and Fruta Bar. The interface includes a SINFOTUR logo, a home icon, and a back arrow at the bottom.

Fuente: SINFOTUR

3. Dando click en el nombre de alguno de estos establecimientos se muestra información más detallada del establecimiento, al igual que en las demás categorías en la parte superior derecha se encuentra el botón de “Ver Mapa” para visualizar la ubicación geográfica.

**FIGURA 4.39 DESCRIPCIÓN DE LA BÚSQUEDA**



Fuente: SINFOTUR

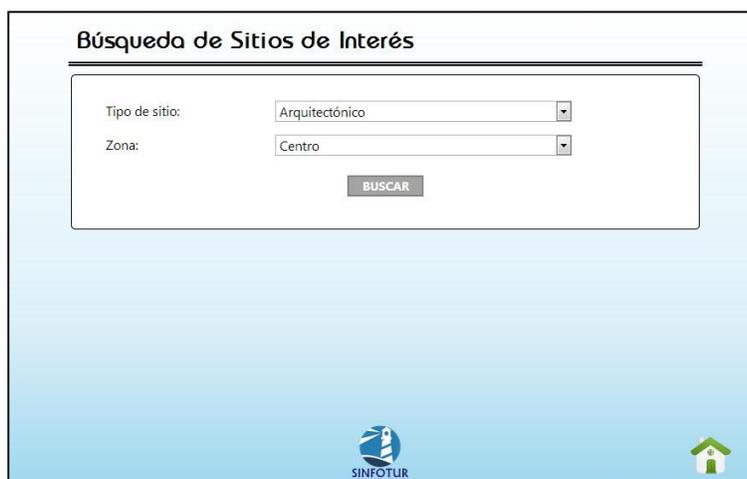
#### **4.1.10 Consulta de Actividades Recreativas y Sitios de Interés**

1. En el caso de solicitar información acerca de Actividades Recreativas y Sitios de Interés, esta consta de dos diferentes tipos de filtros.

En Actividades Recreativas, se puede personalizar la búsqueda por tipo de actividad (parques temáticos, discotecas, centros comerciales, etc.) y zona en la que está ubicada (norte, centro o sur).

En Sitios de Interés, se puede personalizar la búsqueda por tipo de sitio (arquitectónico, monumento, museo, etc.) y zona en la q está ubicada (norte, centro o sur).

**FIGURA 4.40 BÚSQUEDA SITIOS DE INTERÉS**



**Búsqueda de Sitios de Interés**

Tipo de sitio:

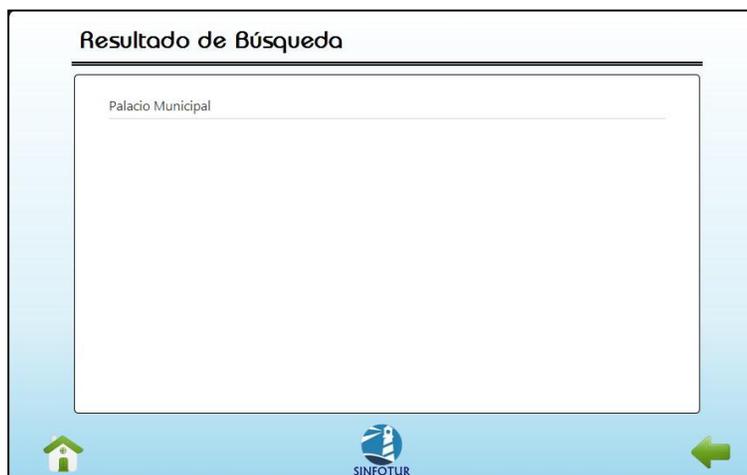
Zona:

SINFOTUR

Fuente: SINFOTUR

2. Luego de las especificaciones dadas, el sistema muestra una lista con los establecimientos coincidentes.

**FIGURA 4.41 RESULTADO DE LA BÚSQUEDA**



Fuente: SINFOTUR

3. Dando click sobre el sitio del que se desea tener más información, aparecen datos más detallados como: nombre, dirección, teléfono, mapa, entre otros.

**FIGURA 4.42 DESCRIPCIÓN DE LA BÚSQUEDA**



Fuente: SINFOTUR

#### 4.1.11 Consulta de Transportación

Al dar click en el menú principal sobre el botón medios de transporte, aparecerá un submenú con las diferentes opciones de terminales de transporte que hay en la ciudad.

**FIGURA 4.43 SUBMENÚ MEDIOS DE TRANSPORTE**



Fuente: SINFOTUR

Medios de Transporte dentro del SINFOTUR cuenta con el botón “Información” ; el cual al dar click proporciona una pequeña descripción de la terminal de transporte, sea aeroportuaria, terrestre o de la Metrovía. En esta se detalla ciertos datos relevantes sobre la infraestructura según sea el caso; mientras que con el botón  se muestran las alternativas de transporte urbano para llegar hasta los terminales.

**FIGURA 4.44 INFORMACIÓN AEROPUERTO**

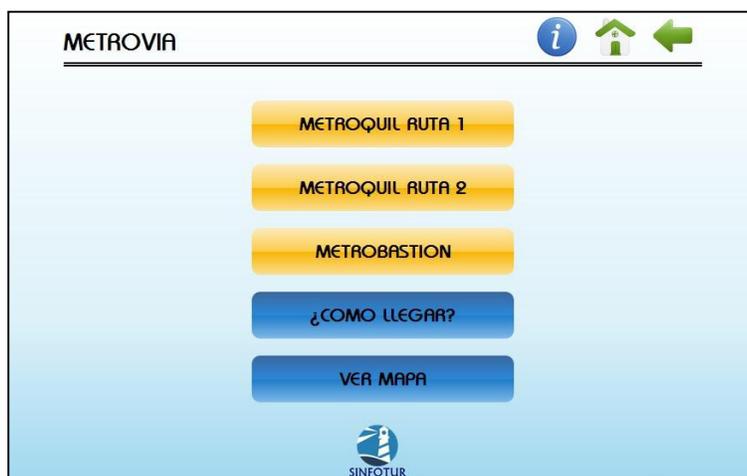


Fuente: SINFOTUR

## METROVIA

1. El menú “Metrovía” muestra las diferentes rutas que realiza este medio de transportación masivo.

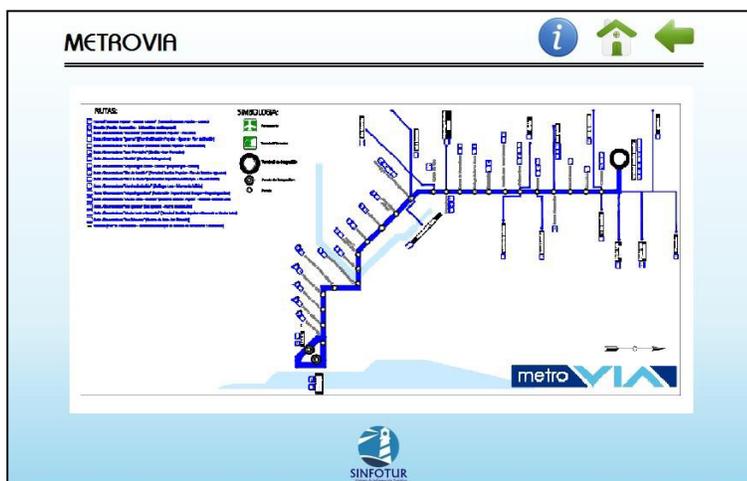
**FIGURA 4.45 SUBMENÚ METROVÍA**



Fuente: SINFOTUR

2. Dando click sobre una de las opciones aparece en nuestra pantalla la imagen con el recorrido y las paradas de la ruta seleccionada.

**FIGURA 4.46 RECORRIDO DE LA METROVÍA**



Fuente: SINFOTUR

## **AEROPUERTO INTERNACIONAL JOSÉ JOAQUÍN DE OLMEDO**

1. El menú “Aeropuerto” presenta en sus opciones de información el listado de las líneas aéreas que operan rutas locales así como las que operan rutas internacionales.

FIGURA 4.47 SUBMENÚ AEROPUERTO



Fuente: SINFOTUR

2. Luego de dar click sobre alguna de las opciones aparece el listado de líneas aéreas con destino dentro del país o fuera según se ha escogido.

FIGURA 4.48 LISTADO DE AEROLÍNEAS

Nombre	País Origen	Telefono
TAME	Ecuador	2-169150
Lan Ecuador	Ecuador	2-345678
Aerogal	Ecuador	2-542367
Iberia	España	2-563495

Fuente: SINFOTUR

3. Al seleccionar algunas de los nombres en la lista, se abre una pantalla con los datos de dicha aérea línea; mostrando entre otros las rutas que cubre y el número de teléfono.

**FIGURA 4.49 INFORMACIÓN DE LA AEROLÍNEA**



Fuente: SINFOTUR

## **TERMINAL TERRESTRE**

1. Menú principal de “Terminal Terrestre” en donde se puede acceder a la información de las cooperativas de buses.

**FIGURA 4.50 SUBMENÚ TERMINAL TERRESTRE**



Fuente: SINFOTUR

2. La lista de cooperativas se muestra separadas por interprovinciales e intercantonales.

**FIGURA 4.51 LISTA DE COOPERATIVAS**



Fuente: SINFOTUR

3. Al dar click sobre la cooperativa escogida aparece una pantalla con la información referente a la misma y las rutas que recorre.

**FIGURA 4.52 INFORMACIÓN DE COOPERATIVAS**

SUPER TAXIS CUENCA	
<b>NOMBRE COOPERATIVA</b>	Super Taxis Cuenca
<b>TIPO COOPERATIVA</b>	interprovincial
<b>TELEFONO</b>	2 130126
<b>RUTA</b>	Gye - Puerto Inca - Cuenca

Foto de un autobús de Super Taxis Cuenca.

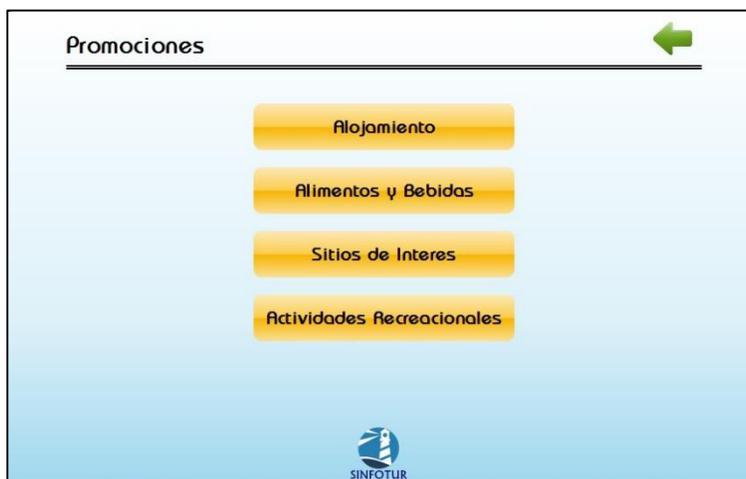
SINFOTUR

Fuente: SINFOTUR

#### 4.1.12 Consulta de Promociones

1. En la opción consultar promociones, aparece un submenú con las ya antes mencionadas categorías del menú principal.

FIGURA 4.53 SUBMENÚ PROMOCIONES



Fuente: SINFOTUR

2. Dando click en cualquiera de estos botones de acción, el cliente podrá conocer cuáles son las promociones vigentes en los establecimientos registrados en el SINFOTUR.

FIGURA 4.54 PROMOCIONES



Fuente: SINFOTUR

### 4.1.13 Consulta de Eventos

1. Aparece un listado de los eventos a realizarse en la ciudad, así como de la agenda cultural organizada por el municipio.

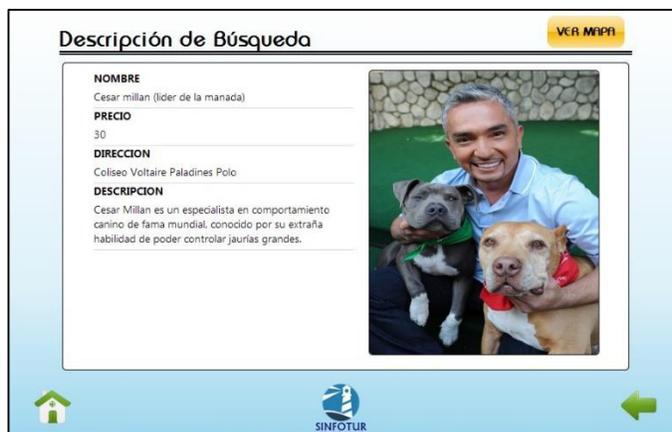
**FIGURA 4.55 LISTA DE EVENTOS**



Fuente: SINFOTUR

2. Dando click sobre el nombre del evento aparecerá la información detallada del mismo.

**FIGURA 4.56 INFORMACIÓN DEL EVENTO**



Fuente: SINFOTUR

#### 4.1.14 Impresión de la información consultada

Cualquier tipo de información consultada en SINFOTUR podrá ser impresa incluyendo el mapa de la ubicación geográfica.

1. Luego de realizar los pasos descritos en páginas anteriores para consultar información, dar click en el botón “Imprimir”; que se encuentra en la parte superior derecha de la pantalla.

**FIGURA 4.57 IMPRIMIR INFORMACIÓN**



Fuente: SINFOTUR

2. El sistema inmediatamente imprime la información que ha sido consultada y su ubicación geográfica.

FIGURA 4.58 HOJA DE INFORMACIÓN IMPRESA

19/11/13 Sinfotur - Alimentos y Bebidas

### Descripción de Búsqueda

<b>NOMBRE</b> Mc donald's (plaza san francisco)	
<b>TIPO DE COMIDA</b> Comida rapida	
<b>ZONA</b> Norte	
<b>DIRECCION</b> Pedro carbo y 9 de octubre	
<b>TELEFONO</b> 2-3212110	

**COMO LLEGAR**  
Desde el terminal METROVIA río Daule(norte a sur), quedarse en parada la catedral y caminar en la calle AGUIRRE hacia el MALECON,caminar por CALLE PEDRO CARBO hasta LA PLAZA SAN FRANCISCO




localhost/Sinfotur/webapp\_dev.php/user/description-food-place/2 3/1

Fuente: SINFOTUR

#### 4.1.15 Versión en Inglés

1. La bienvenida a SINFOTUR se da mediante un video introductorio, pantalla en la cuál es posible escoger la versión del sistema en idioma inglés; habiendo ya destacado en capítulos anteriores la importancia de los turistas extranjeros en la actividad turística que se desarrolla en la ciudad. Esta opción se encuentra disponible en la parte inferior de la pantalla inicial del sistema.

**FIGURA 4.59 PANTALLA DE BIENVENIDA**



Fuente: SINFOTUR

2. Todas las acciones antes descritas se encuentran disponibles en inglés, tanto en modo administrador como usuario.

FIGURA 4.60 MAIN MENU



Fuente: SINFOTUR

## 4.2 PROMOCIÓN A TRAVÉS DEL SINFOTUR

SINFOTUR además de ser un medio para brindar información sobre los servicios y atractivos de la ciudad, representa una forma de promocionarse para los establecimientos turísticos; debido a que el sistema cuenta con una viñeta especial para que los usuarios visualicen las promociones y ofertas de los establecimientos miembros del SINFOTUR.

Sabemos que cada agente turístico como: alojamiento, restaurantes, sitios de interés y recreativas necesitan comunicar y transmitir información a los turistas. La transmisión de información turística de los agentes puede realizarse a través de distintos medios, aunque la presencia física en las oficinas de información y hoteles constituye uno de los métodos más utilizados. No obstante tales tipos de mecanismos fueron pensados y concebidos para realidades muy distintas a la actual.

El desarrollo y sofisticación que las nuevas tecnologías han alcanzado en la primera década del siglo XXI y su popularización ha sido de gran ayuda en tópicos de sistemas de información. La tecnología de información y las comunicaciones han facilitado y, a la vez, han forzado el cambio del modelo de producción y comercio; en el sector turístico, la innovación tecnológica constituye un elemento clave para la comprensión y el diseño de estrategias de comportamiento.

El uso de las nuevas tecnologías tiene un efecto positivo sobre la eficiencia media del sector al presionar, y facilitar a las empresas la reducción de su desventaja competitiva mediante la introducción de las innovaciones, mejorando su promoción y comercialización, elementos claves de valor añadido y en la estrategia de desarrollo de mercados.

Diseñar un anuncio para medios interactivos como lo es SINFOTUR es menos costoso y más rápido que para otros medios publicitarios y permite que el público pueda inmediatamente acceder a mayor información sobre el producto o servicio que se está anunciando; además, ya que SINFOTUR es un sistema que está en constante actualización, se puede modificar fácilmente los anuncios o mensajes publicitarios de promociones u ofertas publicadas.

Una de las ventajas que representa SINFOTUR como método de promoción para los establecimientos turísticos como hoteles o restaurantes es la ayuda a la empresa turística, como a cualquier otra empresa, comunicándola con sus entornos afines y proporcionándole las ventajas inmediatas de la automatización de tareas habituales. A diferencia de publicar en internet quienes visualicen la información no serán usuarios desinteresados debido a que el sistema se encuentra dirigido a quienes buscan exclusivamente información turística.

Y al contrario con lo que pasa con la publicidad en internet, son muchos los individuos que utilizan motores de búsqueda en la red y hay que diseñar una estrategia eficiente que permita aparecer en los primeros puestos de estos buscadores; al anunciar en SINFOTUR la información será visualizada de forma directa por los usuarios sin entrar en dicha competencia.

La opción de promoción dentro del SINFOTUR posee ventajas para los establecimientos turísticos y asimismo para los usuarios del sistema, quienes podrán desde esta sección comparar las ofertas, promociones y precios entre establecimientos y decidirse por el más conveniente según sus requerimientos; y esto representa la oportunidad de conseguir nuevos clientes para los proveedores de servicios turísticos.

De la misma manera por tratarse de publicidad por un medio interactivo, la información descrita en los anuncios será directa y sencilla, sin elementos que puedan confundir a los usuarios; y esto contribuye a una de las principales características del sistema: la confiabilidad. Los consumidores que usan Internet encuentran un sin número de publicidad que puede en ocasiones no ser cierta, SINFOTUR solo presenta datos relevantes en sus anuncios que no dan lugar a dudas en los usuarios; especialmente porque esta información será proporcionada directamente por las empresas que están publicitando.

Por las razones antes descritas SINFOTUR a más de informar a los clientes-turistas, es una posibilidad de comercialización para los establecimientos proveedores de servicios turísticos en la ciudad de Guayaquil; tanto para aquellas pequeñas empresas que no pueden destinar grandes cantidades para la publicidad, dándose a conocer por

este medio y para aquellos más grandes establecimientos que podrían captar nuevos clientes.

En resumen los beneficios de usar SINFOTUR como medio interactivos para promocionarse son:

**Fácil Acceso.**

Debido a que la información se tiene disponible en un medio computarizado.

**Ahorro de tiempo.**

Gracias a la fácil e inmediata actualización de información el mensaje llega al receptor de manera inmediata.

**Más económico.**

Que publicar en la web o alguna campaña publicitaria.

#### **4.3 MODELO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN UTILIZADO EN EL SINFOTUR**

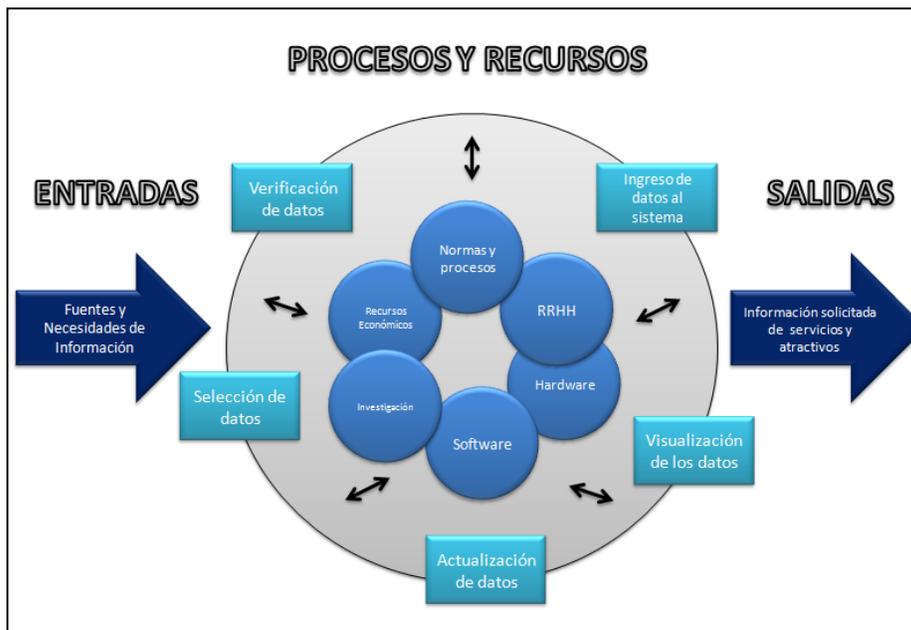
La definición del modelo de información utilizado en el SINFOTUR se encuentra enmarcado en las tendencias tecnológicas de información turística actuales y surge como una herramienta que apoya el proceso de toma de decisiones de los visitantes

de la ciudad de Guayaquil, mediante la identificación de los establecimientos que responden a sus necesidades y la provisión de la información básica sobre los mismos para el mejor desarrollo de la actividad turística.

El modelo de información representa la estructuración y manejo confiable, eficaz y oportuno de la información turística, proporcionada a los turistas, aplicando un esquema dividido en tres secciones:

1. Entradas
2. Procesos y Recursos
3. Salidas

**FIGURA 4.61 MODELO DE SISTEMA DE INFORMACIÓN**



FUENTE: Elaboración propia

- 1. Las Entradas:** representa las necesidades de información por parte de los visitantes y las fuentes de donde se obtendrá los datos requeridos por ellos para la elaboración del SINFOTUR.
- 2. Los Procesos y Recursos:** son los procesos por los que los datos han pasado para poder transformarse en la información requerida por los visitantes, así también los recursos que han sido necesarios para dicha transformación.
- 3. Las Salidas:** la información generada por los procesos y metodología aplicada en la elaboración del SINFOTUR para la satisfacción de la necesidad de información por parte del turista.

El modelo de información utilizado para la elaboración del SINFOTUR genera:

**Información estratégica**, que facilita la identificación de patrones y tendencias como la nacionalidad de los usuarios que acceden al sistema.

**Información Táctica**, ya que permite corregir los datos disponibles en base al monitoreo de cuáles son los requerimientos de información por parte de los clientes-turistas.

**Información Operativa**, pues provee consultas básicas para apoyar las actividades turísticas.

# **CAPÍTULO V**

## **5. IMPLEMENTACIÓN**

### **5.1 REQUERIMIENTOS**

SINFOTUR es un proyecto en ambiente web, por lo tanto para la implementación del mismo hay que especificar los requerimientos necesarios tanto del lado del servidor, como del lado del cliente.

### **5.1.1 Requerimientos de Hardware**

Los requerimientos mínimos de hardware deben ser los siguientes:

- Sistema operativo Windows
- Procesador Intel Pentium 4.
- Velocidad del procesador de 400 MHz
- Memoria de 512 MB o superior.
- Disco Duro de 40 GB o superior.
- 750 MB de espacio libre en Disco.

### **5.1.2 Requerimientos de Software**

#### **Dependencias de lado del servidor**

El proyecto se encuentra a nivel local, por lo tanto utilizamos WAMPSEVER que es un entorno de desarrollo web para el sistema operativo Windows, y se completa con lo siguiente:

- Base de datos MySQL 4 – 5
- Intérprete PHP 4 – 5
- Servidor web Apache

## **Dependencias de lado del cliente**

Para que el sistema funcione correctamente del lado del cliente, mínimo debería tener instalado lo siguiente:

- Navegador Web que soporte javascript; se sugiere Firefox 3.6 o superior, Google Chrome 13 o superior, Opera 10 o superior, Safari 4 o superior.
- IDE Neatbeans 7.1
- JDK 7
- Framework Symfony 2
- WampServer 2.1

## **5.2 INSTALACIÓN**

### **5.2.1 Situación actual de los Itur en Guayaquil**

En la ciudad de Guayaquil existen aproximadamente cuatro puntos de información turística. Al momento de aplicar las encuestas se pudo percibir que estos no son muy conocidos por los turistas nacionales ni residentes en la ciudad y en menor cantidad por los turistas extranjeros, los turistas encuestados manifestaron que la ubicación de dichos puntos de información son poco

difundidos y que por esa razón usan otros medios para informarse, como por ejemplo el internet.

Dichos centros turísticos se encuentran cerrado al público a determinadas horas del día y tienen una ubicación que hace el acceso dificultoso.

Entre los centros de información turística (Itur) existentes en la ciudad de Guayaquil tenemos:

- **Cámara de Turismo del Guayas:**

Dirección: Luque 111 y Pichincha, Edificio BancoPark Piso 14.

Teléfonos: (593 4) 251 7723

Mail: info@turismoguayas.com

Web: <http://www.turismoguayas.com/>

- **Museo Nahim Isaías**

Dirección: Pichincha y Clemente Ballén (Plaza de la administración).

Teléfono: (04) 232-4182

- **Dirección Municipal de Turismo**

Dirección: Malecón con 10 de Agosto.

Teléfono: 593-4-2524100, ext. 3477

- **Terminal Terrestre**

En la parte final del terminal a 10 metros aproximadamente de la puerta 2.

Dirección: Av. Benjamín Rosales A. y Av. de las Américas.

Teléfono: 2130166 - 2130167

### **5.2.2 Ubicación de las cabinas SINFOTUR**

Sinfotur siendo un centro digital integrado de información turística, no solo se encontrará en un sitio; sino que servirá también como un sistema continuo de información al turista y carta de presentación de la ciudad; por esta razón su instalación será en los lugares de llegadas y mayor concentración de turistas.

Para determinar la localización adecuada del SINFOTUR, se utilizó la encuesta realizada a turistas nacionales y extranjeros; en la cual se formuló la pregunta “¿En qué lugares le gustaría encontrar el SINFOTUR?”.

De dicha pregunta se ha concluido instalar 4 cabinas SINFOTUR dentro de la ciudad, ubicadas en la Terminal Terrestre, Aeropuerto de Guayaquil y Malecón Simón Bolívar.

Las cabinas del SINFOTUR en los terminales tanto terrestre como aéreo, será la primera conexión que tenga el turista con el destino y por ser el primer medio de información turística que el cliente reciba en su arribo, brindará confianza de una ciudad ordenada en el tópico turístico.

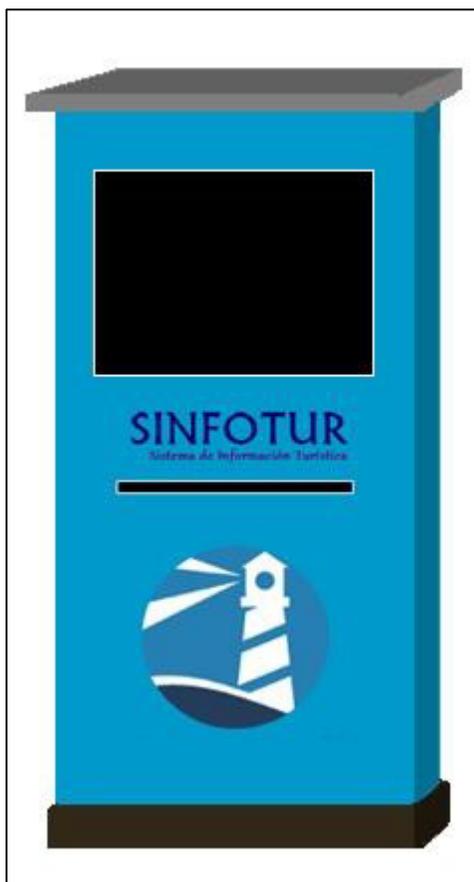
Los atractivos de Guayaquil son los lugares perfectos para ubicar las cabinas por ser además de un centro informativo turístico, un sistema continuo de información para que el turista, el cual no tuvo tiempo para acceder al sistema en los diferentes terminales utilicen las cabinas para seguir informándose. Por tal razón tomaremos el Malecón 2000 como puntos de referencia para situar el sistema al inicio de las operaciones de SINFOTUR.

Al ser el malecón 2000 el atractivo de mayor demanda en la ciudad de Guayaquil, se iniciará con la instalación de dos cabinas, una ubicada al final del mismo al pie del Barrio Las Peñas por ser uno de los lugares más visitados por los turistas según los resultados de la encuesta realizada y otra ubicada en la Rotonda por ser un punto referencial del malecón.

Además se espera en lo posterior instalar 2 más a lo largo del malecón y otras unidades en diferentes atractivos turísticos ubicados alrededor de la ciudad; así también realizar un estudio de la posibilidad de instalar cabinas en establecimientos privados tales como hoteles o restaurantes.

### 5.2.3 Modelo de las cabinas SINFOTUR

FIGURA 5.1 CABINA SINFOTUR



Fuente: Elaboración propia

SINFOTUR es un sistema diseñado para que el manejo por el turista sea totalmente táctil, esto debido a que en la actualidad la mayoría de los dispositivos cuentan con esta característica tecnológica.

La cabina que protege a los equipos, mostrará el logo del sistema para su fácil identificación por parte de los turistas. En la parte frontal superior se encuentra la pantalla y bajo ésta una ranura para la impresión de las consultas.

### **5.3 ANÁLISIS FINANCIERO**

SINFOTUR es un proyecto propuesto al departamento de Dirección de Turismo, Relaciones Internacionales y Competitividad de la M.I. Municipalidad de Guayaquil; como apoyo a las funciones que le competen a dicho departamento.

Entre las cuáles, para la implementación del SINFOTUR en alianza con el gobierno sectorial se destacan:

- Planificar acciones, programas y proyectos debidamente sustentados, e integrarlos en un Plan Estratégico de Desarrollo del Turismo Municipal, el que será puesto a consideración del Alcalde y Concejo aprobación y

ejecución. Dicha ejecución podrá ser directa, o también coordinada con entidades públicas o instituciones o personas jurídicas privadas.

- Impulsar acciones a favor de la atención integral del desarrollo turístico en el cantón, tanto a través de las estructuras administrativas municipales, como en coordinación con entidades públicas e instituciones y personas privadas.
- Desarrollar con el apoyo de la Cámara Provincial de Turismo y de las personas naturales o jurídicas dedicadas a las actividades turísticas en el cantón, planes y programas que permitan posicionar adecuadamente la imagen de la ciudad y del cantón como destino turístico acogedor, seguro, hospitalario, respetuoso del medio ambiente, y con atractivos suficientes para motivar al visitante su deseo de permanecer en estas localidades por mayor tiempo, o retomar en otras ocasiones.

SINFOTUR es un proyecto de tendencia social, es decir sus beneficios no se pueden expresarse en unidades monetarias; sin embargo, la determinación de los ingresos ya ha sido explicada anteriormente con la valoración por parte del turista del servicio de información brindado por el destino.

Es competencia de los gobiernos sectoriales la promoción y difusión, además recibir información de los servicios a consumir, atractivos a visitar y actividades a realizar es imprescindible para el turista; de esto surge SINFOTUR buscando beneficios netamente sociales.

- Porque tiene efectos directos e indirectos que modifican la población que recibe su impacto; al cambiar la imagen de la ciudad por un destino que se preocupa por ayudar al turista a que su experiencia se desarrolle de manera agradable y sin inconvenientes.
- Porque surge de la problemática de falta de fuentes de información confiables y rápidamente accesibles para el turista y toma conciencia de lo valorado que es esta situación por ellos.
- Porque promueve la participación e integración de los actores concernidos en la actividad turística en un solo sistema, y a la vez un mejor ordenamiento de la información turística de la ciudad.

A continuación se detallan la inversión inicial necesaria y los costos anuales de mantener en funcionamiento las cabinas del sistema.

### 5.3.1 Inversión Inicial

**TABLA XIII INVERSIÓN INICIAL**

<b>INVERSIÓN INICIAL</b>	
<b>RECURSO</b>	<b>MONTO</b>
SOFTWARE	\$ 8.991,00
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	\$ 5.760,00
MOBILIARIO	\$ 2.000,00
INSTALACIONES	\$ 800,00
GASTOS PREOPERATIVOS	\$ 7.900,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 25.451,00</b>

Fuente: Elaboración propia

La inversión inicial, es decir los recursos que se necesitan para la puesta en marcha del sistema se desglosan en:

#### **Software**

Licencia Windows 8.1 System Build valorada en \$96, 00 y tomando en cuenta que al inicio de las operaciones se instalarán 4 cabinas, se necesita comprar una para cada uno de los equipos que van a operar. Además este rubro cubre el desarrollo del software SINFOTUR valorado en \$6000,00.

Así también, es necesaria la compra de un servidor valorado en \$2500,00 y el pago por concepto de un web hosting y dominio valorados en \$95,00 y \$12,00 respectivamente.

**Equipos de Computación**

Pantallas táctiles y Unidades Centrales de Procesamiento valoradas en \$750,00 y \$500,00 respectivamente. Además Impresora HP Laser 19PPM Wireless valorada en \$130,00 con sistema de tinta continua valorada en \$60,00 por cada una.

**Mobiliario**

Cada una de las cabinas, armazón que protegerá y dará seguridad a los equipos valorados en \$500,00 cada una.

**Instalaciones**

Eléctrica necesaria para el funcionamiento de los equipos, valorada en \$100,00 por instalación; además de la instalación para internet necesaria para conectar el sistema al servidor central valorada en \$100,00 por instalación.

**Gastos Pre operativos**

Personal necesario para el inicio de las operaciones, 2 delegados para recolectar la información de los establecimientos, 2 digitadores para ingresar la información; a quienes se les pagará \$450,00 por 3 meses de

trabajo. Además, se necesita de un programador web master al que se le pagará un sueldo de \$500,00 durante los meses previos al inicio de operaciones para realizar la programación de las computadoras, configuraciones del programa, entre otros.

### 5.3.2 Calendario de inversiones

TABLA XIV CALENDARIO DE INVERSIONES

CALENDARIO DE INVERSIONES						
ACTIVIDAD	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6
<b>Recolectar Información</b>						
<b>Ingresar Información</b>						
<b>Instalación de Cabinas</b>						
<b>Inicio de operaciones</b>						

Fuente: Elaboración propia

Durante los 3 primeros meses de iniciado el proyecto los delegados se encargarán de recolectar la información de los establecimientos que formarían parte del sistema, a partir del segundo mes hasta el cuarto los digitadores ingresarán la información recogida. En el cuarto y quinto mes se instalarán las cabinas SINFOTUR y se estima iniciar operaciones en el sexto mes.

### 5.3.3 Ingresos

SINFOTUR ha sido ideado para ser un sistema informático de apoyo a la actividad turística en la ciudad de Guayaquil, propuesto a la M.I. Municipalidad como un proyecto de beneficio social; sin embargo es posible obtener ingresos económicos que auto gestionen el funcionamiento del sistema.

La Municipalidad como entidad administrativa representante de la autoridad máxima de la ciudad y con plena potestad de crear ordenanzas, reglamentos, mandatos o leyes; puede considerar la posibilidad de cobrar un porcentaje sobre el valor pagado por la Licencia Anual de Funcionamiento de los establecimientos turísticos, para obtener ingresos económicos que autofinancien el funcionamiento de las cabinas de SINFOTUR.

El valor pagado por la LUAF por los establecimientos turísticos, se hace en base a la categorización de los mismos y por el número total de habitaciones o mesas según sea el caso, valor sobre el cual resulta conveniente establecer un porcentaje para una posible tasa pagada por

aparecer en el Sistema de Información Turística Integrada de la ciudad (SINFOTUR).

Sin embargo, es necesario que dicho porcentaje a cobrar sea establecido luego de un estudio, para que los establecimientos involucrados no se vean perjudicados con una nueva tasa a pagar.

Por otra parte, el sistema en su diseño y funcionamiento brinda a los establecimientos la opción de publicar sus ofertas y promociones dentro del sistema; es decir el sistema funciona como publicidad para dichos establecimientos de una forma directa hacia los turistas por medio de banners digitales visibles en el apartado de “Promociones” del SINFOTUR.

La publicidad que es un servicio pagado y a la que la mayoría de los establecimientos destinan un presupuesto anual, es otra opción de los posibles ingresos de autogestión para el sistema de información turística.

Aunque existen las dos posibilidades de ingresos económicos para que la implementación de SINFOTUR y su continuo funcionamiento se autofinancie, estas opciones deben ser sometidas a un estudio en el que se

evalúe si los establecimientos tienen la posibilidad de realizar estos pagos y cuántos de ellos estarían dispuestos a involucrarse con el SINFOTUR en caso de ser pagado.

Por esta razón, se ha propuesto la implementación de dicho sistema de información solo como un cargo al presupuesto municipal que es destinado al departamento de Dirección de Turismo, Relaciones Internacionales y Competitividad; pero sin dejar de lado la factibilidad de obtener ingresos económicos del mismo, si el municipio mediante las autoridades competentes en el tema así lo decidieran.

## 5.3.4 Costos

TABLA XV COSTOS

COSTOS	AÑO 1		AÑO 2		AÑO 3		AÑO 4		AÑO 5	
	VALOR	TOTAL								
<b>COSTO VARIABLE</b>		<b>\$ 380,00</b>		<b>\$ 1.040,81</b>		<b>\$ 1.062,04</b>		<b>\$ 1.083,71</b>		<b>\$ 1.105,81</b>
HOJAS A4	\$ 5,00	\$ 60,00	\$ 5,10	\$ 61,22	\$ 5,21	\$ 62,47	\$ 5,31	\$ 63,75	\$ 5,42	\$ 65,05
TINTA DE IMPRESORA	\$ 80,00	\$ 320,00	\$ 81,63	\$ 979,58	\$ 83,30	\$ 999,57	\$ 85,00	\$ 1.019,96	\$ 86,73	\$ 1.040,77
<b>COSTOS FIJOS</b>		<b>\$ 33.388,40</b>		<b>\$ 35.769,00</b>		<b>\$ 36.456,33</b>		<b>\$ 43.074,36</b>		<b>\$ 37.912,53</b>
SUELDOS		\$ 23.006,10		\$ 23.475,42		\$ 23.954,32		\$ 24.442,99		\$ 24.941,63
SEGURIDAD SOCIAL		\$ 4.290,30		\$ 4.377,82		\$ 4.467,13		\$ 4.558,26		\$ 4.651,25
INTERNET	\$ 88,00	\$ 1.056,00	\$ 89,80	\$ 1.077,54	\$ 91,63	\$ 1.099,52	\$ 93,50	\$ 1.121,95	\$ 95,40	\$ 1.144,84
ENERGÍA ELÉCTRICA	\$ 80,00	\$ 960,00	\$ 81,63	\$ 979,58	\$ 83,30	\$ 999,57	\$ 85,00	\$ 1.019,96	\$ 86,73	\$ 1.040,77
PUBLICIDAD	\$ 100,00	\$ 1.200,00	\$ 102,04	\$ 1.224,48	\$ 104,12	\$ 1.249,46	\$ 106,25	\$ 1.274,95	\$ 108,41	\$ 1.300,96
MANTENIMIENTO	\$ 200,00	\$ 800,00	\$ 204,08	\$ 2.448,96	\$ 208,24	\$ 2.498,92	\$ 212,49	\$ 2.549,90	\$ 216,83	\$ 2.601,91
HOSTING		\$ 0,00		\$ 96,94		\$ 98,92		\$ 100,93		\$ 102,99
DOMINIO		\$ 0,00		\$ 12,24		\$ 12,49		\$ 12,75		\$ 13,01
REINVERSIÓN								\$ 5.877,50		
DEPRECIACIÓN		\$ 2.076,00		\$ 2.076,00		\$ 2.076,00		\$ 2.115,17		\$ 2.115,17
<b>TOTAL COSTOS</b>		<b>\$ 33.768,40</b>		<b>\$ 36.809,80</b>		<b>\$ 37.518,37</b>		<b>\$ 44.158,07</b>		<b>\$ 39.018,34</b>

Fuente: Elaboración propia

Dentro de los costos encontramos los variables y fijos; los variables representan a los valores relacionados directamente con la actividad principal del negocio y los fijos aquellos que independientemente de su nivel de operación debe pagarlos. La proyección se realizó a un plazo de 5 años y con una tasa de inflación del 2,04% correspondiente a Octubre del 2013 según el Banco Central del Ecuador.

Entre los costos variables de SINFOTUR tenemos las hojas y tinta para la impresión de las consultas realizadas por los usuarios, tomando en cuenta la pregunta realizada en la encuesta hecha a los turistas en donde 343 personas en total entre nacionales y extranjeros respondieron que utilizarían el sistema; de allí la estimación de cuantas impresiones se harán mensualmente.

Por otra parte dentro de los costos fijos tenemos en primer lugar los sueldos y seguridad social, se contratarán 2 supervisores de proyecto, 1 licenciado en sistemas que estará constantemente al pendiente de actualizar la información y 1 licenciado en turismo realizando levantamiento de información e investigación.

Además, considerando el 9,35% de aporte personal, el 11,15% de aporte patronal y el 1% de aporte al IECE y SECAP reglamentarios en el Ecuador se incluyen los valores de seguridad social.

TABLA XVI CÁLCULO DE SUELDOS

DETALLE DEL PERSONAL	No. DE PUESTOS	SUELDO	DÉCIMO TERCERO	DÉCIMO CUARTO	APORTE PERSONAL	TOTAL SUELDOS
Supervisores del proyecto	2	\$ 450,00	\$ 450,00	\$ 318,00	\$ 42,08	\$ 11.326,20
Licenciado en Sistemas	1	\$ 450,00	\$ 450,00	\$ 318,00	\$ 50,18	\$ 5.565,90
Licenciado en Turismo	1	\$ 450,00	\$ 450,00	\$ 318,00	\$ 4,50	\$ 6.114,00
<b>TOTAL</b>						<b>\$ 23.006,10</b>

Fuente: Elaboración propia

TABLA XVII SEGURIDAD SOCIAL

IESS APOORTE PERSONAL	IESS APOORTE PATRONAL	IECE Y SECAP	TOTAL SEGURIDAD SOCIAL
\$ 84,15	\$ 100,35	\$ 9,00	\$ 2.322,00
\$ 50,18	\$ 50,18	\$ 4,50	\$ 1.258,20
\$ 4,50	\$ 50,18	\$ 4,50	\$ 710,10
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 4.290,30</b>

Fuente: Elaboración propia

Como ya se había mencionado antes, SINFOTUR necesita de una conexión a internet y en consecuencia electricidad para que funcionen los equipos, así también de mantenimiento a dichos equipos. Se ha incluido también un valor a pagar por publicidad debido a que el sistema es un servicio totalmente nuevo y es necesario darlo a conocer a los turistas y población en general.

En el cuarto año será necesario reinvertir en los equipos por efecto de depreciación.

**TABLA XVIII CÁLCULO DE DEPRECIACIÓN Y COMPRA DE ACTIVOS**

<b>DEPERECIACIÓN DE ACTIVOS</b>								
<b>ACTIVO</b>	<b>VIDA ÚTIL</b>	<b>COSTO</b>	<b>VALOR RESIDUAL</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
Equipo de Computación	3 años	\$ 4.320,00	\$ 216,00	\$ 1.368,00	\$ 1.368,00	\$ 1.368,00	\$ 1.397,38	\$ 1.397,38
Mobiliario	10 años	\$ 750,00	\$ 75,00	\$ 67,50	\$ 67,50	\$ 67,50	\$ 67,50	\$ 67,50
Instalaciones	10 años	\$ 300,00	\$ 30,00	\$ 27,00	\$ 27,00	\$ 27,00	\$ 27,00	\$ 27,00
<b>TOTAL</b>				\$ 1.462,50	\$ 1.462,50	\$ 1.462,50	\$ 1.491,88	\$ 1.491,88
<b>COMPRA DE NUEVOS ACTIVOS</b>								
Equipos de Computación							\$ 4.408,13	

Fuente: Elaboración propia.

## **CONCLUSIONES**

- 1) Mediante esta investigación se expone la importancia que tiene para el turista obtener información de manera rápida y confiable, esto se comprueba con los diferentes proyectos de sistemas de información turísticos (sit) puestos en marcha en diferentes países de Sudamérica y Europa; tendencia tecnológica del sector turístico de la cual Ecuador no se ha quedado atrás. En el país se ha desarrollado un sit para un manejo ordenado del registro catastral, además de las terminales de transporte que ha implementado pequeños sistemas de información; es así como se demuestra la necesidad e importancia de desarrollar un sistema de este tipo para el sector turístico.

- 2) Se analizó dichos sistemas de información existentes en el país y demás situaciones análogas y se concluyó con este análisis que no existe un sistema que integre toda la información de la planta turística en un solo medio, por consiguiente se determina que el desarrollo de un sistema como SINFOTUR es el comienzo de una nueva etapa en la forma de difundir la información en el campo turístico de la ciudad.
  
- 3) El Sistema de Información Turístico Integrado SINFOTUR ha sido diseñado para ser ejecutado en diversas plataformas de la familia Windows de tipo web de esta forma el ingreso, almacenamiento y consulta de la información se hará en forma muy similar al trabajo usualmente desarrollado sobre un PC común, esto hará que el trabajo para el usuario y administrador de “SINFOTUR” sea más eficiente y que pueda manejarlo sin complicaciones ni problemas, respondiendo a uno de los principales objetivos de esta tesis que fue establecer las características principales y fijar pasos para la creación de un sistema de este tipo.
  
- 4) Además, tomando las características establecidas en el capítulo dos se desarrolló un software de prueba, que contribuya a un mejor asesoramiento del turista y se demostró que el sistema puede ser una herramienta de gran ayuda para el manejo de

información turística en las distintas empresas públicas como en los municipios de cada ciudad mediante la encuesta hecha a turistas nacionales y extranjeros.

5) En dicha encuesta los turistas respondieron favorablemente a la aceptación de un sistema que permita leer la información de un establecimiento, ver su ubicación geográfica y su respectiva foto; en otras palabras esto quiere decir que, los resultados de la encuesta expuestos en el capítulo tres demuestran que existe la necesidad y aceptación de un sistema digital de este tipo por parte de los visitantes de la ciudad de Guayaquil, tanto nacionales como extranjeros.

6) SINFOTUR satisface los requerimientos del turista en su estancia en la ciudad de Guayaquil, pues hace más fácil la toma de decisiones para el desenvolvimiento dentro de la ciudad, pues se desarrolló según las percepciones de los turistas encuestados. Así también, la ubicación de las cabinas de este sistema se decidió en base a las opiniones vertidas por los encuestados y tomando en cuenta que estos lugares son de gran relevancia por el flujo de turistas que reciben anualmente.

7) Sin embargo, SINFOTUR es un proyecto que pretende involucrar a todos los agentes involucrados en el sector turístico; y por el hecho de ser un sistema “integrado” no se podía dejar fuera al gobierno sectorial. Es por esto, que la implementación de SINFOTUR se desarrolló para ser propuesto a la Dirección de turismo de la M.I. Municipalidad de Guayaquil; contribuyendo a las funciones que le competen a este departamento impulsando acciones a favor de la atención integral del desarrollo turístico y cumpliendo con uno de los objetivos de este proyecto que es aportar al desarrollo de la actividad turística de la ciudad.

## **RECOMENDACIONES**

- 1) Dentro de un proyecto tan ambicioso como lo es SINFOTUR que cambiaría el modelo de dar información turística al cliente – turista, se necesitan del desarrollo de mecanismos de ayuda para que dicho sistema pueda integrar en sus base de datos a aquellos establecimientos que sean los más idóneos para ser mostrados al turista, en cuanto a calidad de servicio se refiere.

- 2) Es fundamental que se estructure un organismo regulador de calidad turística para la selección de los establecimientos que se promocionarán mediante el sistema de información. La creación de dicho organismo representa la calidad en el sector turístico y sería un medio de filtro para escoger los establecimientos que ostentan y que ingresan al sistema.
  
- 3) Dicho organismo establecerá estrictos parámetros a los que los establecimientos turísticos deberán acogerse para asegurar que la prestación de su servicio es garantía de calidad, seguridad y profesionalidad; todo ello para asegurar a los clientes que utilicen el SINFOTUR la mejor experiencia turística posible.
  
- 4) El proyecto se ha desarrollado para convertirse en un proyecto ajustable eso quiere decir que no solo podría funcionar en la ciudad de Guayaquil sino que se incita al desarrollo de similares a este sistema para otras ciudades. Este proyecto que en sus inicios ha sido desarrollado para la ciudad de Guayaquil, puede ser un sistema generalizado para todo el país transformándose en un sistema de turismo integrado de todo el Ecuador.

5) Además, sabiendo de la importancia de la telefonía móvil en la actualidad y de la gran demanda de información rápida y accesible por todos los turistas, se sugiere la vinculación del SINFOTUR a aplicaciones móviles; incluso a que sea desarrollado este mismo sistema en dicha modalidad o nuevas adaptaciones a su funcionamiento actual. Es decir, se pretende que la idea de la implementación de SINFOTUR y su funcionamiento sigan evolucionando.

## **ANEXOS**



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA MARÍTIMA, CIENCIAS BIOLÓGICAS,**  
**OCEÁNICAS Y RECURSOS NATURALES**

**LICENCIATURA EN TURISMO**

**ENCUESTA PARA LA IMPLEMENTACION DEL SINFOTUR EN GUAYAQUIL**

*SINFOTUR (Sistema de Información Turística), se define como "un mecanismo permanente y sistematizado de recopilación, tratamiento, ordenación y divulgación de la información de alojamiento, restaurantes, atractivos turísticos, horarios de aeropuerto y transporte terrestre y promociones de las diferentes entidades que componen el turismo en la ciudad de Guayaquil; el cual se enfoca en ayuda directa al turista para el mejor desenvolvimiento del mismo en la ciudad.*

*Agradecemos su ayuda de antemano*

**Nacionalidad:** \_\_\_\_\_

**11. ¿Cuándo usted llega a una ciudad nueva, cómo se desenvuelve en dicha ciudad?**

- Preguntar por ayuda
- Paquetes Turísticos
- Señalización Turística
- Búsqueda en Internet (previo al viaje y en el viaje)
- Itur (información turística de la ciudad)

12. ¿Cuándo llega al destino, a que tipos de establecimientos de alimentos y bebidas está acostumbrado a visitar?

---

13. ¿A qué tipo de alojamiento usted se dirige en la ciudad visitada?

- Hotel  
 Hostal  
 Casa de familiares/amigos

14. ¿Cuáles son los sitios de interés, que usted más visita en Guayaquil?

---

15. ¿Conoce usted algún tipo de Sistema de Información Turística (servicio digital de base de datos, el cual le brinde información turística)?

SI

NO

16. ¿Estaría dispuesto a utilizar un sistema de este tipo?

SI

NO

*Si la respuesta es **NO**, finaliza la encuesta*

**17. ¿Para usted qué información sería de mayor importancia poder encontrarla en este servicio llamado SINFOTUR?**

- Atractivos turísticos, centros de recreación y ocio.
- Hospedaje
- Restaurantes
- Transporte terrestre, aéreo, fluvial.
- Información General (policía, bomberos, ambulancias, hospitales, etc.).
- Ubicación Geográfica
- Otros Especifique: \_\_\_\_\_

**18. ¿Qué tipo de información además del nombre y dirección del establecimiento le gustaría consultar?**

- Mapas
- Precio
- Tipo de actividad
- Número telefónico
- Zona de ubicación

**19. ¿En qué lugares le gustaría encontrar el SINFOTUR?**

- Atractivos turísticos, centros de recreación y ocio
- Hoteles
- Restaurantes
- Terminal Terrestre
- Aeropuerto

**20. ¿Cree usted que es necesario implementar este sistema en la ciudad de Guayaquil?**

SI

NO

**¿Por qué?**

---

---

## BIBLIOGRAFÍA

- Bigné J., Font X., Andreu L. (2000). Marketing de destinos turísticos: análisis y estrategias de desarrollo. Recuperado el 17 de mayo del 2013, de <<http://books.google.com.ec>>.
- Centeno H., Doffourt G., García N., González E., Gómez G., Granado., Loyo S., Pérez A., Pérez D. (2011). Sistemas de Información Turísticos [en línea] Puerto Ordaz, Venezuela. Recuperado el 23 de mayo del 2013, de <[www.monografias.com/trabajos-pdf4/sistemas-informacion-turisticos/sistemas-informacion-turisticos.pdf](http://www.monografias.com/trabajos-pdf4/sistemas-informacion-turisticos/sistemas-informacion-turisticos.pdf)>.
- Diario El Universo. (2013, 1 de abril). Ecuador recibió más de 300.000 turistas extranjeros en el primer trimestre de 2013. Recuperado el 23 de mayo del 2013, de <<http://www.eluniverso.com/2013/04/11/1/1356/mas-300000-turistas-extranjeros-recibio-ecuador-primer-trimestre-2013.html>>.
- Diario El Universo (2013, 28 de abril). El turismo interno en Ecuador se quintuplicó en los últimos siete años. Recuperado el 18 de septiembre del 2013, de <<http://www.eluniverso.com/2013/04/28/1/1447/turismo-interno-ecuador-quintuplico-ultimos-siete-anos.html>>.
- Diario Ecuador Inmediato (2011, 23 de noviembre). Guayaquil pelea primer lugar como destino de ecuatorianos. Recuperado el 18 de septiembre del 2013, de <[http://www.ecuadorinmediato.com/index.php?module=Noticias&func=wap\\_news\\_view&id=162098](http://www.ecuadorinmediato.com/index.php?module=Noticias&func=wap_news_view&id=162098)>.

- Logroño G. (2012). Propuesta para la implementación de un sistema de información integrado que proporcione servicios turísticos en línea. Tesis para optar por el título de magister en tecnologías de la información y la comunicación. Universidad Estatal. Milagro, Guayas. Recuperado el 19 de diciembre del 2013, de <<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/1250/3/2.%20PROPUESTA.pdf>>.
- MINTUR (2012). Manual del Usuario del Módulo de Administración de Catastro Turístico. Recuperado el 27 de mayo del 2013, de <[http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/Manual\\_usuario\\_sistema\\_integrado1.pdf](http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/Manual_usuario_sistema_integrado1.pdf)>.
- MINTUR (2012). Yo descubrí cómo amar la vida en Ecuador [vídeo] Ecuador. 1:00 min. Recuperado el 12 de julio del 2013, de <[www.youtube.com](http://www.youtube.com)>.
- OMT (2008). Anexo de conceptos y definiciones “Recomendaciones internacionales para estadísticas de turismo” Serie M, N° 83. Recuperado el 17 de mayo del 2013, de <[http://unstats.un.org/unsd/publication/SeriesM/Seriesm\\_83rev1s.pdf](http://unstats.un.org/unsd/publication/SeriesM/Seriesm_83rev1s.pdf)>.