

# **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL**

## **Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales**

Turismo de experiencias auténticas para el segmento de turistas jóvenes  
en la ciudad de Guayaquil

### **PROYECTO INTEGRADOR**

Previo la obtención del Título de:

#### **Licenciado en Turismo**

Presentado por:

Allison Scarlette Ruiz Carpio

Víctor Adrián Ruiz Carpio

**GUAYAQUIL - ECUADOR**

Año: 2018

## **DEDICATORIA**

A mis padres, por su apoyo incondicional y sus esfuerzos, que me permitieron llegar hasta esta etapa de mi vida.

Víctor Ruiz

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo al gran esfuerzo que han hecho mis padres y abuelos para que pueda tener una educación de excelencia y ayudarme a lograr todas las metas que me propongo.

Allison Ruiz

# **AGRADECIMIENTOS**

Mi más sincero agradecimiento a los docentes que aportaron con sus conocimientos durante el periodo de mi vida académica.

Un agradecimiento especial a mi tutor de proyecto Mathias Pecot por su guía durante la realización de este proyecto.

Víctor Ruiz

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco en primer lugar a Dios por llevarme en el camino del saber, a mis familiares y amigos que estuvieron en alguna parte de mi carrera, apoyándome. Y un agradecimiento especial a mi tutor Mathias Pecot por su aporte de conocimientos que fueron de gran utilidad para la finalización de este proyecto.

Allison Ruiz


## DECLARACIÓN EXPRESA

"Los derechos de titularidad y explotación, nos corresponde conforme al reglamento de propiedad intelectual de la institución; *Allison Ruiz* y *Victor Ruiz* damos nuestro consentimiento para que la ESPOL realice la comunicación pública de la obra por cualquier medio con el fin de promover la consulta, difusión y uso público de la producción intelectual"

  
Allison Ruiz

  
Victor Ruiz

**EVALUADOR**



.....  
**Mathias Pecot**

**PROFESOR TUTOR**

## RESUMEN

Existe una presencia considerable de turistas jóvenes en la ciudad de Guayaquil que, a pesar de que llegan a este destino, no permanecen un tiempo prolongado, al preferir dirigirse hacia destinos aledaños. Esto, debido a que existe escasa información que pueda satisfacer las necesidades que tienen estos turistas. Por este motivo, el presente proyecto busca identificar cuáles son las necesidades de información que tienen los turistas jóvenes en la ciudad, de manera que al tenerlas al alcance de su mano, puedan quedarse más tiempo en la ciudad. Para conseguir estos datos se realizaron entrevistas a los turistas jóvenes, para conocer qué tipo de información necesitan de Guayaquil para poder disfrutar del destino. Así mismo, para poder tener otra perspectiva de la problemática en cuestión, se consultó acerca del tema a los recepcionistas de hostales, debido a que son quienes suelen recibir las dudas que tienen estos turistas de aquella información que no pueden encontrar fácilmente. Finalmente, se realizó una observación periférica de los foros de TripAdvisor, seleccionando las consultas existentes en torno al destino Guayaquil. Luego de triangular la información obtenida, se obtuvieron 6 necesidades de información que son indispensables para los turistas. A partir de esto, se realizó un prototipo de plataforma web que englobara toda esta información que necesita el turista joven en base al modelo de economía colaborativa. Se logró validar la propuesta, debido a que el turista joven busca principalmente información en internet y disfruta de tener contacto con los locales y experiencias auténticas.

**Palabras claves:** Turista joven, Necesidades de información, Economía colaborativa, Experiencias auténticas.



## **ABSTRACT**

*There is a considerable presence of young tourists in the city of Guayaquil who, despite arriving at this destination, do not stay for a long time, preferring to go to nearby destinations. This, because there is limited information to meet the needs of these tourists. For this reason, this project seeks to identify the needs of these people in the tourist information of the city. In this way, tourists will be able stay longer in the city. To obtain these data, interviews were made to young tourist, to know what kind of information they need to enjoy the destination. In addition, to have another perspective of the problem, it was necessary to consult the issue to front office personal of hostels, because they are who usually receive the questions that these tourists make about the information they cannot find easily. Finally, it was made a virtual observation of the TripAdvisor forums, selecting the existing queries around the Guayaquil as a destination. After triangulating the information obtained, six information needs were obtained that are essential for tourists. Based on this, a prototype web platform was developed that covers all this information that young tourists need based on the collaborative economy model. It was possible to validate the proposal with young tourists because they use the internet as the mainly source to search information about their trips and they enjoy having contact with the locals and like authentic experiences.*

*Keywords: Young tourist, Information needs, Collaborative economy, Authentic experiences.*

# ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	I
ABSTRACT .....	II
ÍNDICE GENERAL .....	III
ÍNDICE DE FIGURAS .....	V
ÍNDICE DE TABLAS.....	VI
CAPÍTULO 1.....	1
1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Descripción del problema: Necesidades de información insatisfechas .....	2
1.2 Justificación del problema: Oportunidad de diversificación de productos turísticos para el mercado joven .....	2
1.3 Objetivos .....	3
1.4 Marco Teórico: Experimentación y autenticidad en el turismo juvenil .....	4
1.5 Características comunes de los turistas jóvenes .....	8
1.6 Turismo Experiencial.....	8
1.7 Autenticidad en turismo.....	9
CAPÍTULO 2.....	11
2. METODOLOGÍA.....	11
2.1 Descripción del área de estudio .....	11
2.2 Diseño de la Investigación .....	12
2.2.2 Entrevistas a profundidad .....	13
2.2.3 Observación periférica virtual.....	15
CAPÍTULO 3.....	17
3. RESULTADOS Y ANÁLISIS .....	17
3.1 Resultados .....	17
3.2 Análisis de Resultados.....	17
3.2.2 Necesidades de información .....	19
3.2.3 Discusión de Resultados.....	20
3.2.4 Brechas del conocimiento cubiertas.....	22
3.3 Propuesta: Prototipo de Plataforma Web.....	22
3.4 Análisis financiero .....	29
CAPÍTULO 4.....	35

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	35
4.1 Conclusiones .....	35
4.2 Recomendaciones .....	37
BIBLIOGRAFÍA.....	38
ANEXOS.....	41

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 3.1	Página inicial de plataforma web “Guayaco Experience” .....	24
Figura 3.2	Sección “Panas”. Plataforma web .....	25
Figura 3.3	Sección “Aventuras”. Plataforma web .....	26
Figura 3.4	Sección “Jama”. Plataforma web.....	26
Figura 3.5	Sección “Información General”. Plataforma web .....	27
Figura 3.6	Sección “Transporte en Guayaquil”. Plataforma web .....	28
Figura 3.7	Sección “Transporte a otros destinos”. Plataforma web .....	28

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 3.1 Necesidades cubiertas por propuesta .....	29
Tabla 3.2 Inversión inicial propuesta .....	30
Tabla 3.3 Ingresos primer año de puesta en marcha de propuesta .....	33
Tabla 3.4 Flujo de caja plataforma web .....	34

# CAPÍTULO 1

## 1. INTRODUCCIÓN

En Guayaquil, los turistas jóvenes tienen una presencia significativa. Aunque no se tienen datos oficiales sobre el número real de visitantes que llegan a la ciudad, conversaciones con actores claves ha permitido estimar que la ciudad alberga alrededor de mil turistas jóvenes mensuales. Siendo este un mercado significativo para el sector turístico, su corta permanencia en la ciudad ha dificultado su crecimiento como un segmento importante para el turismo de Guayaquil.

En base a la interacción que se ha tenido con turistas jóvenes, la gran mayoría ha indicado llegar a Guayaquil para quedarse uno o dos días para luego dirigirse hacia otros países u otros destinos del Ecuador como Montañita, Cuenca o Galápagos. Esto, en el caso de los turistas jóvenes provenientes de otros continentes, debido a que sus vuelos hacia Ecuador tienen como punto de llegada el aeropuerto de la ciudad de Guayaquil. Así mismo, conversaciones con actores de emprendimientos turísticos que ofertan actividades a turistas jóvenes han develado que los turistas jóvenes no consideran a Guayaquil como un destino anhelado, sino como una ciudad de paso.

La OMT (2011) asegura, que el turista joven gasta mucho más dinero que cualquier otro tipo de turista en viajes internacionales. Las cifras demuestran que para el año 2014 el gasto mundial de este tipo de mercado fue de 286.000 millones de dólares, con una estimación para el 2020 de 400.000 millones de dólares. (OMT, 2016). Cifras que permiten considerar a los turistas jóvenes como un mercado prometedor.

Sin embargo, Guayaquil no ha logrado cautivar al turista joven a través de sus esfuerzos actuales. Esto presumiblemente como resultado de la falta de información científica sobre el turista joven, que se pudo corroborar al intentar indagar en su situación actual.

Por otro lado, la revisión de literatura de la OMT y otras investigaciones académicas han destacado que los turistas jóvenes al pertenecer en su mayoría a la generación denominada como Millenials, están estrechamente relacionados a los avances tecnológicos y los medios actuales de información digital. Los estudios de la OMT

(2011) demuestran que el 80% de los turistas jóvenes utilizan el internet como fuente de información para organizar sus viajes, dato fundamental para la creación de productos que incentiven la permanencia de los turistas jóvenes en la ciudad de Guayaquil.

### **1.1 Descripción del problema: Necesidades de información insatisfechas**

Guayaquil, como producto turístico, no satisface las necesidades de información de los turistas jóvenes. Al considerarla solo como una ciudad de paso, este segmento no realiza estancias largas. Dado que la afluencia de este tipo de turista es considerable, se estaría desaprovechando un mercado con el potencial de generar ingresos significativos para el turismo en Guayaquil.

Entre las necesidades de información se encuentran el desconocimiento de cómo movilizarse dentro del destino acorde a su presupuesto, la falta de información sobre los atractivos y actividades que se ajusten a su interés, además de información sobre cómo involucrarse con la cultura y la cotidianidad de los guayaquileños.

### **1.2 Justificación del problema: Oportunidad de diversificación de productos turísticos para el mercado joven**

El segmento de turismo joven es un mercado que no ha sido adecuadamente explotado en la ciudad de Guayaquil. Dado que los esfuerzos han sido mayormente enfocados en la captación de turistas de negocios, este primer segmento se ha quedado sin una propuesta atractiva. Mientras que el turista de negocios aprovecha la variedad de hoteles cinco estrellas, espacios comerciales de esparcimiento e infraestructura para convenciones, el turista joven se enfrenta a una oferta de servicios totalmente distinta a sus necesidades.

El turista joven, por el perfil que posee, tiene un presupuesto reducido en comparación al turista convencional. Esto hace que al momento de seleccionar los servicios que va a utilizar, se incline por aquellos que sean más económicos. En el caso de la movilidad, el uso del transporte público es la principal opción para el turista joven. Por lo tanto, necesitan saber cómo usar este tipo de transporte, información que no es tan fácil de encontrar en la web -medio principal que utilizan

para informarse- y representa un problema importante para los turistas jóvenes a quienes se les dificulta encontrar un medio bajo estas características que los lleve a su destino.

En cuanto a la falta de información sobre los atractivos y actividades en la ciudad, la oferta que se presenta en los medios digitales no se muestra atractiva para los turistas jóvenes. El marketing turístico de Guayaquil resulta interesante para los turistas de negocios, pero no para el segmento de turismo joven. De algún modo se ha desaprovechado la oferta de productos que pueden ser atractivos para el segmento de turista joven, de manera que se evidencia la falta de diversificación en los productos que se ofrecen, al centrarse mayormente en los intereses de un solo tipo de turista.

Por otro lado, para los turistas jóvenes, el involucrarse con la cultura y las costumbres de un lugar, representa una de las principales motivaciones de viaje. Relacionarse con la comunidad local es un atractivo imprescindible para que este tipo de turista tenga una experiencia satisfactoria. Sin embargo, la información sobre cómo acceder a ese contacto con guayaquileños es casi nula.

### **1.3 Objetivos**

Se plantean a continuación, un objetivo general que engloba la idea central de la elaboración del presente documento. Por consiguiente, se han elaborado tres objetivos específicos desglosando cuáles son los pasos a seguir para cumplir el objetivo general propuesto.

#### **1.3.1 Objetivo General**

Proponer una solución para satisfacer las necesidades de información de los turistas jóvenes que visitan la ciudad de Guayaquil, a través de la creación de un espacio donde puedan acceder a ella fácilmente, con la finalidad de alargar su estancia en el destino y aprovechar este mercado.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Determinar la información que el turista joven necesita conocer sobre la ciudad de Guayaquil, a través de la elaboración de un



estudio de mercado con la finalidad de incluir dicha información en el espacio propuesto.

- Prototipar una plataforma web que satisfaga las necesidades de información del turista joven que llega a la ciudad de Guayaquil, estableciendo los parámetros y características para facilitar su desarrollo en el futuro.
- Determinar la viabilidad del proyecto a través de la elaboración de un análisis financiero para conocer si es factible su implementación en un futuro.

#### **1.4 Marco Teórico: Experimentación y autenticidad en el turismo juvenil**

A continuación, se plantean una serie de definiciones y discusiones alrededor de los conceptos con referencia a la temática del proyecto. Los términos utilizados mayormente están relacionados con el segmento de mercado de turistas jóvenes, cómo definirlos y clasificarlos, además de una conclusión de características comunes que poseen. Otro de los temas propuestos aborda la idea de autenticidad en turismo y la conceptualización del turismo experiencial desde la óptica de diferentes autores.

##### **1.4.1 Turismo Joven**

Conceptualizar la idea de turismo joven, si bien es cierto, llega a ser un tanto complicado. A pesar de que, este segmento del mercado turístico, ha sido estudiado desde hace un largo tiempo atrás, no existe una conclusión definitiva en el perfil de este tipo de turista. La WYSE, (Conferencia Mundial de Viajes de Jóvenes y de Estudiantes, en español) (2007). define al turista joven bajo un perfil que comprende una edad entre 16 y 29 años, que realizan viajes independientes en un período menor a un año y cuyas motivaciones principales están relacionadas con el obtener nuevos aprendizajes y experiencias de vida, sobre todo en el campo cultural.

La mayoría de los turistas denominados en la categoría de jóvenes, pertenecen a lo que se conoce como la *Generación "Y" o Millennials* que son quienes nacieron entre los años 80's y 2000 (OMT, 2016). Sin embargo, las discusiones en torno a las características del denominado "turista joven"

se desarrollan por el hecho de que delimitarlos casi que exclusivamente por la edad, no sería algo muy acertado. Horak & Weber (2000) destacan que si bien es cierto la edad podría ser la principal característica para identificar este grupo, existen otros parámetros que deben ser considerados, pudiendo ser estos a nivel psicológico y sociológico, como su estatus social y su capacidad económica.

Por lo tanto, encasillar a este segmento en un rango de edad hace que se quede corta la definición del mismo. Las motivaciones y el comportamiento de los jóvenes son también un componente importante que considerar en este grupo. Los turistas jóvenes tienen intereses especiales y necesidades específicas que los diferencian de otros tipos de turistas (Carr, 1998). La WYSE (2007), señala que entre las motivaciones principales de este grupo se encuentran actividades enfocadas en la obtención de experiencias culturales, sumadas al ocio y diversión.

Además, cabe destacar que existen características aún más específicas que pueden llegar a definir al tipo de turista mencionado. Una de estas características, altamente identificada es el tipo de planta turística de preferencia. En este caso, como lo menciona (Horak & Weber, 2000), el turista joven, elige comúnmente lugares de alojamiento de bajos precios, independientemente de su nivel socioeconómico, esto debido a que priorizan las estancias largas a la comodidad que pueda brindarles el lugar donde se hospeden, siendo los más comunes los hostels.

Sumado a esta discusión, es importante mencionar que finalmente el segmento de turista joven no es homogéneo; a pesar de que se los pueda diferenciar por características, específicas son un grupo bastante heterogéneo (Carr, 1998). Por tanto, la WYSE junto a la OMT (2016) proponen una clasificación de este grupo, dividiéndolo en turismo de estudios en donde entran los estudiantes de intercambio o de estudios idiomáticos, *backpackers*, voluntarios y el turismo de working holiday, el cual se refiere a estancias cortas para trabajar y vacacionar (WYSE, 2007). Para el presente trabajo se tomarán en cuenta los primeros 3 grupos de turistas jóvenes debido a que el último denominado turismo de working holiday, posee una presencia que es prácticamente nula o no es

considerable en el país o en la ciudad de estudio. De esta manera, a continuación, se trata de conceptualizar los primeros 4 grupos del segmento de turismo joven que propone la WYSE para mejor entendimiento del documento.

#### **1.4.2 Turismo de estudios**

Este tipo de turista que se enmarca dentro del turismo joven tiene características específicas que lo definen como tal. En primer lugar, es posible mencionar que el rango de edad es variable, pero para este estudio se consideran los viajes internacionales de estudiantes de pregrado y turistas idiomáticos, siendo estos los que representan un mayor porcentaje de viajes estudiantiles en el extranjero (Babin & Kim, 2001).

Entre las principales cualidades que engloban a este segmento, se encuentran las motivaciones personales que son muy específicas y que empujan a estos jóvenes a estudiar fuera de sus países. Hasta cierto punto muchas de estas motivaciones no están estrictamente asociadas con el conocimiento de sus respectivas carreras, sino más bien por el hecho de obtener un alto grado de experiencias que amplíen su bagaje cultural. (Pawlowska, 2011; Chadee & Cutler, 1996)

De igual manera, lo anteriormente dicho es corroborado por Babin & Kim (2001) quienes mencionan a través de estudio, que la idea de comprender una cultura diferente y a la gente local, suma mucho en su decisión de viajar de estos jóvenes y los motiva más a emprender dicha travesía. Más que conocimientos, buscan experiencias (Gmelch, 1997).

Por otro lado, hay que destacar la importancia de este grupo de turista, que si bien es cierto puede ser identificado como de bajo valor económico, debido a que una de sus características también es alojarse en sitios como hostels, siendo estos una de sus primeras opciones cuando viajan (Chadee & Cutler, 1996); los estudios demuestran que los estudiantes durante sus estancias planifican muchos viajes en el destino elegido (Sung & Hsu, 1996; Gmelch, 1997). La idea de ellos es conocer la mayor cantidad de lugares en el país en el que se encuentran (Babin & Kim, 2001) lo que hace que exista un importante flujo a través del destino que visitan.

### **1.4.3 Backpackers**

La literatura inicial que aborda la temática de este grupo, es explícita en referirse a éstos como un segmento no muy apetecido por el mercado turístico en general, sustentándolo al decir que representan un bajo aporte para los destinos en general y sumado a ello afectan en diferentes ámbitos como el social y el ambiental (Scheyvens, 2002) Sin embargo, contrario a esto, existe mucha investigación posterior que presenta la evolución de este grupo de turistas con beneficios más amigables para el destino de visita.

Ooi & Laing (2010) menciona que existe una contribución importante de los backpackers o mochileros para las comunidades, en especial en aquellas zonas marginales que se encuentran en países en vías de desarrollo. Además de esto, existe una marcada contribución social, política y ambiental hacia los lugares que visitan los mochileros, que es relevante tener en cuenta.

Si es cuestión de conceptualizar a este tipo de turista, Martín (2014) hace hincapié en que un *backpacker* o mochilero es aquel turista (el cual muchas veces no le gusta ser considerado bajo ese término) que realiza viajes con estancias largas y varios destinos de llegada.

Es importante recalcar también para definir al mochilero, que no necesariamente son turistas con bajos ingresos económicos, todo lo contrario, para realizar estas travesías alrededor del mundo es necesario posee un ingreso considerable o ahorros que gastar. Sin embargo, este tipo de turista utiliza los servicios más económicos por su concepción del viaje, no busca extremada comodidad sino vivir experiencias con alto grado de autenticidad. (Martín, 2014)

### **1.4.4 Turismo de voluntariado**

El turismo de voluntariado comprende ideas relacionadas con la ayuda en diferentes campos, ya sea de forma social, ambiental o económica en los destinos que se visitan. Hay un componente importante de contacto del voluntario con la comunidad local, este contacto es imprescindible en los viajes de voluntariado (Ooi & Laing, 2010).

Este perfil de viajero es considerado un mercado importante en muchos países (Moisa, 2010). Las oportunidades de realizar este tipo de turismo han incrementado en los últimos años; de esta misma manera, las características del perfil de este turista han evolucionado un poco, hasta el punto en que además de la realización de actividades altruistas, estos turistas, empiezan a tener intereses más específicos como de tipo académico. (Kontogeorgopoulos, 2017)

Por otro lado, otra de las características que según estudios demuestran el interés de los turistas de voluntariado, es la motivación de encontrar autenticidad en los lugares en donde realizan sus actividades. Esta autenticidad que buscan está dada por lo que denominan en el estudio de Kontogeorgopoulos (2017), "cultura pura" del destino que visitan y que representa la idea de cómo vive la comunidad local en su propio ambiente.

### **1.5 Características comunes de los turistas jóvenes**

Luego de la recopilación anterior de información, se puede concluir que el turismo joven posee las siguientes características encontradas en los diferentes subgrupos de los que se compone:

- En cuanto al rango de edad, en su mayoría son Millenials.
- Para buscar información respecto a la organización de su viaje, hacen uso de la tecnología.
- El tiempo de los viajes que realizan son de larga duración.
- Hacen uso de servicios de costos reducidos, independientemente de su nivel socioeconómico.
- Uno de sus mayores intereses es tener contacto con la comunidad local.
- Buscan vivir experiencias auténticas.

### **1.6 Turismo Experiencial**

El turismo experiencial puede ser definido como un tipo de turismo que parte desde la propia percepción del turista para dar valor a una experiencia. Esta experiencia incluye las personas que conoció, los lugares visitados, y las actividades en las que participó. Elementos que el turista debe percibir, están

enmarcados dentro de la cultura, la naturaleza y la historia de una localidad. (Smith, 2006)

El viaje no implica solo la acción de movilizarse de un lugar a otro. Para un turista el visitar lugares ajenos a su entorno representa todo un descubrimiento de sensaciones y emociones. La experiencia de viaje se presenta como una concepción personal que surge de las percepciones subjetivas que el turista tiene al llegar a un lugar. (Carballo y Moreno-Gil, 2015)

El componente de la autenticidad a su vez refuerza el concepto del turismo experiencial en donde el turista busca encontrarse con costumbres y tradiciones que puedan identificar como novedosas para ellos, pero cotidianas para la comunidad que visitan. La búsqueda simbólica del sentido que tienen un viaje y la construcción de qué es lo que tienen valor y atractivo turístico son elementos indispensables para que un turista perciba una experiencia como auténtica. (Wang, 1999)

El aprendizaje es otro componente importante en el turismo experiencial y significa un aporte significativo para el turista. El viaje en si representa un desarrollo de interculturalidad donde el aprendizaje cultural surge como un proceso individual para el turista que asimila comportamientos y actitudes del contacto con culturas diferentes. (Rivera, 2012)

El turismo experiencial se muestra como una oportunidad para aplicar la creatividad a la oferta de nuevos productos turísticos. La posibilidad que este tipo de turismo ofrece al integrar al visitante con las actividades cotidianas de un lugar puede ser variada y aplicada a la cultura específica de cada región del mundo. (Richards, 2009)

### **1.7 Autenticidad en turismo**

La autenticidad puede ser entendida como una construcción cultural. Un proceso que tienen como base una serie de conocimientos que al ser enmarcado como parte de la cultura de una sociedad puede llegar a ser considerado como de valor. (Mkono, 2012)

Existe un debate sobre lo que significa la autenticidad. En el turismo, se ha podido identificar como un trato entre un sitio turístico y los visitantes, debido a que lo que se busca, es la satisfacción del turista. De esta forma el concepto de la

autenticidad se ha desplazado hacia la fabricación de historias, leyendas y escenarios para volver a un producto turístico, llamativo. (Shackley, 1994)

El concepto de autenticidad para el turista está determinado por su disposición a aceptar los testimonios y normas que comprenden la esencia de un objeto. Que un elemento sea autentico o no dependerá de la percepción del propio turista. Un objeto que para uno puede ser autentico para otro no lo es. (Bryce, Murdy, y Alexander, 2017).

# CAPÍTULO 2

## 2. METODOLOGÍA

A continuación, se describirá la metodología que se usará para el levantamiento de la información primaria, que será utilizada durante el desarrollo de este proyecto. La información que se recopilará se realizará a través de los actores relevantes para el presente proyecto: el turista joven y el personal de hostales.

Se han escogido a estos dos actores para evitar el sesgo de la información. Dado que los dos son capaces de brindar dos perspectivas diferente del problema del proyecto, la información podrá ser considerada confiable. Por un lado, se ha establecido a los turistas jóvenes porque son la fuente principal de información para entender sus propias necesidades. Así mismo, los dueños de hostales figuran dentro de esta investigación porque al estar en contacto con los turistas son capaces de brindar una visión del problema basado en su interacción constante con los turistas jóvenes. El personal de los hostales es con quienes tienen, los turistas jóvenes, uno de los primeros acercamientos en la ciudad de Guayaquil y quienes muchas veces recomiendan actividades que realizar y lugares que visitar dentro de la ciudad.

### 2.1 Descripción del área de estudio

El levantamiento de la información se lo realizará dentro la ciudad de Guayaquil, donde se han delimitado al terminal, el Malecón 2000 y los hostales de la ciudad como área de estudio, por ser los lugares donde se ha presenciado mayor concurrencia de turistas jóvenes.

Además, se realizará un análisis de información que será levantada a través de la página web de viajeros Tripadvisor, en donde se buscará conocer cuáles son las principales necesidades de los turistas que llegan a la ciudad de Guayaquil.



## **2.2 Diseño de la Investigación**

Para este proyecto se realizará una investigación cualitativa con el fin de obtener datos relevantes sobre las necesidades de información de los turistas jóvenes que llegan a la ciudad de Guayaquil.

Esta investigación cualitativa nos permitirá determinar las características que delimitarán correctamente el diseño de una plataforma web que contribuya a la experiencia del turista joven en la ciudad, con la finalidad de alargar su estancia en este destino.

Para el levantamiento de esta información cualitativa se realizará un estudio del turista joven. La información será recopilada a través de la utilización de entrevistas, observación participante y observación periférica de una comunidad web.

### **2.2.1 Entrevista exploratoria**

El objetivo de la entrevista exploratoria es realizar un primer acercamiento a una situación en particular, de modo que se pueda visualizar la información desde una etapa temprana para entender el contexto de una problemática. Este tipo de entrevista tiene un gran valor cuando el entrevistador desconoce totalmente un escenario porque permite al investigador familiarizarse con el mismo (Luis E. Alonso, 1994)

Para la validación del problema se realizó una entrevista de acercamiento a un emprendedor del sector turístico enfocado en brindar servicios a turistas jóvenes. La información recopilada se considera relevante debido a que el contacto permanente que este emprendedor mantiene con este tipo de turista le permite dar una opinión veraz sobre el comportamiento y las necesidades del turista joven.

## **2.2.2 Entrevistas a profundidad**

Para obtener información en primera instancia, se seleccionó la entrevista a profundidad debido a que esta herramienta permite que los entrevistados hablen abiertamente sobre el tema de interés y poder obtener de ellos la información necesaria sin un muy marcado enfoque. Se usa este tipo de entrevista porque es el punto intermedio entre una entrevista mucho más rígida y una en que existe casi total incertidumbre del tema de estudio (Given, 2008). Esto debido a que, es necesario conocer a profundidad y sin tergiversar la información por parte de los investigadores, acerca de las necesidades que enfrentan los turistas jóvenes y estos puedan hablar sin restricciones.

Para poder contrastar la información, se realizarán entrevistas a profundidad a los elementos de estudios, es decir a los turistas jóvenes, y así mismo se entrevistará al personal de los hostales.

### **2.2.2.1 Entrevista a turistas jóvenes**

Se realizará la cantidad necesarias de entrevistas hasta llegar a la saturación de información. Se procurará obtener los datos de los distintos subgrupos de los turistas jóvenes siendo estos: turistas de voluntariado, backpackers y turistas de estudio.

Los elementos de estudios que sean considerados en la entrevista deberán cumplir las características que los determinan como turistas jóvenes, las cuales se presentan a continuación:

- Ser millenials, haber nacido entre los años 1980 y 2000.
- Tener al internet como principal medio de búsqueda de información para organizar sus viajes.
- Realizar viajes de larga duración.
- Hacer uso de servicios de costos reducidos.

- Tener como uno de sus principales intereses el contacto con la comunidad local
- Buscar vivir experiencias auténticas.

Se corroborará que los elementos de estudios posean estas características a través de la aplicación de las siguientes preguntas filtros:

- a. ¿En qué año nació?
- b. ¿A través de qué medio usted busca información para organizar sus viajes?
- c. ¿Cuánto ha durado y cuánto planea que dure su viaje actual?
- d. ¿Durante su viaje ha hecho uso de servicios de costos reducidos?
- e. ¿Cuál es su principal interés al viajar?
- f. ¿Qué busca obtener de sus viajes?

#### **2.2.2.2 Entrevista a personal de hostales**

A criterio de los investigadores se ha determinado realizar tres entrevistas en tres hostales diferentes con la finalidad de que no exista un sesgo en los datos que se obtienen de los turistas jóvenes, y se pueda tener otra perspectiva de la problemática en estudio.

Las personas elegidas para ser entrevistadas deben cumplir con las características siguientes:

- Trabajar en un hostel que aloje personas con el perfil del turista joven.
- Su puesto en el hostel debe ser de primera línea, es decir que debe tener un contacto directo con el turista.

### **2.2.3 Observación periférica virtual**

Otra de las técnicas a utilizarse será la de observación periférica de la página web de viajeros Tripadvisor, la cual es conocida por ser una herramienta útil para realizar consultas con respecto a los destinos que serán visitados por los usuarios de la página y en donde además se califican los servicios de las empresas que se promocionan a través de la misma.

La técnica que se propone implica una actuación como participante pasivo para poder analizar la información que se crea en el espacio, pero sin interferir en las interacciones de los usuarios. Según López & Gómez (2006), esta herramienta permite obtener datos superficiales sobre las necesidades de estudio en el contexto de la comunidad virtual, los cuales pueden ser analizados a profundidad de manera descriptiva, social o en forma de discurso.

A partir de esto, se ha definido que el análisis se realizará a partir de los diferentes foros que son abiertos en la página de Tripadvisor. Es decir, se tomarán los foros que tengan como temática principal la ciudad de Guayaquil. Según la revisión de la página los resultados para los foros relacionados a Guayaquil son 214 entradas en español y 522 en inglés. De las cuales se revisará las preguntas elaboradas por los participantes de los foros para obtener información acerca de cuáles son las dudas que tienen los visitantes antes de llegar a la ciudad, información que figura como parte de sus necesidades.

Debido a que no se puede hacer una diferenciación de edades ni características de la mayoría de los perfiles de los participantes que realizan las preguntas a través de los foros de tripadvisor; se ha optado por analizar las entradas más recientes, considerando el período comprendido entre el año 2017, hasta el último foro creado al momento de la aplicación de la herramienta: 1 de julio del 2018. El hecho de ser Tripadvisor un espacio virtual permite, hasta cierto punto, considerar a los usuarios dentro del perfil del turista joven, en donde una de sus características es hacer uso de la tecnología como

principal medio de búsqueda de información. A pesar de que no se pueda decir con certeza, que los usuarios de esta plataforma son turistas jóvenes, la información que de aquí se recabe se considera de gran utilidad para el proceso de investigación en curso.

Luego de analizar las preguntas de los usuarios de los foros con temática de la ciudad de Guayaquil, disponibles en Tripadvisor; se elaborará una base de datos con las necesidades de información que solicitan dichos usuarios, y se los agrupará por las distintas variables que se repitan para obtener resultados sintetizados.

# CAPÍTULO 3

## 3. RESULTADOS Y ANÁLISIS

### 3.1 Resultados

Los resultados obtenidos, debido a que son de carácter cualitativo y se realizó una codificación de los mismos, han sido colocados como (anexo c). En esta sección se expondrán el análisis de los dichos resultados obtenidos después del levantamiento de información a través de los diferentes instrumentos de investigación escogidos:

### 3.2 Análisis de Resultados

Luego de la obtención de los resultados a través de las diferentes herramientas utilizadas, se procedió a analizar la información obtenida, de manera que se pudo determinar los siguientes hallazgos y finalmente concluir en las necesidades de información de los turistas jóvenes que llegan a la ciudad de Guayaquil:

#### 3.2.1 Hallazgos

Para sintetizar los resultados encontrados, se procedió a contrastar la información que se obtuvo de las respuestas de los turistas jóvenes, los recepcionistas de los hostales y los foros de TripAdvisor. En muchas ocasiones, esta información coincidía, por lo que se tomaron los datos que se repetían de las tres fuentes de información, de manera que permitió generalizar la información. Por otro lado, existieron datos aislados que incluso no encajaron en las variables que se habían establecido, pero sin embargo aparecieron frecuentemente en los resultados de las entrevistas. Finalmente, luego de este análisis se llegó a concluir los siguientes puntos que servirán de sustento para el desarrollo de la propuesta:

1. Las necesidades de información son diferentes según el tiempo en que estén dentro de la ciudad. Por un lado, se encuentran los turistas backpackers quienes están unos pocos días en la ciudad, y por otro lado, los turistas de voluntariado y de estudios quienes permanecen por varios meses.
2. Los turistas de voluntariado y los de estudio no buscan información de actividades turísticas previo al viaje, prefieren informarse estando en la

ciudad a través de los guayaquileños o turistas que lleven un tiempo en la ciudad.

3. Los turistas backpackers usan más internet para encontrar la información turística, los otros dos preguntan más a locales, debido que tienen mayor tiempo para tener un contacto directo con la gente local.
4. Los turistas jóvenes poseen información suficiente sobre el alojamiento en la ciudad de Guayaquil. Consideran que las herramientas actuales en internet les permiten satisfacer esa necesidad sin ninguna dificultad.
5. Los turistas jóvenes consideran a Guayaquil como un punto de conexión o ciudad de paso hacia otros destinos del Ecuador. La mayoría de entrevistados llegó a Guayaquil por otros motivos y no por conocer la ciudad en sí.
6. Los turistas jóvenes solo encuentran información sobre los lugares tradicionales de la ciudad: Malecón 2000, Malecón del Salado, Las Peñas, Parque Centenario, Parque de las Iguanas.
7. Los turistas backpackers están dispuestos a quedarse más días en Guayaquil cuando se les presentan opciones turísticas distintas a las tradicionales, para realizar en la ciudad.
8. Para los turistas jóvenes la seguridad en Guayaquil no es una preocupación muy frecuente. No buscan información referente antes de llegar a la ciudad.
9. Los turistas jóvenes consideran el precio bajo para elegir el lugar dónde comer.
10. El tema de acoso en las calles de Guayaquil a turistas de sexo femenino fue una información que surgió espontáneamente de parte de todas las entrevistadas.
11. Los turistas jóvenes están interesados en vivir nuevas experiencias y conocer a más personas.
12. Los turistas jóvenes tienen dificultades para encontrar información en internet sobre cómo movilizarse dentro de la ciudad. Consideran que la información está dispersa y no es confiable.
13. Los turistas jóvenes pese a que tienen como una de sus motivaciones principales el relacionarse con personas de una comunidad no buscan información para realizar actividades con Guayaquileños.

### 3.2.2 Necesidades de información

Para determinar las necesidades de información se procedió a analizar los resultados obtenidos de las entrevistas a turistas jóvenes, los recepcionistas de hostales y de los foros de la página de TripAdvisor. Los resultados obtenidos a través de estas fuentes fueron revisadas a la par, con el fin de identificar coincidencias que nos permitieron definir las necesidades de información de los turistas jóvenes en la ciudad de Guayaquil las necesidades que se presentan a continuación:

1. Los turistas jóvenes necesitan informarse de **actividades turísticas** a través de los guayaquileños o turistas que lleven un tiempo en la ciudad.
2. Los turistas jóvenes que llegan a Guayaquil requieren información sobre qué **buses los pueden llevar hacia otros destinos** del Ecuador. Esto implica información sobre las compañías de buses, precios, horarios, duración de viajes, dónde tomar los buses, dónde y cómo comprar los pasajes.
3. Los turistas jóvenes necesitan información sobre **lugares y atractivos que no son comúnmente turísticos** pero que resultan interesantes para ellos como por ejemplo el Mercado de Mariscos Caraguay, el puerto, las universidades, etc.
4. Los turistas jóvenes necesitan información sobre lugares dónde se ofrezca **gastronomía típica**.
5. Los turistas jóvenes buscan **información general** sobre Guayaquil antes de llegar a la ciudad. Información como la ropa, el clima, la moneda y su cambio.
6. Los turistas jóvenes necesitan información completa y detallada sobre el **transporte público (taxis, buses urbanos, metrovía)** para movilizarse dentro de la ciudad. Requieren conocer las rutas, precios y paradas.

Estas necesidades de información se verán reflejadas en la propuesta de este proyecto con el fin de cubrirlas en su totalidad.



### 3.2.3 Discusión de Resultados

Según la revisión literaria desarrollada en el Capítulo 1, se había determinado que los turistas jóvenes abarcan los perfiles de turistas backpackers, de voluntariado y de estudios. Sin embargo, los resultados obtenidos permiten conocer, que a pesar de que todos ellos tienen necesidades de información en común, el tiempo de estadía en la ciudad es un factor determinante en sus hábitos de búsqueda de dicha información.

La literatura también menciona que los turistas jóvenes al ser Millennials van a utilizar como medio principal el internet. Los resultados de esta investigación permitieron corroborar la idea anterior, y además, ayudaron a determinar que pese a que todos los turistas jóvenes utilizan el internet, la búsqueda de información enfocada en conocer un destino turístico específico a través de internet es mucho más frecuente en los turistas backpackers. Estos turistas debido a que generalmente tienen una estadía más corta en los destinos necesitan una fuente de información inmediata y confiable que les permita prepararse para viajar hacia un destino o informarse estando en él. Por otro lado, los turistas de estudios y voluntarios no utilizan al internet demasiado para esta labor, dado que sus largas estancias les permiten informarse sobre un sitio mientras se desplazan día a día en él. Dado a que se ha podido corroborar que los turistas jóvenes utilizan el internet para informarse en la ciudad de Guayaquil se ha determinado que la propuesta estará orientada a una plataforma web.

Por otro lado, si bien es cierto una de las principales necesidades de información del turista joven es acerca de encontrar lugares donde hospedarse; esta información se encuentra ampliamente distribuida y es de fácil acceso para las personas que quieran llegar a Guayaquil, por esta razón no será incluida en la propuesta al estar, esta necesidad, ya satisfecha.

Los resultados, también permitieron corroborar que, tal como se había planteado inicialmente en la problemática de este proyecto, Guayaquil no es el destino principal de visita para este turista joven, sino que es una ciudad de paso para

alcanzar otros destinos. Es por esto que la propuesta deberá apuntar a aprovechar la estancia de los turistas jóvenes, que llegan obligadamente a la ciudad, mostrándoles una alternativa diferente que les permita tener una idea diferente.

Asimismo, los resultados demuestran que los turistas jóvenes encuentran una escasa información de atractivos y lugares que visitar. Por esta razón, es importante considerar para el desarrollo de la propuesta que se incluyan opciones variadas que vayan más allá de las tradicionales. Esta idea de presentar opciones variadas en la propuesta, también se sustenta en base a la afirmación de este turista que menciona que, de encontrar información de actividades o atractivos turísticos distintos a los tradicionales, estarían dispuestos a alargar su estancia en la ciudad, lo cual es uno de los pilares de los objetivos a alcanzarse con la propuesta.

Pese a que la literatura llevó a considerar a la seguridad como una variable importante para la investigación. Los resultados demostraron que los turistas jóvenes que llegan a Guayaquil no es algo que realmente les preocupa. Por tal motivo se decidió no incluirlo como parte de la propuesta de este proyecto.

El punto número 10 de los hallazgos, es uno de los puntos más importantes que se quiere resaltar dentro del proyecto. En primer lugar, como se planteó a través de la literatura, los turistas jóvenes se mueven por el interés que tienen de vivir nuevas experiencias y conocer personas; por lo que es posible ahora confirmar esta idea con los resultados obtenidos. A partir de esto, la propuesta a plantearse se enfocará principalmente en brindar la información necesaria para que estos turistas puedan vivir las experiencias que buscan en el destino.

Otro de los puntos relevantes tomados en cuenta para la propuesta es la de la movilidad de los turistas jóvenes dentro de la ciudad de Guayaquil. Un tema que demostró ser un punto importante para los turistas jóvenes debido a que no existe ningún medio en internet que les proporcione una información completa.

Finalmente, tal como se encontró durante la etapa de la investigación bibliográfica, se determinó que uno de los principales intereses del turista joven está relacionado con tener un contacto directo con la comunidad local, lo cual fue corroborado al obtener los resultados. Sin embargo, se puede apreciar que este interés no es suficiente para que el turista busque información al respecto en la ciudad de Guayaquil. Esto debido a que consideran a Guayaquil como una metrópolis, es decir que creen que por ser una ciudad grande no es capaz de brindarles ese intercambio cultural que están buscando. Por tal motivo prefieren viajar hacia comunidades pequeñas como las de la Amazonía o pequeños pueblos costeros.

#### **3.2.4 Brechas del conocimiento cubiertas**

Al inicio de esta investigación no se pudo encontrar información confiable y sustentada que permita entender las necesidades de información del turista joven en la ciudad de Guayaquil. La escasez de información sobre este tema en particular demostró la existencia de una brecha de conocimiento. El aporte de este proyecto para cerrar esas brechas está en los resultados, que permitirá a otros investigadores comprender al turista joven que visita la ciudad de Guayaquil.

### **3.3 Propuesta: Prototipo de Plataforma Web**

La propuesta que se presenta a continuación toma en cuenta todos los hallazgos encontrados en los resultados, y busca satisfacer todas las necesidades de información que se encontraron a partir de la elaboración de un prototipo.

Este prototipo representa la elaboración de una plataforma web desarrollada en base al modelo de economía colaborativa. Este modelo que se basa en una organización voluntaria de dos partes para obtener valores en común (Cañigüeral et al., 2015), es propuesto en este proyecto debido a que se considera que cumple con la solución de las necesidades presentadas en los resultados.

Los valores en común de los que habla la economía colaborativa que se crearían a través de la implementación de esta plataforma, serían a beneficio de dos partes: el

turista joven, quien es el centro del proyecto y los guayaquileños, que aunque no son el foco central de la investigación, son para quienes el turista joven demanda un contacto, de manera que se lo consideró ampliamente en el desarrollo de la propuesta.

Lo que se ofrecerá en esta página web de economía colaborativa, es el intercambio cultural de experiencias. Por un lado, la gente local tendrá un espacio en donde pueda proponer ideas para el esparcimiento de los turistas jóvenes: llevarlos a conocer lugares distintos a los tradicionales, hacerlos disfrutar de gastronomía local, hacerlos vivir su paso por Guayaquil a través de historias contadas por un mismo Guayaquileño, a cambio de compartir con un amigo internacional. Tal como funciona la economía colaborativa en turismo en donde el pago no es necesariamente en dinero. EL beneficio para el local sería crear relaciones con un extranjero a fin de que en un futuro pueda ser recibido de igual manera en su país.

Por otro lado, el turista joven, podrá satisfacer sus necesidades de información sobre todo relacionadas con el contacto con la comunidad y vivir experiencias auténticas, lo que como se pudo percibir en los resultados hay una nulidad de dicha información y oferta de experiencias.

### **3.3.1 Características Generales**

- El nombre que se le ha dado a la página es “Guayaco Experience”.
- Existirán dos tipos de usuarios: los que ofrecen las experiencias (de aquí en adelante “colaborador”) y quienes quieren disfrutar de dichas experiencias (Turista).
- Ambos tipos de usuarios deberán registrarse en la página y confirmar su identidad por medio del envío de documento de identidad, para garantizar la seguridad de ambos usuarios.
- Se incluirá un sistema de evaluación y comentarios. Turistas califican y comentan la experiencia.

Para tener una idea general de la página a continuación se presenta la figura 3.1 de la pantalla inicial del prototipo de la plataforma web:

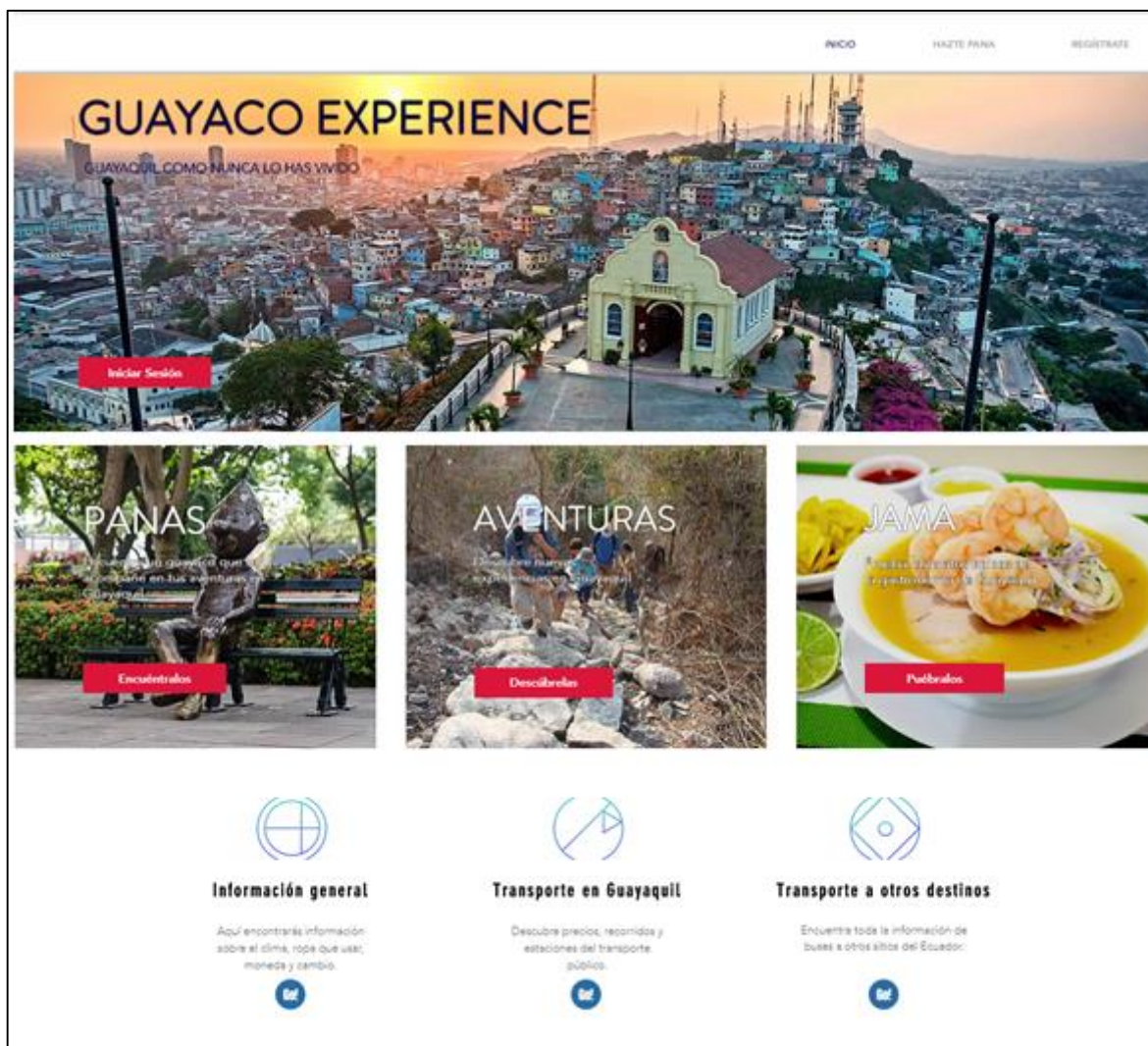


Figura 3.1 Página inicial de plataforma web “Guayaco Experience” [Elaboración propia]

En la imagen uno se puede apreciar las opciones que contendrá la página web: un botón de inicio que llevará a la página principal, una opción de “Hazte Pana” en donde el colaborador guayaquileño podrá registrarse para poder subir sus propuestas de experiencias, otra opción de “Regístrate” para el que el turista joven cree su perfil y pueda acceder a las experiencias propuestas en la plataforma, un botón de iniciar sesión para que puedan ingresar quienes previamente se han registrado sean estos colaboradores o turistas.

Por otro lado, la página web tendrá las opciones de: “Panas”, “Aventuras”, “Jama”, “Información general”, “Transporte en Guayaquil” y “Transporte a otros destinos”, que son las funciones principales de la plataforma y se explican a continuación:

## a) Panas

En esta opción los turistas jóvenes podrán acceder a los “panas”, un listado de guayaquileños que los acompañarán durante su estadía. La idea es que los guayaquileños puedan sugerirles sitios que visitar, lugares dónde comer, actividades nuevas. Además, al acceder a un “pana” podrán intercambiar la cultura y aprender más de los guayaquileños que es una de las motivaciones más importantes del turista joven.

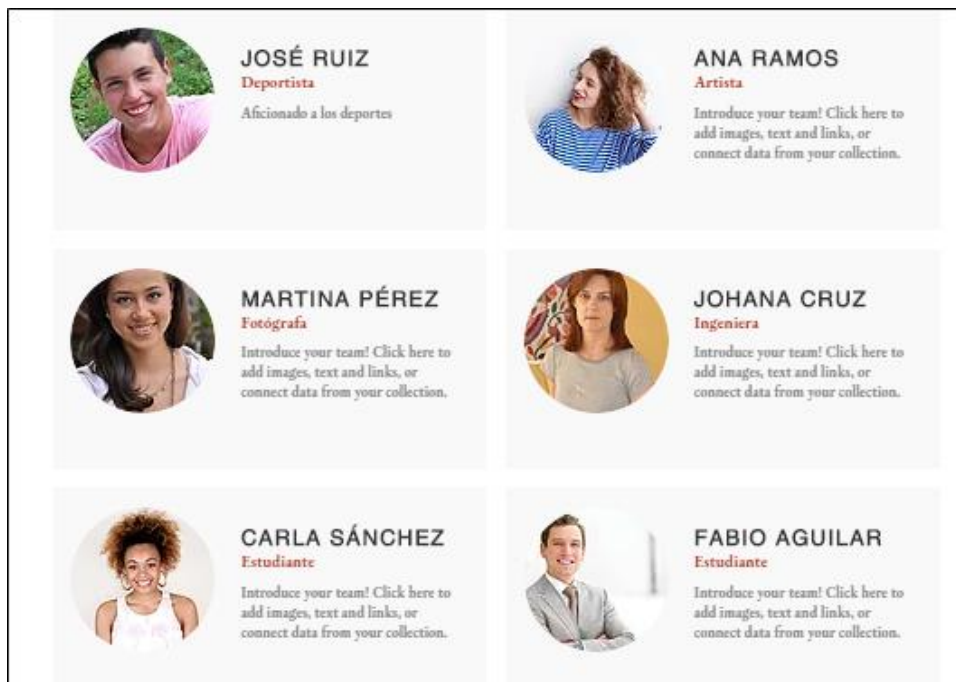


Figura 3.2 Sección “Panas”. Plataforma web [Elaboración propia]

## b) Aventuras

En esta opción los turistas jóvenes podrán encontrar diferentes actividades propuestas por guayaquileños a través del modelo de economía colaborativa. Cualquier persona local que desee brindar una experiencia diferente a los turistas jóvenes, podrán crear un perfil en la página web y proponer actividades varias, ya sea una sola persona con alguna idea creativa para desarrollar una actividad o grupos de personas quienes ya tengan un emprendimiento o negocio que ofrezca experiencias fuera de lo común dentro de los límites de la ciudad.

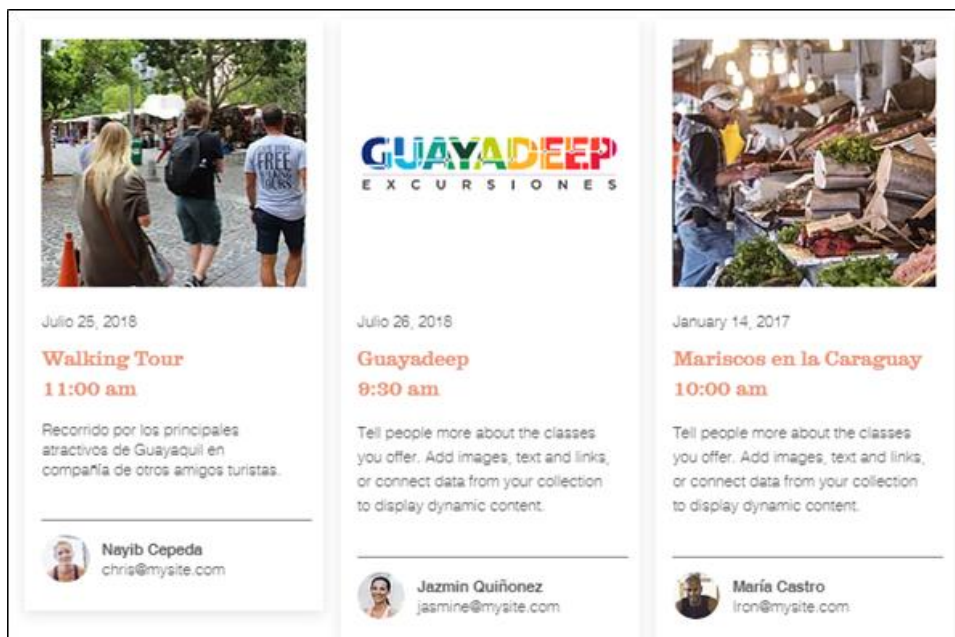


Figura 3.3 Sección “Aventuras”. Plataforma web [Elaboración propia]

### c) Jama

En esta opción los turistas jóvenes podrán acceder a un listado de restaurantes que ofrecen comida típica. Los dueños de estos establecimientos podrán crear un perfil en la plataforma y promocionar la gastronomía que ofrecen. De esta manera se lograría satisfacer la necesidad del turista joven por obtener información sobre lugares donde se ofrezca gastronomía típica de Guayaquil.



Figura 3.4 Sección “Jama”. Plataforma web [Elaboración propia]

#### d) Información general sobre la ciudad

Aquí podrán encontrar información variada como la moneda local, el clima de la ciudad, qué ropa usar dependiendo que cada estación del año y demás información que permita al turista tener un conocimiento previo de la ciudad que le permita prepararse para su viaje.

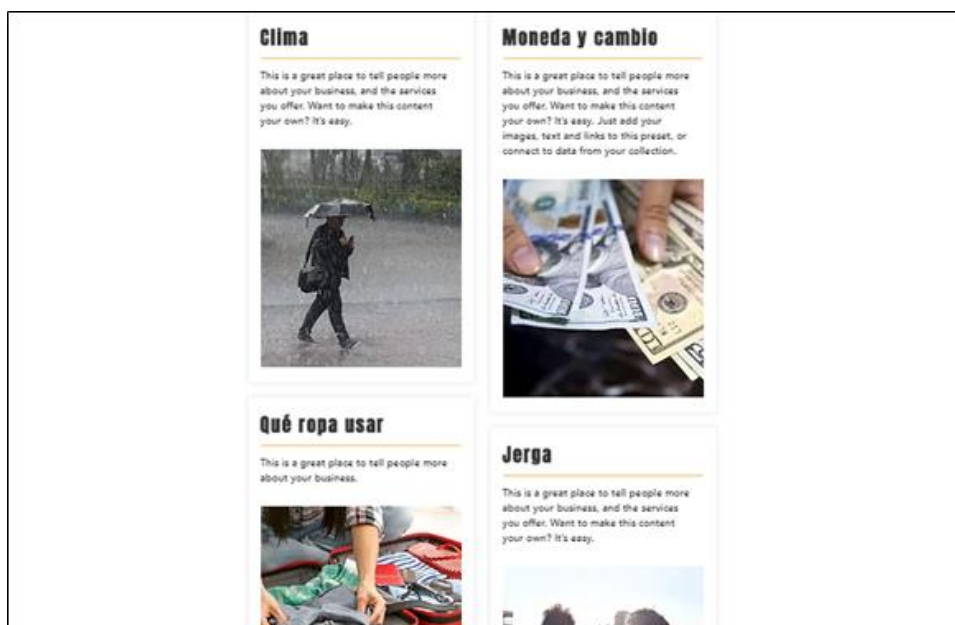


Figura 3.5 Sección “Información General”. Plataforma web [Elaboración propia]

#### e) Transporte en Guayaquil

En esta opción los turistas jóvenes podrán obtener información sobre los principales medios de transporte público de la Guayaquil. En cuanto a metro vía y buses urbanos encontrarán Información sobre las estaciones, terminales, rutas, precios y cómo funciona al servicio. Y en cuanto a taxis, información sobre las rutas, nombres de compañías de taxis y contactos, además de las tarifas mínimas y máximas por rutas para las diferentes zonas





Figura 3.6 Sección “Transporte en Guayaquil”. Plataforma web [Elaboración propia]

### f) Transporte a otros destinos

En esta opción, los turistas jóvenes encontrarán información sobre los buses hacia los principales destinos a los que se dirigen luego de llegar a Guayaquil, como Montañita, Cuenca, Baños. Encontrarán información sobre horarios y precios. Si sus destinos son otros sitios de Ecuador, en la parte inferior se encontrará un link que redirige a la página del terminal terrestre de Guayaquil donde se podrá encontrar más información sobre transporte a otros destinos.

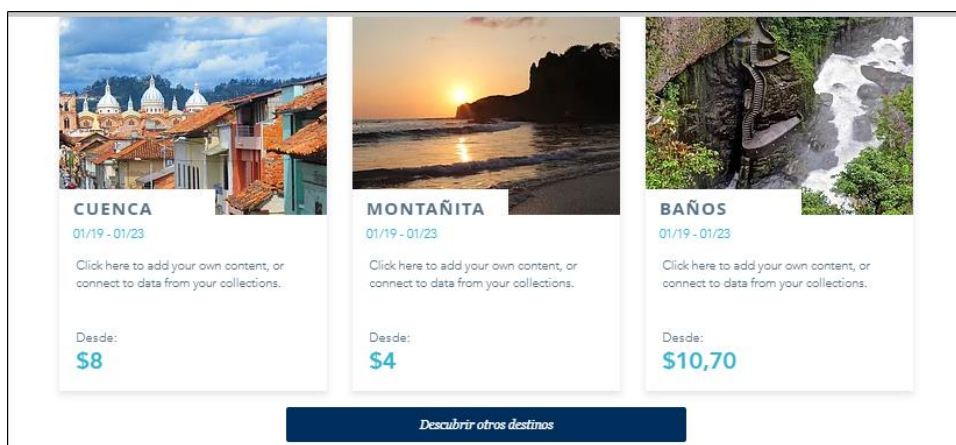


Figura 3.7 Sección “Transporte a otros destinos”. Plataforma web [Elaboración propia]

### 3.3.2 Necesidades cubiertas

Las opciones que se incluyeron en la propuesta responden a cada una de las necesidades de información que fueron encontradas en los resultados. A continuación, se presenta una tabla dónde se identifican las necesidades que son cubiertas por cada una de las opciones que se proponen en el prototipo de página web:

**Tabla 3.1 Necesidades cubiertas por propuesta [Elaboración propia]**

<b>Propuesta</b>	<b>Necesidades de información</b>
<b>Panas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lugares y atractivos que no son comúnmente turísticos</li><li>• Gastronomía típica</li></ul>
<b>Aventuras</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lugares y atractivos que no son comúnmente turísticos</li><li>• Gastronomía típica</li></ul>
<b>Jama</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gastronomía típica</li></ul>
<b>Información General</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Información General</li></ul>
<b>Transporte en Guayaquil</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Transporte público (taxis, buses urbanos, metrovía)</li></ul>
<b>Transporte a otros destinos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Buses los pueden llevar hacia otros destinos</li></ul>

### 3.4 Análisis financiero

En esta sección se muestra el análisis de la parte económica que conllevará el desarrollo de este proyecto

### 3.4.1 Inversión inicial

La inversión inicial son los valores necesarios para iniciar el proyecto los cuales comprenderán el desarrollo de la plataforma y el equipo necesario antes de la puesta en marcha, tal como se ve en la tabla 3.2:

**Tabla 3.2 Inversión inicial propuesta [Elaboración propia]**

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
<b>DISEÑO DE PÁGINA WEB</b>		<b>\$ 1.159,00</b>	<b>\$ 1.159,00</b>
Desarrollador	1	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00
Hosting		\$ 35,00	\$ 35,00
Dominio		\$ 24,00	\$ 24,00
Diseño de logotipo		\$ 100,00	\$ 100,00
<b>EQUIPO DE CÓMPUTO</b>		<b>\$ 552,82</b>	<b>\$ 1.105,63</b>
Computadora	2	\$ 552,82	\$ 1.105,63
<b>TOTAL INVERSIÓN</b>			<b>\$ 2.264,63</b>

#### **a) Desarrollador**

Se realizará una inversión de \$1000 en el diseño de la página web basado en el prototipo mostrado en el capítulo anterior.

#### **b) Diseño de logotipo**

Se realizará el diseño del logotipo en base a las cualidades de la página. Según lo cotizado a expertos este tendrá un costo de \$100.

#### **c) Hosting y dominio**

El hosting, el cual es el espacio de almacenamiento en la nube, será comprado a través de la página Bluehost.com por un precio de \$24 al año. Por otro lado, el dominio, es decir el nombre de la página web: guayacoexperience.ec, se seleccionará el dominio “.ec” para tener un posicionamiento de la página, este tendrá un costo de \$35 + IVA al año.

#### **d) Equipo de cómputo**

Se destinarán, además, \$1105,63 para la compra de 2 computadoras AIO HP de 1.6 Ghz, 4gb, 1 tb para facilitar el trabajo en la plataforma web diseñada. Las computadoras serán utilizadas para la actualización diaria del contenido de la plataforma a cargo de los administradores del proyecto

#### **e) Préstamo**

Se realizará un préstamo de \$2500 para cubrir la inversión que se requiere para el desarrollo de la página web y la compra de las computadoras. Este préstamo se lo realizará al banco del Pacífico y se lo amortizará a 5 años con una tasa anual del 15%.

### **3.4.2 Egresos**

Los egresos comprenden los valores mensuales que se desembolsarán en el transcurso de la operación del proyecto.

#### **a) Gastos**

Se consideran en esta parte los gastos de nómina:

##### **-Nómina**

Se contratará un community manager a medio tiempo para que maneje las redes sociales, el sueldo a pagarse será de \$150 mensuales más afiliación. Además, para los administradores de la página se pagarán \$125 mensuales.

#### **b) Costos operacionales**

Los costos en los que se incurrirá durante la puesta en marcha de la propuesta de plataforma web serán: internet, hosting y dominio, publicidad y servicios básicos

##### **-Servicio de internet**

El uso de internet es un recurso de suma importancia que deberá ser contratado para poder brindar los servicios de la plataforma web. Este

servicio será contratado con la empresa Netlife, y será necesario hacer uso de internet de alta velocidad para no tener inconvenientes con el funcionamiento de la plataforma.

El servicio de internet a contratar será de la compañía Netlife: plan de 75 Mbps con un costo de \$26,60, el cual es ideal para que puedan conectarse las dos computadoras que serán utilizadas.

#### **-Hosting y dominio**

El hosting, el cual es el espacio de almacenamiento en la nube, será comprado a través de la página Bluehost.com por un precio de \$24 al año. Por otro lado, el dominio, es decir el nombre de la página web: guayacoexperience.ec, se seleccionará el dominio “.ec” para tener un posicionamiento de la página, este tendrá un costo de \$35 + IVA al año.

#### **-Publicidad**

La publicidad en la que se invertirá será en redes sociales, lo que según la experta entrevistada tiene un costo de \$100 mensuales como mínimo, por lo que se tomará este valor para ser considerado en el flujo de caja.

#### **-Servicios básicos**

En este rango se considera la energía eléctrica, la cual, según el Pliego Tarifario de la Corporación Nacional de Electricidad (2018), el kWh (Kilovatio por hora) tiene una tarifa de 0,082 USD. Considerando que el proyecto será realizado en las instalaciones de una residencia. Se procederá solo a tomar en cuenta el gasto eléctrico que representa el uso de las 3 computadoras que van a instalarse. Las computadoras a comprarse consumirán 0,5894 kWh por 8 horas al día (Lealectricity, 2016). Por tanto, el consumo de energía por 25 días al mes que se utilizarán da un total de 14,735 kWh que multiplicado por el valor de la tarifa de energía da un total de costo por servicios básicos de las 2 computadoras de \$2,41 al mes.

### 3.4.3 Ingresos

Los ingresos de la plataforma web serán percibidos de dos maneras diferentes: la primera por comisión del 10 % de la venta de experiencias y la segunda por publicidad a restaurantes que oferten gastronomía típica de Guayaquil, por un valor de \$ 25 mensuales.

Inicialmente se presentan 4 opciones de experiencias, que se desarrollan en la ciudad de Guayaquil y funcionan actualmente, promocionándose por redes sociales o aliándose con hostales. Las personas que dirigen estas experiencias estarían dispuestas a publicar estas actividades en la plataforma web que le presentamos.

Por otro lado, se espera conseguir que 10 restaurantes pauten en nuestra plataforma pagando el valor fijo de \$25 mensuales que se especificó anteriormente. Por lo tanto, a partir de estos ingresos que se muestran detallados en la tabla 3.5, se obtiene un valor mensual de \$506.

Se espera que anualmente, con la acogida que tenga la plataforma, incremente el número de experiencias que se suban a este espacio de manera que se prevé un 20% anual de dicho incremento en los valores de ingresos.

**Tabla 3.3 Ingresos primer año de puesta en marcha de propuesta  
[Elaboración propia]**

	<b>Experiencia</b>	<b>Precio</b>	<b>Frecuencia mensual</b>	<b>Total</b>	<b>20% comisión</b>
<b>1</b>	Walking tour	\$ 5,00	80	\$ 400,00	\$ 40,00
<b>2</b>	Manglares Golfo de Guayaquil	\$ 45,00	4	\$ 180,00	\$ 18,00
<b>3</b>	Isla Trinitaria Guaya Deep	\$ 45,00	4	\$ 180,00	\$ 18,00
<b>4</b>	Bicitours	\$ 25,00	72	\$ 1.800,00	\$ 180,00
<b>Total mensual</b>					<b>\$ 256,00</b>
<b>Total anual</b>					<b>\$ 3.072,00</b>
	<b>Publicidad</b>	<b>Precio</b>	<b>Pautas mensuales</b>	<b>Total mensual</b>	<b>Total anual</b>
<b>1</b>	Restaurantes	25	10	250	3000
<b>Ingreso mensual</b>					<b>\$ 506,00</b>
<b>Ingreso anual</b>					<b>\$ 6.072,00</b>

### 3.4.4 Flujo de caja

El flujo de caja que se puede observar en la tabla 3.6 que se realizó para 5 años, demuestra que el proyecto podría llegar a ser altamente rentable. Esto debido a que la inversión inicial es muy baja. Así mismo, los gastos y costos operacionales representan salidas de dinero bajas comparadas con los ingresos que se prevén, por el modelo de negocio que se maneja. Por esta razón el porcentaje de la TIR es de 55,98%, confirmando la alta rentabilidad del proyecto.

**Tabla 3.4 Flujo de caja plataforma web [Elaboración propia]**

	0	1	2	3	4	5
<b>Ingresos</b>		<b>\$ 6.072,00</b>	<b>\$ 7.286,40</b>	<b>\$ 8.743,68</b>	<b>\$ 10.492,42</b>	<b>\$ 12.590,90</b>
<b>Costos</b>		<b>\$ 1.607,12</b>	<b>\$ 1.607,12</b>	<b>\$ 1.607,12</b>	<b>\$ 1.607,12</b>	<b>\$ 1.607,12</b>
Gastos de nómina		\$ 4.800,00	\$ 4.800,00	\$ 4.800,00	\$ 4.800,00	\$ 4.800,00
INTERESES		\$ 375,00	\$ 319,18	\$ 255,42	\$ 181,87	\$ 97,28
Depreciación equipo de cómputo		\$ 369,00	\$ 369,00	\$ 369,00		
<b>Utilidad antes de PAT</b>		<b>\$ 1.079,12</b>	<b>\$ 191,10</b>	<b>\$ 1.712,14</b>	<b>\$ 3.903,43</b>	<b>\$ 6.086,50</b>
15% de PAT		\$ 161,87	\$ 28,67	\$ 256,82	\$ 585,51	\$ 912,97
<b>Utilidad antes de Impuestos</b>		<b>\$ 917,25</b>	<b>\$ 162,44</b>	<b>\$ 1.455,32</b>	<b>\$ 3.317,91</b>	<b>\$ 5.173,52</b>
25% de Impuesto a la renta		\$ 229,31	\$ 40,61	\$ 363,83	\$ 829,48	\$ 1.293,38
<b>Utilidad neta</b>		<b>\$ 687,94</b>	<b>\$ 121,83</b>	<b>\$ 1.091,49</b>	<b>\$ 2.488,43</b>	<b>\$ 3.880,14</b>
Depreciación equipo de cómputo		\$ 368,45	\$ 368,45	\$ 368,45		
Inversión equipo de cómputo	\$ 1.105,36					
Inversión diseño página web	\$ 1.159,00					
PRESTAMO	\$ 2.500,00					
AMORTIZACION		\$ 370,79	\$ 426,41	\$ 490,37	\$ 563,92	\$ 648,51
Capital de Trabajo	\$ 841,16					\$ 841,16
<b>Flujo de Caja</b>	<b>\$ 605,52</b>	<b>\$ 690,28</b>	<b>\$ 63,87</b>	<b>\$ 969,57</b>	<b>\$ 1.924,51</b>	<b>\$ 4.072,79</b>

Además, para este flujo se ha considerado el aumento que puede producirse anualmente por el incremento de opciones de experiencia que se espera tener a medida que el proyecto tenga mayor acogida. Debido a que no se puede determinar cuántas actividades serán publicadas cada año y cuántas se mantendrán, se optó por estimar un aumento del 20% en los ingresos para todos los años presentados en el flujo. Sin embargo, se espera que el proyecto sea rentable aún sin darse este incremento de actividades al alcanzar más popularidad el sitio web.

## **CAPÍTULO 4**

### **4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Finalmente, luego de haber presentado el estudio correspondiente del tema, el análisis de resultado, además de la propuesta a la que se llegó y su respectivo análisis financiero, se muestran a continuación las conclusiones y recomendaciones de este proyecto:

#### **4.1 Conclusiones**

- Con el estudio inicial del proyecto, se logró determinar que la información que busca el segmento de turista joven que visita Guayaquil, es muy escasa y no les proporciona la variedad de alternativas turísticas que esperan obtener en los destinos que visitan. La oferta de experiencias auténticas es difícil de encontrar, por tal motivo los turistas jóvenes no se quedan en la ciudad más de un día.
- Se determinó que las características de los turistas jóvenes que visitan la ciudad de Guayaquil coinciden con las identificadas a través de la revisión de la literatura. Entre las características encontradas se identificó que los turistas jóvenes que visitan la ciudad no difieren en las preferencias halladas, relacionadas con el uso del internet como principal medio de búsqueda de información, las largas estadías en los destinos elegidos, el uso de servicios de costos reducidos, el contacto con la comunidad local y el interés por vivir experiencias auténticas.



- Al demostrarse, a través del presente estudio, que los turistas jóvenes que visitan Guayaquil están interesados en obtener experiencias auténticas que los acerquen a los Guayaquileños y a su cultura, fue posible llegar a la propuesta realizada; en donde la principal característica que esta plataforma posee es relacionarlos con los locales y presentar actividades auténticas que puedan disfrutar.
- El objetivo principal de este proyecto consistía en proponer una solución a las necesidades de información del turista joven que llega a la ciudad de Guayaquil, por lo que con la determinación de dichas necesidades se logró crear un espacio acorde a las características que exige este segmento de mercado. Con la propuesta planteada de creación de una plataforma virtual de economía colaborativa de experiencias auténticas, se logrará dar respuesta al objetivo planteado y conseguir alargar la estancia del turista joven en la ciudad.
- El análisis financiero, por su parte, reveló que el proyecto es factible debido a la baja inversión inicial que es necesaria y los bajos costos en los que se incurren. El modelo de negocio de economía colaborativa que se propone permite dar una solución a las necesidades del turista joven, el cual además de ser un modelo actual y que se encuentra en todo su auge, resulta económico para todas las partes involucradas.
- Por otro lado, se demostró que los turistas jóvenes están interesados en la página web que se presentó y consideran que la propuesta es capaz de resolver sus necesidades de información en Guayaquil. Esto, debido a la validación realizada, en donde se pudo concluir que los espacios digitales son la respuesta idónea para resolver las necesidades de este tipo de turista porque es el medio primordialmente utilizado. De esta manera, es posible considerar que las soluciones de las problemáticas enfocadas en este segmento de turistas deben estar orientadas a ideas tecnológicas y relacionadas al uso del internet.
- A través de la validación realizada a los posibles colaboradores se demostró que sí existe una oferta enfocada en brindar experiencias auténticas, que está interesada en promocionar sus emprendimientos a través de la página web propuesta. Esta oferta considera además que la propuesta es útil y de gran valor para el turista joven y que de esta manera podrían tener mayor acogida las actividades que desarrollan para este segmento de mercado.

## 4.2 Recomendaciones

- Destinar un rubro a la asesoría jurídica para la creación de términos y condiciones que logren asegurar la legalidad en las operaciones de la página web, previa a la puesta en marcha del proyecto. Los términos y condiciones se establecerían como un contrato para las partes involucradas de manera que no existan problemas de ilegitimidad de las actividades.
- Generar una investigación sobre la existencia de actores que estén interesados en brindar experiencias turísticas auténticas en la ciudad de Guayaquil y otras ciudades del Ecuador. En el desarrollo del proyecto se indagaron las necesidades del turista joven relacionado a experiencias auténticas. Sin embargo, para futuros estudios y respaldar de mejor manera la propuesta, se recomienda levantar información sobre dichos actores generadores de ideas de este tipo de actividades.
- Identificar si existen similitudes entre las necesidades e información de turistas jóvenes que llegan a Guayaquil. Presentadas en este documento, y las necesidades de los turistas jóvenes en otras ciudades del Ecuador para determinar la acogida de esta propuesta en otras zonas del país.

# BIBLIOGRAFÍA

Scheyvens, R. (2002). Backpacker tourism and third world development. *Annals of tourism research*, 29(1), 144-164.

Carr, N. (1998). The young tourist: A case of neglected research. *Progress in tourism and hospitality research*, 4(4), 307-318.

Richards, G. (2008). *Youth travel matters: understanding the global phenomenon of youth travel*. World Tourism Organization (WTO).

Pawlowska, E. (2011). El turismo académico: un análisis económico para el caso de Galicia.

Sung, S., & Hsu, C. H. (1996). International students' travel characteristics: An exploratory study. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 5(3), 277-283.

Babin, B. J., & Kim, K. (2001). International students' travel behavior: a model of the travel-related consumer/dissatisfaction process. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 10(1), 93-106.

Gmelch, G. (1997). Crossing cultures: Student travel and personal development. *International Journal of Intercultural Relations*, 21(4), 475-490.

Chadee, D. D., & Cutler, J. (1996). Insights into international travel by students. *Journal of Travel Research*, 35(2), 75-80.

Ooi, N., & Laing, J. H. (2010). Backpacker tourism: sustainable and purposeful? Investigating the overlap between backpacker tourism and volunteer tourism motivations. *Journal of Sustainable Tourism*, 18(2), 191-206.

Mowinckel, K. M. (2016). El turismo experiencial y creativo: el caso de Cantabria. *International journal of scientific management and tourism*, 2(3), 195-203.

Moisa, C. O. (2010). Aspects of the youth travel demand. *Annales Universitatis Apulensis: Series Oeconomica*, 12(2), 575.

Martín-Cabello, A. (2014). El turismo «backpacker» en Chile como expresión de una subcultura juvenil global. *Cuadernos de Turismo*, (34), 165-188.

Smith, W. L. (2006). Experiential tourism standards: the perceptions of rural tourism providers. *International Journal of Services and Standards*, 2(3), 273-285.

Fuentes, R. C., Moreno-Gil, S., González, C. L., & Ritchie, J. B. (2015). La creación y promoción de experiencias en un destino turístico. Un análisis de la investigación y necesidades de actuación. *Cuadernos de turismo*, (35), 71-94.

Kontogeorgopoulos, N. (2017). Finding oneself while discovering others: An existential perspective on volunteer tourism in Thailand. *Annals of Tourism Research*, 65, 1-12.

Wang, N. (1999). Rethinking authenticity in tourism experience. *Annals of tourism research*, 26(2), 349-370.

Rivera Mateos, M. (2012). Turismo responsable y relaciones interculturales en el contexto de la globalización.

Bryce, D., Murdy, S., & Alexander, M. (2017). Diaspora, authenticity and the imagined past. *Annals of Tourism Research*, 66, 49-60.

Shackley, M. (1994). When is the past? Authenticity and the commoditization of heritage. *Tourism Management*, 15(5), 396-397.

Mkono, M. (2012). A netnographic examination of constructive authenticity in Victoria Falls tourist (restaurant) experiences. *International Journal of Hospitality Management*, 31(2), 387-394.

Cañigüeral, A., Gracia, C., & Tamayo, L. (2015). Consumo colaborativo. *Leaners Magazine*, 18-22.

# **ANEXOS**

## ANEXO A

### BASE DE DATOS

Usuario	Fecha	Contenido	Link	Variables
1	29-jun-18	Hi, can anyone recommend a boat company/tour operator in Guayaquil for a boat cruise around the Galapagos? We want to get a feel for prices before we decide on booking or going straight there and getting a deal on the island. Thanks.	<a href="https://www.tripadvisor.com/ShowTopic-g303845-i3099-k11703900-Boat_company_tour_operator-Guayaquil_Guayas_Province.html">https://www.tripadvisor.com/ShowTopic-g303845-i3099-k11703900-Boat_company_tour_operator-Guayaquil_Guayas_Province.html</a>	Servicio de intermediarios
2	30-jun-18	Options for a 10hour layover.Stay at the airport,book a hotel-advice.We have done the city sites.	<a href="https://www.tripadvisor.com/ShowTopic-g303845-i3099-k11707382-10_hour_layover-Guayaquil_Guayas_Province.html">https://www.tripadvisor.com/ShowTopic-g303845-i3099-k11707382-10_hour_layover-Guayaquil_Guayas_Province.html</a>	Actividades
3	02-jul-18	I have tried laundry services when traveling and it hasn't been successful so would like to do my own when we on on a very quick overnight. Does anyone know of a hotel/rental condo that allows this? or that is very close to safe laundromat? Thanks.		Servicios específicos
4	13-jun-18	Can you take a day trip from Guayaquil to any of Galápagos Islands?		Servicio de intermediarios
5	13-jun-18	Hi,I am looking for a self service laundry in the centre.Any advise.Thanks		Servicios específicos
6	24-may-18	We will be the day and night of 6/7 in Guayaquil (flying to Galapagos the next morning). Trying to find a centrally located decent, cheap hotel to stay just that night. Currently looking at these options.		Alojamiento
7	04-jun-18	If anyone came across or stayed at hotel close to Malecon or near by, pls let me know.		Alojamiento

<b>8</b>	<b>20-may-18</b>	I realize there are many threads on Guayaquil-Cuenca but haven't seen anything that answers my questions. We are landing at GYE at 3:20pm on Friday and would like to head to Cuenca immediately. Should we just ask the taxi to take us to the bus station and then we can easily book our bus ticket and go from there? I have read about the 20 passenger vans that are supposed to be more comfortable but I am a bit confused as to where to find these. My main question is where to head when leaving the airport if I want to go to Cuenca.. Thanks!		<b>Transporte hacia otros destinos</b>
<b>9</b>	<b>04-may-18</b>	We have 10 days in Ecuador and fly into Guayaquil. All the attractions seem to be day trips out of the city. Other than a bus tour of the town, visiting a zoo or neighborhood walks, is there anything to do? We were planning to stay 3 days in Guayaquil, but are rethinking. Help!		<b>Actividades</b>
<b>10</b>	<b>21-may-18</b>	Hello, we're planning to visit 5 days in Guayaquil during June. We're staying at the Marriott Hotel by the airport. How safe is this area? are there things to do within walking distance like restaurants or malls? Also, will this area be too far from all the tourist attractions? Thanks.		<b>Actividades, Seguridad, Atractivos</b>
<b>11</b>	<b>15-may-18</b>	are they plentiful or hard to come by? going next week for 5 days...any suggestions on things to do??thanks		<b>Actividades</b>



<b>13</b>	<b>21-mar-18</b>	Just wondering how straightforward the bus is from Guayaquil to Puerto El Morro on a Sunday. I understand we have to transfer from Playas but unsure exactly where in Playas is the transfer. Goal is to check out Dolphin boat tour in Puerto El Morro.		<b>Transporte hacia otros destinos</b>
<b>14</b>	<b>02-mar-18</b>	could you please advise on how to negotiate taxi fares in Guayaquil? I suppose there's no meter... is one expected to haggle? I'll only need to travel for 1.5 miles and would usually walk, but after reading a bit about the city I changed my mind... many thanks in advance!		<b>Transporte dentro de la ciudad</b>
<b>15</b>	<b>Apr 26, 2017</b>	Does anyone have any recommendations on how to get from Guayaquil airport to Montanita? Taxi is the most preferable since we're arriving pretty late (6PM).		<b>Transporte hacia otros destinos</b>
<b>16</b>	<b>Jan 9, 2018</b>	Next month I will have an afternoon/evening to spend in Guayaquil between flights, starting around 1 p.m. Any suggestions for safe and fun things for a solo female traveler (with limited Spanish abilities and no car) to do? I love architecture, photography, local food and shopping, meeting people, parks, hikes, botanical gardens, and anything near water. Basically anything but a museum (zzzzzz). Is there anywhere I could stroll around and maybe stop at a cafe? Or would I be better off booking some sort of tour?		<b>Actividades, Seguridad para mujeres</b>

18	Jan 14, 2018	does anyone know how i can do this from guayaquil?Viator has a day tour but it is 240usd.		Actividades
19	Jan 7, 2018	We are staying in a hotel on Numa Pompillio Llona 120. Planning on walking down to La Canoa - Chile Y 10 De Agosto via Malecon / Simon Bolivar. It will be in the morning around lunch time. It's only 2.5 km apart. Is safety a concern in this area ?		Seguridad
20	Jan 7, 2018	Hello I'm looking for the list of private drivers from Guayaquil . I cannot seem to find it on here . Thanks . I'm heading from Guayaquil to olon may 2, 2018		Transporte hacia otros destinos
21	Dec 31, 2017	This will be our first trip to Ecuador. What areas in Guayaquil are considered safer for accommodation. We are after a self contained apartment, rather than a hotel.		Alojamiento, seguridad
22	Jan 4, 2018	Will be checking in around 2pm at Hotel Boutique Mansion Del Rio. Is there any good seafood restaurant within walking distance from there ? Or taking a cab to Plaza Lagos a better idea ?		Restauración
23	Dec 25, 2017	This is my first trip to Ecuador. I was wondering how easy GYE airport is to navigate and what type of food options do they have available? A good friend is picking me up but I may decide to grab a bite while before he comes.		Restauración
24	Dec 25, 2017	I'm staying at the Unipark hotel for my first trip to Guayaquil for 5 nights. I was wondering how close a shopping mall actually is to the hotel? I'm mainly looking for souvenir type stuff.		Actividades

<b>25</b>	<b>Dec 25, 2017</b>	Is the Isla Santay bridge still being repaired? If so, how difficult is it to get to there now?	<b>Atractivos</b>
<b>26</b>	<b>Dec 8, 2017</b>	I'm trying to arrange my flights to the Galapagos and it seems that I'll probably have to arrive in Guayaquil at night and then wait for the Baltra flight the next morning. Is it worth leaving the airport? How much of a hassle would it be to have to deal with security the next morning? I see there are some VIP lounges in the airport that I assume you can buy a pass for but they don't seem to be open overnight. My other option would be leaving the airport and staying overnight at a nearby hotel.	<b>Alojamiento</b>
<b>27</b>	<b>15-nov-17</b>	I have a few hours in Guayaquil between my flight landing and my ride picking me up, I want to go into the city and sight see for a bit. I'm hoping to take a cab from the airport to Las Penas, walk up the hill, then walk Malecon 2000, then walk over to Iguana Park, then get a cab back to the airport. I'm a female traveling alone, will I be ok walking through these areas? It will be on a Monday in the middle of the day. When I'm ready to get a cab back to the airport from the park what is the best way to get a safe cab? I probably won't be able to use my phone to call or use EasyTaxi. Is there a hotel or somewhere close that I can walk to that can call a safe taxi for me? Thanks.	<b>Seguridad para las mujeres</b>
<b>28</b>	<b>13-oct-17</b>	in need of bilingual guide for full day tour of Guayaquil & then airport drop off 9PM Sunday January 21. Thanks!	<b>Servicio de intermediarios</b>
<b>29</b>	<b>22-sep-17</b>	We will be in Guayaquil for several days around and	<b>Restauración</b>

30	08-sep-17	Hey everyone, wondering if anyone has any updates on zika in the area? Are there many mosquitoes in Guayaquil? My wife is planning on becoming pregnant asap, and not sure whether the trip should be avoided.		Salud
31	Aug 26, 2017	Looking for advice on the safest and best way to get from the airport in Guayaquil to Quito and Montanito. ( female students)		Transporte, Seguridad para las mujeres
32	03-jun-17	We'll stay in Guayaquil for five days (four nights), and we probably will do quite a bit of walking in the city. My wife likes to take photos and wants to carry around her expensive camera (about \$1,800) everywhere she goes. I don't think this is a good idea, but she plans to wear it around her neck at all times. She does have an extra strap that attaches the camera to her pants so that no one can simply grab it and run, but she is also small and Asian and looks like an easy target (and she actually is an easy target). Is it too risky for her to carry it around everywhere if we don't go out at night and successfully avoid "bad" areas? 2. I'm also worried about taxi drivers trying to rip us off. We live in China, and dishonest taxi drivers are pretty common here, and I really don't feel like dealing with this problem while on vacation in Ecuador. While in Guayaquil, is there a number I can call to order taxis to make sure I always get a "legit" one and to make sure there's a record of our trip? I saw that someone else mentioned using the "Easy Taxi" app. We'll probably get that app upon arriving in Ecuador, but will it really help us to avoid dishonest		Seguridad

33	06-jul-17	I will be spending a day and night in Guayaquil in early January on my way to the Galapagos. I wondered whether there are any nature reserves or otherwise good places to see wildlife near the city. I will be travelling alone and by foot, but would rather find nature spots than explore the city if possible.		<b>Actividades</b>
34	06-jun-17	Hi I am having a hard time trying to look at a map. If we get in at 7pm would we want to drive in to some area for dinner and walk around? or just stay at the hotel?? going to Galapagos next day. Would we want to stay one more day??? I see two tours look interesting. thanks!!		<b>Actividades, Restauración</b>
35	14-jul-17	Can someone recommend safe parts of town for a 1st timer to Ecuador with aspirations of staying? :)		<b>Seguridad</b>
36	20-jul-17	Hello, I am flying into Guayaquil on Sep 5th (Tuesday) and trying to make a flight the next morning at 10am in Piura. I understand that it takes about 12 hours from Guayaquil to Piura. The only bus information for that day that I could find is from <a href="http://www.cifainternacional.com">http://www.cifainternacional.com</a> . It shows it has busses at 6:20pm and 7:50pm. Is this schedule correct? Do you know if any other buses I may take to get to Piura?		<b>Transporte hacia otros destinos</b>

38	27 de may. de 2016	Hola todos llegaré Al aeropuerto De Guayaquil 2.30 de la madrugada y de ahi a Cuenca. Que trasnporte seguro me recomiendan?	<a href="https://www.tripadvisor.co/ShowTopic-g303845-i3099-k9558205-Transporte desde aeropuerto de Guayaquil a Cuenca-Guayaquil Guayas Province.html">https://www.tripadvisor.co/ShowTopic-g303845-i3099-k9558205-Transporte desde aeropuerto de Guayaquil a Cuenca-Guayaquil Guayas Province.html</a>	Transporte hacia otros destinos, seguridad
39	5 de feb. de 2018	Hola, buenas tardes! Soy Argentino y voy a viajar desde Santiago de Chile a Guayaquil. ¿Puedo viajar solamente con mi documento de identidad? Muchas gracias!	<a href="https://www.tripadvisor.co/ShowTopic-g303845-i3099-k11237704-Documentacion ne cesaria-Guayaquil Guayas Province.html">https://www.tripadvisor.co/ShowTopic-g303845-i3099-k11237704-Documentacion ne cesaria-Guayaquil Guayas Province.html</a>	Generalidades
40	27 de nov. de 2015	Hola a todos!!! Visitaremos Ecuador con 2 amigas en Enero del 2016, llegamos a Guayaquil (donde nos quedaremos 2 días). Mi consulta es como llegar desde ahí hasta Salinas. Que tipo de transporte nos conviene?, y si pueden decime precios y horas de viaje sería excelente! Como así también que lugares recomiendan visitar en Salinas, al margen de disfrutar sus playas!	<a href="https://www.tripadvisor.co/ShowTopic-g303845-i3099-k9034986-Transporte de Guayaquil a Salinas-Guayaquil Guayas Province.html">https://www.tripadvisor.co/ShowTopic-g303845-i3099-k9034986-Transporte de Guayaquil a Salinas-Guayaquil Guayas Province.html</a>	Transporte hacia otros destinos
41	24 de feb. de 2018	Hola, ¿en Guayaquil tienen algún servicio de buses que durante todo el día te permiten subir y bajar en las atracciones turísticas (hop on hop off)?	<a href="https://www.tripadvisor.co/ShowTopic-g303845-i3099-k11299958-Guayaquil turismo un dia-Guayaquil Guayas Province.html">https://www.tripadvisor.co/ShowTopic-g303845-i3099-k11299958-Guayaquil turismo un dia-Guayaquil Guayas Province.html</a>	Actividades, servicios de intermediarios
42	10 de may. de 2018	Buenas tardes, que me pueden decir de la zona en que se encuentra el Hotel Doral Guayaquil. Que cuidados debo tener en la zona.	<a href="https://www.tripadvisor.co/ShowTopic-g303845-i3099-k11545567-Visita a Guayaquil - Guayaquil Guayas Province.html">https://www.tripadvisor.co/ShowTopic-g303845-i3099-k11545567-Visita a Guayaquil - Guayaquil Guayas Province.html</a>	Seguridad

43	6 de mar. de 2017	hola me comentaron que en Guayaquil los mismos ecuatorianos que encontré una vez, dijeron que roban mucho, si es así que zonas debo evitar, hasta que hora se puede caminar tranquila, voy a estar en un Hotel cerca de la plaza del las iguanas, los bus taxis hay que tener cuidado? y Salinas es mas tranquilo?	<a href="https://www.tripadvisor.co/ShowTopic-q303845-i3099-k10282844-Guayaquil-es-peli-groso-Guayaquil-Guayas-Province.html">https://www.tripadvisor.co/ShowTopic-q303845-i3099-k10282844-Guayaquil-es-peli-groso-Guayaquil-Guayas-Province.html</a>	Seguridad
44	4 de jul. de 2013	Además nos gustaria pasear por la ciudad de Guayaquil antes de tomar el bus a Peru, por lo que me gustaria saber que hay para visitar en esa ciudad para calcular mis tiempos y costos de hospedaje ( aqui seria un hostel basico, pero limpio en zona segura).	<a href="https://www.tripadvisor.co/ShowTopic-q303845-i3099-k6643512-Viaje-a-Guayaquil-desde-Peru-Guayaquil-Guayas-Province.html">https://www.tripadvisor.co/ShowTopic-q303845-i3099-k6643512-Viaje-a-Guayaquil-desde-Peru-Guayaquil-Guayas-Province.html</a>	Actividades, atractivos, alojamiento
45	14 de mar. de 2018	Una consulta, desde el aeropuerto de Guayaquil hacia la terminal de colectivos, cuanta distancia hay? y en que conviene viajar hasta ahi? Además queria saber si hay buses desde alli hacia esmeralda. Y por favor si saben precios actualizados o una pagina para buscar. GRACIAS!	<a href="https://www.tripadvisor.co/ShowTopic-q303845-i3099-k11360635-Distancia-aeropuerto-terminal-terrestre-Guayaquil-Guayas-Province.html">https://www.tripadvisor.co/ShowTopic-q303845-i3099-k11360635-Distancia-aeropuerto-terminal-terrestre-Guayaquil-Guayas-Province.html</a>	Transporte
46	14 de mar. de 2010	Hola  Una consulta el 17 de abril viajo si Dios quiere a Guayaquil Ecuador, pero tambien me gustaria conocer Quito, mi consulta es cuantas horas de viaje son en bus desde Guayaquil a Quito y en que estado estan las carreteras.  Muchas Gracias, Carolayn	<a href="https://www.tripadvisor.co/ShowTopic-q303845-i3099-k3476402-Consulta-de-viaje-desde-Guayaquil-a-Quito-Guayaquil-Guayas-Province.html">https://www.tripadvisor.co/ShowTopic-q303845-i3099-k3476402-Consulta-de-viaje-desde-Guayaquil-a-Quito-Guayaquil-Guayas-Province.html</a>	Transporte hacia otros destinos

47	14 de feb. de 2017	Cuál es el mejor hostel seguro limpio y con buena gente . Y que cosas me recomiendan hacer en Guayaquil	<a href="https://www.tripadvisor.co/ShowTopic-g303845-i3099-k10225321-Viajo+a+guayaquil+solo+fines+de+febrero-Guayaquil+Guayas+Province.html">https://www.tripadvisor.co/ShowTopic-g303845-i3099-k10225321-Viajo+a+guayaquil+solo+fines+de+febrero-Guayaquil+Guayas+Province.html</a>	Alojamiento, actividades
48	23 de ene. de 2018	Con mi señora nos vamos en febrero 10 días a Guayaquil y quería saber recomendaciones	<a href="https://www.tripadvisor.co/ShowTopic-g303845-i3099-k11195675-Guayaquil+en+febrero-Guayaquil+Guayas+Province.html">https://www.tripadvisor.co/ShowTopic-g303845-i3099-k11195675-Guayaquil+en+febrero-Guayaquil+Guayas+Province.html</a>	
49	4 de feb. de 2018	que empresa me recomiendas de Guayaquil a salinas estaré atento a su rpta gracias	<a href="https://www.tripadvisor.co/ShowTopic-g303845-i3099-k11234444-Ayuda-Guayaquil+Guayas+Province.html">https://www.tripadvisor.co/ShowTopic-g303845-i3099-k11234444-Ayuda-Guayaquil+Guayas+Province.html</a>	Transporte hacia otros destinos
50	29 de ene. de 2018	Hola me gustaría saber que tipo de ropa llevar viajamos el sábado a Guayaquil luego a la costa y después Quito y terminaremos en baños me gustaría saber que llevar porque leí y llueve en algunas zonas estas fechas gracias saludos	<a href="https://www.tripadvisor.co/ShowTopic-g303845-i3099-k11214421-Ropa+que+tipo+de+ropa+usar-Guayaquil+Guayas+Province.html">https://www.tripadvisor.co/ShowTopic-g303845-i3099-k11214421-Ropa+que+tipo+de+ropa+usar-Guayaquil+Guayas+Province.html</a>	Generalidades
51	27 de ene. de 2018	Hola la próxima semana viajó a Guayaquil me gustaría saber donde poder alojar algún hotel que me recomienden y que el barrio sea seguro gracias voy por 2 noches y mi presupuesto por noche es de 50 dólares para 2 personas gracias me a gustado el hotel doral ubicado en la calle Chile y otro apartamento terrazas guayaquil suite & los hotel del centro	<a href="https://www.tripadvisor.co/ShowTopic-g303845-i3099-k11207598-Donde+alojar+que+barrio-Guayaquil+Guayas+Province.html">https://www.tripadvisor.co/ShowTopic-g303845-i3099-k11207598-Donde+alojar+que+barrio-Guayaquil+Guayas+Province.html</a>	Alojamiento



52	21 de ene. de 2018	Hola, es necesario colocarse la vacuna contra la fiebre amarilla para viajar a Guayaquil? Muchas gracias!	<a href="https://www.tripadvisor.co/ShowTopic-q303845-i3099-k11188346-Vacuna fiebre amarilla-Guayaquil Guayas Province.html">https://www.tripadvisor.co/ShowTopic-q303845-i3099-k11188346-Vacuna fiebre amarilla-Guayaquil Guayas Province.html</a>	Salud
53	19 de nov. de 2017	Buenos tardes! Mi nombre es Patricia, y tengo planeado viajar al norte de Perú ( Piura y Tumbes) y después pasar a Ecuador, Guayaquil en el mes de Febrero. Quisiera que me ayuden con los precios de los pasajes, donde comprarlos y el tiempo que se tarda en llegar. Asimismo, quisiera que me recomienden lugares para visitar en Guayaquil, costos en alimentación, alojamiento y transporte, y cómo puedo llegar a Baños desde Guayaquil.(costos y tiempo) Espero su ayuda, muchas gracias	<a href="https://www.tripadvisor.co/ShowTopic-q303845-i3099-k11026457-Viaje a Guayaquil desde Tumbes Piura-Guayaquil Guayas Province.html">https://www.tripadvisor.co/ShowTopic-q303845-i3099-k11026457-Viaje a Guayaquil desde Tumbes Piura-Guayaquil Guayas Province.html</a>	Alojamiento, transporte a otros destinos, Actividades
54	4 de feb. de 2013	Buen dia! El Jueves voy a viajar con amigos a Guayaquil. Estuve leyendo muchas advertencias sobre el transporte desde el aeropuerto. Que servicio me recomiendan para ir al hotel? Yo encuentre 2 compañías de taxis "Cooperativa de Transporte del Aeropuerto" y "Vip Car", son recomendables? Por ultimo, para ir a montañita, el unico bus es el Libertad Peninsular? Muchas gracias Sebastian	<a href="https://www.tripadvisor.co/ShowTopic-q303845-i3099-k6111377-Transporte en Guayaquil-Guayaquil Guayas Province.html">https://www.tripadvisor.co/ShowTopic-q303845-i3099-k6111377-Transporte en Guayaquil-Guayaquil Guayas Province.html</a>	Transporte
55	17 de dic. de 2017	Hola gente!! en enero con unas amigas viajamos a Ecuador, nuestro avión va directo a Guayaquil, por lo que nos interesa saber cual es la mejor zona ( en seguridad y precios, económicos) para hospedarnos!!	<a href="https://www.tripadvisor.co/ShowTopic-q303845-i3099-k11087065-Zona segura para hospedarse en Guayaquil-Guayaquil Guayas Province.html">https://www.tripadvisor.co/ShowTopic-q303845-i3099-k11087065-Zona segura para hospedarse en Guayaquil-Guayaquil Guayas Province.html</a>	Alojamiento

56	1 de sep. de 2017	Hola amigos, buenas tardes En diciembre estaré de paso por Guayaquil y quisiera saber dónde puedo quedarme por un precio bajo en Guayaquil, les agradezco si me dan los nombres y tarifas	<a href="https://www.tripadvisor.co/ShowTopic-q303845-i3099-k10821006-Hospedaje-Economico-Guayaquil-Guayas-Province.html">https://www.tripadvisor.co/ShowTopic-q303845-i3099-k10821006-Hospedaje Economico-Guayaquil Guayas Province.html</a>	Alojamiento
57	6 de dic. de 2017	Hola, voy a viajar en unos días a Guayaquil, llegaré alrededor del mediodía y de ahí iré a la terminal a tomar un bus para montaña. Mi pregunta es ¿es seguro caminar del aeropuerto a la terminal?	<a href="https://www.tripadvisor.co/ShowTopic-q303845-i3099-k11064776-Camino-aeropuerto-terminal-Guayaquil-Guayas-Province.html">https://www.tripadvisor.co/ShowTopic-q303845-i3099-k11064776-Camino aeropuerto o terminal-Guayaquil Guayas Province.html</a>	Seguridad
58	18 de nov. de 2017	Hola, soy de argentina y tengo pensado ir a Ecuador en enero 2018, quisiera escuchar algunas recomendaciones de lugares para conocer en Guayaquil, Quito e isla Galapagos, así, en base a sus recomendaciones, saco los pasajes y los traslados. muchas gracias!!!	<a href="https://www.tripadvisor.co/ShowTopic-q303845-i3099-k11023590-Guayaquil-Isla-galapagos-Guayaquil-Guayas-Province.html">https://www.tripadvisor.co/ShowTopic-q303845-i3099-k11023590-Guayaquil Isla galapagos-Guayaquil Guayas Province.html</a>	Atractivos
59	23 de nov. de 2017	Guayaquil...vale la pena? Hola gente! Vale la pena conocer esta ciudad? Aclaro..no conozco Ecuador..info sobre playas cercanas.. graciass	<a href="https://www.tripadvisor.co/ShowTopic-q303845-i3099-k11035230-Guayaquil-vale-la-pena-Guayaquil-Guayas-Province.html">https://www.tripadvisor.co/ShowTopic-q303845-i3099-k11035230-Guayaquil vale la pena-Guayaquil Guayas Province.html</a>	Atractivos
60	29 de ene. de 2017	Quisiera saber si tomando como base Guayaquil se puede recorrer otras playas desde ahí, o sea ir y volver en el día o son muy lejos, cuales son? si es así hay algún bus que lleva	<a href="https://www.tripadvisor.co/ShowTopic-q303845-i3099-k10176804-Guayaquil-y-playas-Guayaquil-Guayas-Province.html">https://www.tripadvisor.co/ShowTopic-q303845-i3099-k10176804-Guayaquil y playas-Guayaquil Guayas Province.html</a>	Transporte hacia otros destinos

62	15 de abr. de 2017	<p>Hola, viajare en Junio a Ecuador y estaré un día en Guayaquil, alcanzco a conocer el casco historio o es necesario estar un dia mas? Como es la vida nocturna alla?</p>	<p><a href="https://www.tripadvisor.co/ShowTopic-q303845-i3099-k10396655-Guayaquil-en-un-dia-Guayaquil-Guayas-Province.html">https://www.tripadvisor.co/ShowTopic-q303845-i3099-k10396655-Guayaquil-en-un-dia-Guayaquil-Guayas-Province.html</a></p>	<p><b>Atractivos, actividades</b></p>
----	--------------------	--	--	---------------------------------------

## ANEXO B

### ENTREVISTAS A PROFUNDIDAD

#### Entrevistada 1, recepcionista del hostel Manso

##### ¿Existe una afluencia considerable de turistas jóvenes en este hostel?

Si, tenemos diferentes tipos de turistas, hay extranjeros, ecuatorianos, principalmente el turista que tenemos aquí son los alemanes, los holandeses, luego vienen los españoles, chilenos y ecuatorianos. Ese es nuestro flujo de turistas. Usualmente llegan a venir más mochileros y gente retirada. Los mochileros por lo general vienen aquí y piden habitaciones dormitorios, es decir que hay habitaciones que tienen cinco camas y ellos ocupan con diferentes personas prefieren hacer eso que tener habitación privada porque quieren compartir experiencias con el resto de personas.

Hay algunos que han solicitado voluntariado, pero para el voluntariado necesitamos que llenen una aplicación y que sea mayor de seis meses la estadía. Aunque preferimos que llenen para que no tengan que estar aquí esperando. Hace un tiempo nos tocó que estuvieran aquí esperando y esperando. Según mi percepción si hay un flujo representativo de jóvenes.

##### ¿Cuáles son las motivaciones principales de su viaje?

Quieren conocer más que nada, vivir experiencias conocer a más personas. He descubierto que ellos no quieren solamente estar con su grupito de amigos, quieren hacer más amigos. Incluso dejan su tarjeta, dejan sus números y que les escriban, y que si hay algún evento que otra vez los llamen para ellos volver a venir. Quieren conocer diferentes lugares de Guayaquil, diferentes tipos de comida. Como les digo, ese es su principal motivación. Conocer diferentes cosas y experimentar más que nada.

##### ¿Este tipo de turista suele pedir recomendaciones? ¿Cón qué frecuencia?

De hecho, no piden muchas recomendaciones, ellos ya vienen preparados o sea no sé cómo le hacen pero ya vienen con un cuaderno anotado con todos los lugares que vienen a visitar. Lo que si te pregunta si es que es peligroso. Esa es la pregunta más común aquí. ¿Guayaquil es peligroso? ¿hasta qué hora puedo estar? ¿qué carro puedo coger? Pero de ahí tu les dices puedes visitar esto. No mire es que yo ya tengo esto, voy a visitar el de aquí, el de acá, el de acá. Lo principales son: Malecón, Parque las iguanas, jardín botánico, peñas, Isla Santay.

Ellos saben quedarse por dos días, tres días, es el promedio. Solo llegan aquí como una parada y de ahí van a otro lugar. Hacen escala aquí, conocen los alrededores y vuelan. Por lo general los que han venido aquí es para irse luego a playas, todo lo que tenga que ver con mar o sierra.

### **¿Cuáles son las recomendaciones más frecuentes que te piden en cuanto atractivos y lugares?**

En cuanto a lugares. **En qué lugar puedo comer barato** y que pueda comer bueno. Entonces los dirigimos a los lugares cercanos a aquí. Realmente no nos atrevemos a dirigirlos muy céntrico, a lugares más baratos porque nos da miedo. Que por ser turistas se confíen mucho y les vaya a pasar algo. Guayaquil no es que sea peligroso, pero de igual hay que prevenir cualquier cosa. Por eso los llevamos a lugares céntricos. Y **en puntos turísticos nos dicen que lugares podemos visitar que no estén muy lejos y que podamos disfrutar**. Entonces se les da las áreas más cercanas a aquí. Y hay algunos que prefieren ir a cerro Blanco y ahí es cuando ya se quedan más días y visitan lugares más alejados.

### **¿Ha habido ocasión en las que se les ha sugerido un lugar y por ello hayan alargado su estancia?**

De hecho, sí. Han habido cómo tres ocasiones en las que yo he estado de turno que se les ha dicho miren pueden conocer si gustan, Puná. Yo soy una de las que está promocionando Puná como no tienen idea. Estoy armando el proyecto incluso con Puná y organizando para que haya un enlace con Manso porque quiero que visiten ese lugar. De ahí como nosotros somos un lugar ecológico más les recomendamos que sea Santay, que sea Puerto Engabao, que no sea el típico ándate a Salinas, ándate a Montaña, no, anda a Puerto Engabao anda a Puerto López pero del lado donde está la parte más rústica que no se vayan tanto a lo céntrico. Y eso hace que se queden más días. Prefieren alargar unos días más, pero se cambian de habitación. Se cambian a habitaciones dormitorio.

### **¿Cuáles son las recomendaciones más frecuentes en cuanto a tener un acercamiento a la comunidad local?**

De hecho, el Manso ofrece el tour a Cerrito los Morreños, ese es el más cercano que tenemos con la comunidad. Pero lo que yo veo es que eso es un bloqueo porque cuando ellos ya están aquí me piden que ya quieren ir y necesitamos que sea por lo menos uno o dos días de anticipación para organizar el tour. Entonces allí hay un impedimento. Pero

en Cerrito los Morreños hay contacto con la comunidad. Hay mucho interés, de hecho, últimamente nos han llegado personas que quieren hacer recorridos con la comunidad y quedarse dos o tres días ahí, pero tienen que avisar igual con tiempo y de igual los tours tampoco es que son tan baratos. Si va una sola persona son \$75, si hay más personas disminuye, pero si es una, es como demasiado, entonces como que igual.

**¿Los amigos los quieren hacer dentro de la ciudad o buscan de cualquier otro lado?**

Como les llame su atención, su espíritu, su alma. Porque por ejemplo si te encontraste a alguien en la calle que se portó súper bien y tiene tu misma energía y todo, ellos terminan siendo amigos. Total que llegan acá a comer. Salen dos y regresan cuatro, así. Si tienen interés sobre conocer cómo son los guayaquileños, eso sí.

**¿Cuáles son las recomendaciones más frecuentes que te piden en cuanto a seguridad?**

¿Hasta qué hora puedo estar afuera? ¿Qué puedo sacar? ¿qué no puedo sacar? ¿Puedo manejar mi dinero abiertamente? ¿Dónde hay un cajero automático? ¿Es seguro si saco así no más? ¿Puedo sacar mi celular? ¿Puedo ir con mi cámara? Me preguntan eso más que nada. Y hasta qué hora puedo caminar en el Malecón y si hay guardias vigilándote. De hecho tienen una percepción muy mala de Guayaquil. Creen que Guayaquil es peligroso, para ellos es peligroso. Y yo tengo que decir no, mire, lo que pasa. que depende tu percepción. Y ahí yo les digo, si gusta camina en el Malecón, puedes ir hasta tal hora y yo te aseguro que no te va a pasar nada. Es que es eso, cuando ellos vienen de Quito, ellos dicen que en Quito le han dicho que Guayaquil es peligroso y cuando uno va a Quito acá le dicen que ahí es peligroso. Entonces todo va a depender del área que te vayas. Lo que yo sugiero es que no se vayan muy lejos de la periferia del centro.

**¿Te han hecho preguntas en cuanto a costos, precios en la ciudad?**

No de hecho solamente te piden, cuánto cuestan los taxis. Si, taxi si, cuánto te cuesta un taxi de aquí al terminal, de aquí al aeropuerto. Si te dicen quieres ir Mall del sol. Cuánto te cobran al Mall del sol, así. se mueven más por taxis. Pero de ahí lo que es comida ellos realmente pagan.

**En cuanto movilización, ¿cuáles son sus necesidades de información más frecuentes?**

Se mueven más por taxis, son pocos los que realmente se atreven a irse en metro vía o en bus, casi no usan transporte público. Creo que les da miedo igual, porque da muchas vueltas. En su mayoría son taxis amarillos. De hecho, tenemos una compañía de taxis que si ellos necesitan que me avisen unos diez minutos antes para que el taxi tenga que llegar acá. A ver digamos, de ese 100, 45 va en taxi, la otra mitad va en bus y otros en metro. Si usan, pero son muy pocos, más los que llevan mochilitas son los que hacen eso, los mochileros.

### **¿Ellos te preguntan, por ejemplo, cómo puedo ir a tal lugar?**

Si, te preguntan un carro que lleve al terminal, entonces tú le dices, mira, puedes ir al paradero 9 de octubre y coges, yo que sé, la 85 que me parece que va para allá. O más seguro puedes ir al metro, coges en la parada de la biblioteca municipal y haces trasbordo, pero tienes que preguntarle al guardia como hacer trasbordo para que te lleven a la parada. De ahí le indicamos que una vez que lleguen a la estación general tienen que bajar.... hacer todo ese recorrido. Allí es cuando dicen, no, prefieren un taxi. Si se animan, pero como que...

### **¿De qué se suelen quejar?**

Del calor, he... dicen que las personas son muy ruidosas. Que hablan mucho. Son demasiado eufóricas, eso. O sea, lo dicen como queja porque dicen, las personas de Guayaquil son muy extravagantes. O dicen son muy activos, o muy alegres.

Hace unas 3 semanas tuvimos un problema de que le robaron a una chica. A una holandesa le robaron en el aeropuerto. Se le llevaron su bolso, con cámara, pasaporte, todo. Se quedó aquí sin nada, no podía hacer nada. Le tocó ir a la embajada para que le ayudaran con los pasaportes y todo para poder regresar porque se quedó sin nada, solo con las maletas, ropa y se hospedó aquí. Por suerte ya tenía pagado su hospedaje, le ayudamos a que se quedara unos días más hasta que se solucionara, pero se quedó sin nada. Entonces fue decepcionante porque ella venía feliz de no me acuerdo dónde, creo que era Quito y al llegar aquí fue...

### **¿Nunca se han quedado como que no hay nada que hacer?**

Una vez un señor dijo, no hay nada que hacer en Guayaquil, ¿qué más puedo hacer? Solo ese señor, al menos hasta donde yo he tenido la experiencia, solamente él. Y busca la manera de hacer algo.

### **¿No te piden recomendaciones para encontrar experiencias auténticas?**

A veces saben pedir recorridos en bicicleta, porque quieren recorrer todo Guayaquil. Y ahí les recomendamos uno que se llaman Iguana bike tours y hacen todo el recorrido y toda la vaina, pero casi no.

**¿Te han pedido recomendaciones específicas para viajeras mujeres que llegan solas?**

De hecho, no, pero si llegan solas. De hecho, son las que más llegan solas. Son más mochileras. Pero de echo cuando se quieren ir a zona rosa te pregunta. ¿es seguro? ¿Puedo ir, puedo ir vestida así? Tú le dices está bien no hay problema. Una chica que quería ir a bailar salsa me pregunta si puedo ir vestida así, fue sola. Yo le pregunto ¿vienes con más amigas? me dice no, voy a disfrutar.

**¿No notas como una preocupación recurrente de parte de estas mujeres que viajan solas?**

De hecho, no, porque cuando te preguntan una vez si está todo bien y le dices que si pff desaparecieron y no llegaron aquí como hasta las 12 de la noche.

**¿Te preguntan bastante sobre cómo llegar a otros destinos desde Guayaquil?**

Saben preguntar cómo llegar a Quito, como llegar a Playas, salinas, Montañita, Baños, Cuenca. Hay algunos que prefieren alquilar los vans que nosotros podemos hacer contacto con vans a Cuenca. Pero por lo general ellos **se mueven más por los buses del terminal**. Te dicen **como de aquí llegar al terminal y del terminal qué carro coger**. La página del terminal terrestre te ayuda bastante sobre los horarios, cosas así. **Si considero que es una pregunta recurrente.**

## **Entrevistada 2, recepcionista del hostel Villa 64**

**1. ¿Existe una afluencia considerable de turistas jóvenes en este hostel?  
Expilique de quiénes se trata**

**Si existe una afluencia considerable de turistas entre 19 y 25 años**, que viajan solos.

**2. ¿Cuáles son las motivaciones principales de su viaje? Las conoce**

Muchos de ellos **solo van por una noche porque están de paso en Guayaquil** y está entre **una y dos noches**, la segunda noche es **para viajar de Guayaquil a**



Galápagos y la primera es para ocio y recreación cuando se quedan dos noches, cuando se quedan solo una es solo de paso a Galápagos.

**3. ¿Este tipo de turistas le suele pedir recomendaciones? ¿Con qué frecuencia?**

Aunque no las pidan, en realidad nosotros le damos recomendaciones acerca de los atractivos turísticos que quedan cerca del hostel, por lo general se recomienda a los Malecones, el Parque de las Iguanas, Mercado Central. Ellos si piden y aunque no nos pidan igual se les dan. Algunos no nos piden porque ya les estamos dando. Tenemos un mapa pequeño que abarca puntos cerca del hostel y la 9 de octubre. Eso es lo que se les explica a ellos.

**4. ¿Cuáles son las recomendaciones más frecuentes que le piden en cuanto a movilidad?**

Ellos por lo general se manejan en taxi, y como el hostel trabaja con una empresa de taxis, prácticamente manejamos también los taxis. Y de ahí suelen salir solo a pie. Solo piden taxis cuando van a puntos lejanos. Por lo general nos dicen, nos puede pedir un taxi para ir a tal lugar. Hay quienes suelen usar metrovía, y por lo general son ecuatorianos. Pero cuando son extranjeros más jóvenes, prefieren movilizarse en taxi o a pie. Por lo general cuando hacen recorridos a pie es cuando se los manda de walking tour.

**5. ¿Cuáles son las recomendaciones más frecuentes que le piden en cuanto a atractivos y lugares?**

Nos preguntan qué se puede hacer en Guayaquil. Si es la primera vez que vienen y se quedan dos noches sí nos preguntan. Si es solo una noche así sea la primera vez que vienen, nos piden recomendaciones de restaurantes cerca, porque a veces llegan muy tarde y no quieren salir, y al siguiente día ya se van en la mañana. Depende mucho la hora en la que ellos lleguen. Los que se quedan dos días, la pregunta que nos hacen es qué lugares me recomienda visitar. Entonces lo que nosotros hacemos es recomendar malecones, la bota, parque histórico, 9 de octubre. Y sí han ido, y lo que han opinado en una visión general de Guayaquil, a una mitad le gusta y hay ciertas cosas que les disgusta. Entre lo que les disgusta es ver a los mendigos. Porque cuando salen de noche es para ellos chocante ver a personas durmiendo en la calle, de allí ellos empiezan a sentir que no están en

un lugar seguro. Muchos de ellos llegan solo de paso, para ir a Galápagos. Pero algunos si han dicho tenemos que volver, pero nunca es seguro si vuelven o no.

**6. ¿Cuáles son las recomendaciones más frecuentes que le piden en cuanto a actividades?**

Solamente piden, específico **respecto a naturaleza**. De allí preguntan qué lugares pueden visitar y ya. No me han pedido algo específico que quieran hacer. Por lo general se los manda a un tour de Cacao, el Parque Histórico, Jardín Botánico, Santay. Pero es muy poco en realidad porque ya cuando se les da las recomendaciones de Malecón se les dice allí usted si quiere pueden pasear en bote, y eso ya los toman ellos. Ellos como por lo general vienen una sola noche a dormir, pero a **veces ellos llegan antes y no tienen nada planificado, dicen qué puedo conocer aquí** y si llegan tipo 12 am al hostel se le recomienda hacer un recorrido al parque de las iguanas, centro de Guayaquil. Si ya llegan en la noche tipo 7 solo se le recomienda los malecones, 9 de octubre. Depende mucho de la hora en que lleguen.

**7. ¿Cuáles son las recomendaciones más frecuentes que le piden en cuanto a contacto con la comunidad local?**

Nunca nos han hecho ese tipo de preguntas. Nos han preguntado acerca de La Bota, para ver alguna obra. Si son jóvenes, buscan lugares para bailar. Que se les recomienda las Peñas y también depende si están cansados, si salen solos, si están en grupo. Pero no nos preguntan dónde tener más contacto con la gente.

**8. ¿Cuáles son las recomendaciones más frecuentes que le piden en cuanto a seguridad?**

Nos hacen preguntas como si en el **lugar donde está el hostel es seguro**, y como deben salir ellos en las noches. Si **es seguro para ellos llevar celulares**, cámaras. **Es algo que me preguntan frecuentemente**. Y es algo que pasa a nivel nacional e internacional. Ya sea un huésped que venga de Alemania o de Quito. Aunque los mismos ecuatorianos son los que le tiene. Si preguntan dónde hay una tienda me preguntan si es seguro, porque igual les da miedo ir debido a que el lugar es muy oscuro y es botado. Entonces sí me preguntan si Guayaquil es seguro o no. Si de noche está bien pasar por 9 de octubre o no, y les digo que sí. Pero les recomiendo que nunca saquen el celular si es de noche, pasada las 9 de la noche y no ven

mucha gente que no anden con el celular en la mano, y si van solos vean que no los estén siguiendo, igual estén atentos.

**9. ¿Cuáles son las recomendaciones más frecuentes que le piden en cuanto a costos?**

No, casi no. Igual como son extranjeros suelen pagar nomás

**10. ¿De qué se suelen quejar?**

Lo de **ver a la gente durmiendo en la calle**, que no les produce nada de seguridad eso. En general cuando usan un taxi, **que el chófer ande mucho con el celular** que si me ha pasado. Del tráfico. De los atractivos tal vez si ven las **calles sucias**, y eso les quita las ganas de pasear por allí. De ahí no, nada más. De la **bulia** quizás

**11. Recomendaciones para irse a destinos fuera de la ciudad**

Si me preguntan qué bus debo coger nada más, se le dice, va al terminal, coge la cooperativa tal, el pasaje te cuesta tanto. **Si es frecuente**. Los lugares que más preguntan es Montañita casi siempre y Cuenca a veces.

**Entrevistada 1, Voluntaria de Argentina**

**Preguntas filtros**

1. ¿En qué año nació?

1995

2. ¿A través de que medio usted busca información para organizar sus viajes?

Busco en internet, luego en facebook

3. ¿Cuánto ha durado y cuánto planea que dure su viaje actual?

Más o menos un año ha durado mi viaje

4. ¿Durante su viaje ha hecho uso de servicios de costos reducidos?

Si, hostales por el programa de voluntariado. Y sí, he usado metro vía aquí también

5. ¿Cuál es su principal interés al viajar?

Conocer nuevas culturas, también adquirir conocimientos. Me gusta bastante aprender sobre cocina de otros lugares. Cultura en general de diferentes países, por eso viajo.

6. ¿Qué busca obtener de sus viajes?

Más que nada llevarme eso, conocimiento. Un poco de cada país, de cada cultura, de su historia, de su pasado.

## **Datos generales**

1. ¿Cuál es su lugar de procedencia?
2. ¿Con cuál de estos tipos de turistas se identifica?: turistas de voluntariado, backpackers y turistas de estudio.

## **Organización del viaje hacia Guayaquil**

1. ¿Qué lo hizo venir a la ciudad de Guayaquil?

En realidad, vinimos porque fue una casualidad, no estaba planeado en nuestro viaje. Nosotros estábamos en Colombia, y bueno. Había dos posibilidades: irnos para México o Ecuador. Nos decidimos venirnos a Ecuador y estábamos buscando lugares para ir y nos salió este voluntariado en Guayaquil, entonces vinimos directamente hacia la ciudad de Guayaquil

2. ¿Por cuánto tiempo estará aquí? ¿Por qué no se queda más tiempo?

Por tres meses más o menos, cuatro. Porque no me lo permite el pasaporte, digamos. Tengo tres meses y una prórroga, que tengo que ir a investigar sobre esa prórroga que son tres meses más que puedo estar aquí de visita sin pagar ninguna multa y legalmente. Ya después tengo que salir y bueno, no puedo volver a entrar.

3. ¿Dónde encontraron la información necesaria para organizar su viaje a Guayaquil?

En facebook, y google maps también me ayudó mucho. El internet como base. Y a través de otros medios puede ser a través de libros que conozco Guayaquil por lo de San Martín y Simón Bolívar pero simplemente es de nombrar.

4. ¿Busca información general como el tipo de moneda, clima, qué ropa usar, en Guayaquil en la planificación de su viaje? (para saber si lo ponemos en la plataforma web)

Si, siempre trato de buscar información con respecto a eso porque tenemos que saber cómo hacer el cambio. Si nos conviene primero venir directamente a Ecuador que es con dólares. Si, son todas posibilidades que hay que ir evaluando antes de irse a otro país. Eso lo haces antes de venir y aquí lo vas organizando para el otro destino.

## **Necesidades de información:**

### *Movilidad*

1. ¿Cómo se moviliza en la ciudad de Guayaquil?

Caminando, en metrovía y muy rara vez en taxi. Buses no he cogido. Si he cogido un solo bus, pero no frecuente, más metrovía.

2. ¿Cómo encontró esa información? (En qué página web, qué revista, etc.)

Aquí los chicos me han ayudado muchos los chicos que son de acá de Guayaquil. Me han contado si necesitaba una tarjeta para poder entrar al metro vía y eso, todo acá en el hostel. Yo pedí para saber cómo movilizarme, en distancias largas y me comentaron que existía el metrovía yo o sabía que acá existía el metrovía. Y bueno nada ahí pregunté cómo era para acceder y ellos me contaron, cuanto salía, que era con una tarjeta, dónde pasaba, dónde hay que tomarlo y esa información. Pero buscar en internet, no. Prefiero pedir información, después me meto en google maps, verifico de última, pero si no, prefiero que alguien de acá me lo diga, confío más n eso.

3. ¿Qué dificultades tuvo para encontrar dicha información? O ¿Fue fácil o difícil encontrar esa información?

Fácil, porque generalmente se me desarrollar en esta área. Asi para mi es normal, es fácil.

### *Actividades*

1. ¿Tiene actividades planificadas durante su estancia en la ciudad? ¿Cuáles?

En realidad, venía con ganas de trabajar aquí en Guayaquil y bueno he encontrado trabajo autogestivamente y gracias a eso me va bien.

Tenemos un circulo de lectura que funciona acá arriba en la terraza que fue una iniciativa de unos amigos venezolanos que conocimos acá y bueno también tengo que ir a visitar la casita que es un proyecto de un compañero que vino hace poco a hacer un monólogo acá al círculo de lectura, y eso son como los objetivos así cortos que tengo aquí en la ciudad de Guayaquil.

Y sobre conocer lugares. Primero era conocer el Malecón, el parque de las iguanas. Después teníamos ganas de irnos a la costa. Y bueno, el trabajo más que nada.

2. ¿Cómo encontró esa información? (En qué página web, qué revista, etc.)

Siempre mediante alguien, eso sí que nunca lo encontré en internet. Siempre alguien que conoce a alguien que le contó a otro que esto era lindo, que este lugar era lindo, entonces bueno tenía ganas de conocer. Pregunto a personas locales que te dicen

mira si a vos te interesa nuestra cultura, vos tenés que ir a tal o cual lugar, y así es que me fui interesando por esos lugares y así es como llegué.

3. ¿Qué dificultades tuvo para encontrar dicha información? O ¿Fue fácil o difícil encontrar esa información?

Ninguna, fácil.

### *Lugares y atractivos*

1. ¿Qué lugares conoce o quiere conocer en la ciudad?

Bueno me quedan muchos lugares, pero sé que uno tengo pendiente ir hasta el Malecón del salado que sé que no es muy lejos pero siempre me dicen que tengo que ir ahí. Pero no fui, no conozco, así que tengo que ir ahí. De ahí conocer Samborombón, también quiero conocer.

Y ya fui al Parque de las iguanas, al parque centenario, recorrí la 9 de octubre. He comido arroz con menestra, he recorrido el Malecón del frente, he conocido las peñas, he ido al faro. Y el parque histórico todavía tengo pendiente ir.

2. ¿Cómo encontró esa información?

Mediante compañeros de aquí de Guayaquil, compañeros voluntarios. No del restaurante dónde estoy yo, sino del hostel, pero compartimos casi todo porque nos vemos casi las 24 horas del día, así que ellos son los que nos dan la información de lugares magníficos que hay acá, entonces vamos.

3. ¿Qué dificultades tuvo para encontrar dicha información? O ¿Fue fácil o difícil encontrar esa información?

Ninguna

### *Contacto con la comunidad local*

1. ¿Has realizado o planificado alguna actividad con guayaquileños? ¿Qué piensas de esa experiencia? O si la respuesta es negativa, ¿Encuentra interesante relacionarse con los guayaquileños? ¿Por qué?

Acá si, habíamos planificado ir a Naranjal con los chicos de acá pero por una cosa o por otra, no se dio pero si habíamos organizado. También conocimos la isla Santay que no te dije, y Durán también. El voluntariado igual te permite conocer personas, y tenemos la suerte de que acá hay guayaquileños que me han ayudado a encontrar estos lugares.

Y bueno todos los círculos que se organizan todos los viernes aquí. Viene gente de Guayaquil, y bueno si, básicamente todos los viernes y todos los días acá.

2. ¿Cómo te contactaste con esas personas en caso de tener la experiencia?

3. ¿Dónde buscas información para realizar actividades con la comunidad local?

### *Seguridad*

1. ¿Durante su estadía en Guayaquil, hay algo que lo haya hecho sentir vulnerable?

Cuente su experiencia (para los buddies)

Si, hay cosas que no me gustan, como que hay mucho machismo en las calles de Guayaquil, eso no me gusta para nada, y estoy en desacuerdo. Cuando camino en la calle y me gritan cosas no me siento para nada protegida y siento que si se lo decía a un policía se te ríen o no te creen o eso.

2. ¿Buscaste información sobre seguridad en Guayaquil? (para darles tips en la propuesta)

No, no he buscado. Y estando aquí solo me enteré por guayaquileños que hay policía, que hay seguridad en las calles y eso. No es como lo principal en lo que me fijo. Sí, siempre está el comentario que te dice, no vayas a tal lado porque está inseguro, pero queda en vos si vas o no vas, inseguro es en todos lados básicamente, pero bueno.

3. ¿Dónde busca esa información?

### *Costos*

1. ¿Ha buscado información sobre los costos de los servicios en Guayaquil?

Si, si en Colombia, cuando estábamos en Colombia. Si bueno, para saber más o menos. Y siempre te haces la comparación de cuanto es un sueldo mínimo para ver cuán barato o cuan caro es comer y vivir acá.

2. ¿Dónde encuentras esta información?

Eso en internet. Y cuando más o menos tenía una idea, cuando llegué, pregunté acá y me dijeron también coincidía.

3. ¿Qué dificultades tuvo para encontrar dicha información? O ¿Fue fácil o difícil encontrar esa información?

No, en internet súper fácil.

### *Oferta*

1. ¿Dónde buscaste información sobre el lugar donde te hospedas?

En facebook. Internet también. Pero porque me apareció en un grupo de facebook. Y entré y bueno me hospedo acá porque hago voluntariado. Pero en realidad no elegimos dónde hospedarnos porque viajamos haciendo voluntariado, entonces dónde nos digan que si podemos ir, ahí elegimos, dónde haya disponibilidad de voluntariado, no por otra cosa.

2. ¿Cómo eliges el lugar dónde comer?

Por lo barato, básico, por el precio. Vamos, damos una vuelta, vemos lo que hay, si nos gusta, nos parece barato y rico, comemos.

3. ¿Qué dificultades tuvo para encontrar dicha información? O ¿Fue fácil o difícil encontrar esa información?

No, porque salí a la calle y en todos lados hay lugar para comer.

## **Entrevistad 2, turista de estudios.**

### **Preguntas filtros**

1. ¿En qué año nació?

1996

2. ¿A través de que medio usted busca información para organizar sus viajes?

Primero busco por internet y ya en el lugar hablo con personas locales que me digan, me puedan orientar o los que atienden en los hostales u hoteles en donde llevo.

3. ¿Cuánto ha durado y cuánto planea que dure su viaje actual?

Ha durado 2 meses y planeo que dure 4 más.

4. ¿Durante su viaje ha hecho uso de servicios de costos reducidos?

Si

5. ¿Cuál es su principal interés al viajar?

Conocer la cultura y la gastronomía más que nada.

6. ¿Qué busca obtener de sus viajes?

### **Datos generales**

1. ¿Cuál es su lugar de procedencia?

México



2. ¿Con cuál de estos tipos de turistas se identifica?: turistas de voluntariado, backpackers y turistas de estudio.

Turistas de estudio

## **Organización del viaje hacia Guayaquil**

1. ¿Qué lo hizo venir a la ciudad de Guayaquil?

Aquí está la universidad, entonces... o sea. Estoy estudiando en la universidad de Guayaquil. Si viniera como turista hubiera llegado aquí o a Quito. Porque aun buscando en internet sale como que esta es la principal ciudad del Ecuador. Entonces aparte creo que es más fácil llegar aquí que a Quito y aquí moverse no está tan céntrico, pero creo que está más conectado.

2. ¿Por cuánto tiempo estará aquí? ¿Por qué no se queda más tiempo?

En total me quedaré 6 meses, llevo 2 meses y medio.

3. ¿Dónde encontraron la información necesaria para organizar su viaje a Guayaquil?

Por internet encontré casi todo. Por Airbnb para llegar y hay una página de Guayaquil que dice Guayaquil es mi destino ahí encontré bastante información. Igual no busqué mucho porque quería como sorprenderme estando aquí, entonces, tampoco venía muy preparado.

4. ¿Busca información general como el tipo de moneda, clima, qué ropa usar, en Guayaquil en la planificación de su viaje? (para saber si lo ponemos en la plataforma web)

El tipo de moneda no lo busqué, si debí haberlo hecho. El tipo de comida y el clima si lo busqué. Lo busqué por internet. Chequé más o menos cómo era el clima, lo googlé y ya, este... Y me equivoqué porque yo pensé que siempre hacía calor y no traje chamarras ni nada. Aquí en todos los lugares hay aire acondicionado. Eso no lo sabía. La verdad es que sorprende bastante. El primer día estuve resfriado porque en todos lado entrabas y pasabas de 30 grados a 16 en un lugar.

## **Necesidades de información:**

### *Movilidad*

1. ¿Cómo se moviliza en la ciudad de Guayaquil?

Mas que nada por metrovía y Uber.

2. ¿Cómo encontró esa información? (En qué página web, qué revista, etc.)

Llegué con un hostess en Airbnb y me explicó cómo usar todo. Igual sigo aprendiendo todos los días nuevas rutas y eso. Buses casi nunca uso. Pura metro vía. Si el alimentador pasa enfrente de mi casa, entonces, de ahí la metrovía conecta casi con todo. Me tardo mucho porque no se otras rutas, pero llego a los lugares que quiero llegar.

3. ¿Qué dificultades tuvo para encontrar dicha información? O ¿Fue fácil o difícil encontrar esa información?

Fue muy difícil, porque no hay información en internet, o sea en mi ciudad, buscas a dónde vas y en Google o en otros lados puedes ver las rutas que te llevan ahí y aquí solo la metrovía ya está muy pobre lo que tiene. Porque no tienen rutas alimentadores y cosas así. Hay muchos buses, pero no sabes a dónde van o bueno la gente de aquí sabe, pero uno como turista no tienen idea. Entonces estando en el lugar descubres que un bus que viste pasar por donde tú estás, te lleva ahí, pero si no, no tienes idea. Como turista da un poco de miedo preguntar a la gente y luego hay gente, o sea, en donde yo vivo ahí se mueven con puro coche, entonces no saben ninguna ruta. Y tengo que ir preguntando o ya descubrir por mi cuenta. A los policías les pregunto en la metrovía.

### *Actividades*

1. ¿Tiene actividades planificadas durante su estancia en la ciudad? ¿Cuáles?

Turísticas aquí en Guayaquil ya no porque las acabé en las 2 semanas que estuve libre. Pero ya para viajar en Ecuador si tengo bastantes planes. Aquí en Guayaquil, o sea me gusta mucho la bota, entonces seguido voy. Voy al Malecón del salado, fui al parque histórico, La Isla Santay me falta, pero esa como que cualquier fin de semana puedo ir. Todo el Malecón lo conozco ya, casi de memoria. He ido a algunas plazas y a todos los lugares como turísticos que recomiendan, ya visité. Me falta un poco el zoológico nada más

Estoy tomando kayak aquí y vengo al gimnasio. Igual en mis tiempos libres nado en mi casa bastante. Y si tuviera más tiempo libre si buscaría algo más que hacer. Pero todo lo hago aquí en la universidad. Entonces como que aquí lleno mis tiempos libres.

2. ¿Cómo encontró esa información? (En qué página web, qué revista, etc.)

Yo rentaba a unas dos cuadras del Malecón, entonces, o sea no busque información. Más bien solo me fui a caminar y ya cada día iba viendo. Al malecón del salado me llevó mi hostess igual. Y ya, de ahí me enseñó el teatro y a las peñas me llevaron de fiesta dos, tres días. Nunca me puse a buscar, o sea, ya estando aquí le preguntaba a la gente que podía hacer, pero en internet antes de venir, como que tenía idea más o menos de dónde debía ir, más bien donde llegar, que estuviera turístico, pero no busque mucho para realmente no venir con ideas preconcebidas.

3. ¿Qué dificultades tuvo para encontrar dicha información? O ¿Fue fácil o difícil encontrar esa información?

Pues la verdad ninguna. En internet pones Guayaquil turismo y aparecen cientos de cosas. Me parece fácil entonces.

#### *Lugares y atractivos*

1. ¿Qué lugares conoce o quiere conocer en la ciudad?

Pantanal quiero conocer, la Isla Santay y creo que sería el mercado de mariscos que está cerca la sur, también lo quiero conocer.

2. ¿Cómo encontró esa información?

3. ¿Qué dificultades tuvo para encontrar dicha información? O ¿Fue fácil o difícil encontrar esa información?

Ninguna, para llegar igual y tuve problemas porque no sabía cómo, que rutas o algo así. Pero para ver dónde está el sitio y eso, ninguna.

#### *Contacto con la comunidad local*

1. ¿Has realizado o planificado alguna actividad con guayaquileños? ¿Qué piensas de esa experiencia? O si la respuesta es negativa, ¿Encuentra interesante relacionarse con los guayaquileños? ¿Por qué?

He ido a varias fiestas. Igual, este... como que más no. Gente que conozco más bien que me invita, es cuando convivo con ellos, pero actividades que yo vaya para conocer gente no he tenido. O sea, si hemos viajado porque nos hacemos amigos y ya quedamos de viajar. Pero así como que vaya a una agencia de viajes no. Pero si he ido a Cuenca, a fiestas y peñas así.

Si es súper interesante igual el acercamiento con los guayaquileños, porque como muy parecidos pero muy diferentes en algunas cosas. Y ver cómo hablan, lo que comen o

como muestran las cosas la verdad este... aparte es una linda amistad porque se esfuerzan por que estemos bien.

2. ¿Cómo te contactaste con esas personas en caso de tener la experiencia?

Por parte de la universidad hicieron grupos para que nos ayudaran en conocer y también cuando llegué a Guayaquil hice. Con las personas que me quedé tienen un contacto con ellas y salimos de repente a desayunar o cosas así.

3. ¿Dónde buscas información para realizar actividades con la comunidad local?

No, o sea he buscado, pero como para divertirme. O sea, quería ir de pesca y sé que ahí voy a convivir con personas de aquí. Pero involucrarme en su diario vivir casi no.

### *Seguridad*

1. ¿Durante su estadía en Guayaquil, hay algo que lo haya hecho sentir vulnerable?

Cuenta su experiencia (para los buddies)

Si o sea en las noches, siento como que está muy sola la ciudad y falta como iluminación. Y también por lo de que los autobuses dejan de pasar a las 11 de la noche. Entonces a veces la calle está muy sola y cuando pides un Uber o un taxi como que te sientes de repente solo. Y sino, cuando no sé dónde ir o cómo llegar a algún lugar es como que me siento preocupado. O sea, un vez me perdí en la metro vía. Igual llegué a la terminal y sabía que de ahí podía regresar, pero no es como que la mejor sensación del mundo.

2. ¿Buscaste información sobre seguridad en Guayaquil? (para darles tips en la propuesta)

No, o sea, ya sabía que iba a venir, entonces dije, ya que sea lo que tenga que ser y voy a llegar y voy a pasarlo lo mejor posible. La gente de aquí como que me advierte y eso. Me dicen como que es muy peligroso o como que no ande solo, que cuide mis cosas. Pero siento como que me sobreprotegen talvez. Aunque yo no lo siento tan peligroso como dicen.

3. ¿Dónde busca esa información?

¿Te gustaría algún sitio dónde te digan más o menos las precauciones que deberías de tener?

Siento que no porque haría como que te preocupes antes. O sea, tu como turistas vienes como para disfrutar. Y no estar preocupado por no, tengo que guardar mi celular, mi cartera. Si fuera así como que te arruinan un poco la sensación.

### Costos

1. ¿Ha buscado información sobre los costos de los servicios en Guayaquil?

No, no busqué. O sea de vivienda si, pero porque cuando llegué a aquí vine a rentar por Airbnb o vine a ver si extendía mi estadía o buscaba otro lugar mapas barato. Fue lo único que busqué. No busque costos de bus ni costos de comida, nada de eso.

De hecho cuando llegué, los primeros días comía como, un almuerzo me llevaba unos 7, 10 dólares porque no sabía que en vez de pedir a la carta, pedir almuerzos. Entonces pedir almuerzo, te ahorras demasiado dinero.

2. ¿Dónde encuentras esta información?

3. ¿Qué dificultades tuvo para encontrar dicha información? O ¿Fue fácil o difícil encontrar esa información?

### Oferta

1. ¿Dónde buscaste información sobre el lugar donde te hospedas?

Primero busque por airb&b, me quedo una semana para checar y luego la universidad me consiguió una casa. Vivo por lo Ceibos. Rento con una doctora de la Espol y ya este.. Me dan la estadía y un desayuno por 250 dólares.

2. ¿Cómo eliges el lugar dónde comer?

Si busco algo en específico si lo googleo para ver. Si quiero comer cangrejo o algo así busco, lugares que recomienden ir. Pero nuevamente veo si hay gente en un lugar y que tan bien se ve y ya entro. O si veo algo que anuncian y nunca he comido, más que nada en la calle, voy me meto y lo como. Me recomendaron más que nada lugares, en el Malecón que pedir e algunos restaurantes y cosas así. El Encebollado me gusta mucho y todo lo que es con maduro y verde igual, en la vida lo habría pensado que se puede cocinar. Mariscos hay bastantes allá entonces eso igual, el ceviche me gusta más el d allá.

3. ¿Qué dificultades tuvo para encontrar dicha información? O ¿Fue fácil o difícil encontrar esa información?

4. Cuando llegué sí. Yo llegué un domingo en la tarde y donde estaba todo estaba cerrado. No sabía que todo cerraba y solo había Chifas. Entonces no quería comer eso, pero ya el siguiente día vi varios restaurantes y eso. El problema es que cierran muy temprano todos. O sea yo estaba acostumbrado a comer a las 3, 4 de la tarde, llegaba a un lugar y me decían que ya no había comida. Yo me enfrenté a todo eso en base a la experiencia. O sea ya sé que llegan a un lugar más de las 3 lo que hay, si es que hay algo. También en la noche sé que después de las 10 de la noche es difícil encontrar algo barato o normal. Tienes que llamar como que vayan a tu casa o buscar una zona como que muy comercial.

### **Entrevistado 3, turista de estudios**

#### **Preguntas filtros**

**7. ¿En qué año nació?**

1995

**8. ¿A través de que medio usted busca información para organizar sus viajes?**

El internet

**9. ¿Cuánto ha durado y cuánto planea que dure su viaje actual?**

Bueno nosotros ya venimos con un tiempo definido y son casi seis meses

**10. ¿Durante su viaje ha hecho uso de servicios de costos reducidos?**

Casi ando más en taxi, pero si utilizo el bus y la metrovía cuando puedo. En hostales también, de hecho cuando yo llegué aquí, el primer mes cuando llegué me hospedé en un hostel. Cuando viajo prefiero el hostel, porque son lugares mucho más económicos y están bonitos. Busco un hostel pero que cumpla las capacidades y cualidades que yo quiero, por ejemplo el que nos quedamos apenas, a pesar de que era un hostel, era una habitación para dos personas, porque estar con más personas que no conozco entonces no.

**11. ¿Cuál es su principal interés al viajar?**

Conocer todo, me encantan los paisajes, y me encanta la arquitectura y la infraestructura que pueda llegar a tener y conocer de todo un poco. En lo personal, no hay como tanta cultura, como que se centran en un punto focal, como en una cosa nada más y de ahí hay varias derivadas. Creo que con conocer una que creo que es lo que ya tenemos y se puede sacar ideas de los demás.

**12. ¿Qué busca obtener de sus viajes?**

Creo yo que en realidad es como una cosa muy personal y es como un poco más de independencia y seguridad, yo trato eso. Soy una persona que me gusta divertirme, y de cierta manera considero como un juego y una competencia muchas cosas, entonces es como jugar, divertirme y en el proceso en sí, ganar seguridad en mí, de poder decir hice esto y lo otro y estaba solo.

### **Datos generales**

**3. ¿Cuál es su lugar de procedencia?**

Ciudad de México

**4. ¿Con cuál de estos tipos de turistas se identifica?: turistas de voluntariado, backpackers y turistas de estudio.**

Turista de estudios

### **Organización del viaje hacia Guayaquil**

**5. ¿Qué lo hizo venir a la ciudad de Guayaquil?**

Fue porque postulé a una movilidad y entre las universidades que solicité estaba la Espol que se encuentra dentro de Guayaquil y fui seleccionado para esta y decidí venir y pues aquí estoy

**6. ¿Por cuánto tiempo estará aquí? ¿Por qué no se queda más tiempo?**

De abril a septiembre, 5 meses. Me estoy quedando por la escuela quedarte cierto tiempo, te puedes ir o dos semanas antes y regresar una o dos semanas después, entonces es lo que cumplo en realidad, me voy tiempo después. Solo que nosotros no gestionamos bien y el período de clases acaba aquí en agosto y yo me voy hasta el 27 de septiembre. Yo todavía tengo un mes más en el que puedo viajar, porque no gestioné bien cuándo terminaban la clase y yo vi que las clases terminaban el 23 de septiembre, el último día aquí

**7. ¿Dónde encontraron la información necesaria para organizar su viaje a Guayaquil?**

Tengo un conocido que estudió turismo y él fue el que estuvo ayudándome en ese tipo de cosas porque él ya tuvo la experiencia de irse a una movilidad y estuve coordinando con él. Y a la hora de comprar mi ticket de avión acudí con una agencia

de viajes, porque mi mamá quería tener la seguridad de que lo hiciera bien. Me ayudó mi amigo con varias cosas.

**8. ¿Busca información general como el tipo de moneda, clima, qué ropa usar, en Guayaquil en la planificación de su viaje? (para saber si lo ponemos en la plataforma web)**

Sí, claro que sí. Aunque yo pensé que la Espol estaba más cerca de la playa, yo veía en el Maps que estaba muy cerca, por este motivo pensé que iba a hacer mucho calor, pero llegué y pues me chocó el traer el tipo de ropa, para este tiempo que estaba haciendo frío, no tuve la información muy clara. La moneda me generaba muchas dudas, busqué en internet y me aparecía que seguía siendo sucre y después me apareció que era dólar, entonces ya me informé con Relex y me dijeron que están dolarizados y solucioné ciertas dudas.

**Necesidades de información:**

*Movilidad*

**4. ¿Cómo se moviliza en la ciudad de Guayaquil?**

Por lo regular suelo andar en taxi, uso Uber, o dentro de la urbanización en donde vivo hay una base de taxis, entonces me genera más seguridad que de pronto andar en los taxis amarillos de la calle y si no es tan tarde y sé a dónde voy me voy en metrovía. Es escaso mi uso de metrovía junto con el bus, pero si se a dónde voy y conozco algún bus que tenga esa ruta, tomo el bus. Pero si de pronto no sé no me arriesgo a viajar sin conocer, me voy en taxi. No me arriesgo a preguntar en la calle.

**5. ¿Cómo encontró esa información? (En qué página web, qué revista, etc.)**

La información de la experiencia propia, porque si nos pasaron el mapa y todo pero de pronto no conoces la ciudad si estás yendo hacia un lado o si estás regresando. Por mi mismo fue que comencé a darme cuenta de aquí pasa, aquí hace un cambio, aquí debo hacer un trasbordo, este ya no es metrovía es alimentador, y eso.

**6. ¿Qué dificultades tuvo para encontrar dicha información? O ¿Fue fácil o difícil encontrar esa información?**

Al principio si fue muy complicado, porque a pesar de que manejaba ciertas rutas, me confundía, me subí en la equivocada. Descargué el mapa, relaciones internacionales me mandó el mapa de la metrovía, pero nada más vienen las tres líneas de la



metrovia y no los alimentadores, entonces hasta donde se hay más alimentadores que metrovia. Hay varios que esos no vienen, y lo hace más complicado.

### **Actividades**

**4. ¿Tiene actividades planificadas durante su estancia en la ciudad? ¿Cuáles?**

Antes si teníamos, ahorita ya no porque ya los tiempos se están complicando, gestionar que nos vayamos a tal lugar, era bonito, pero ya no se puede. Ya no puedo debo entregar un deber o tengo que hacer esto, hay deberes de improviso en ocasiones y es complicado, cuando tenemos tiempo casi no planificamos, sino que decimos vámonos ya.

5. ¿Cómo encontró esa información? (En qué página web, qué revista, etc.)

6. ¿Qué dificultades tuvo para encontrar dicha información? O ¿Fue fácil o difícil encontrar esa información?

### **Lugares y atractivos**

**4. ¿Qué lugares conoce o quiere conocer en la ciudad?**

Conozco los miradores, el de Bellavista, Peñas, conocemos 4 miradores. Conozco los malecones el 2000, el del salado. Conozco La Bahía, es divertido, compré ropa y voy a ir a comprar mi maleta allá, es barato y hay de todo. Bueno no es tan barato, pero no me gusta regatear. Quiero ir a la Isla Santay, yo investigué acerca de la evolución de los caimanes. Entonces sabía que había una isla que tenía cocodrilos, pero pensé que no tenía cuidados, que no lo tenían protegidos ni nada. Pero veo que sí tienen cuidados, protegidos y se puede dar un recorrido y todo.

5. ¿Cómo encontró esa información?

6. ¿Qué dificultades tuvo para encontrar dicha información? O ¿Fue fácil o difícil encontrar esa información?

### **Contacto con la comunidad local**

4. **¿Has realizado o planificado alguna actividad con guayaquileños? ¿Qué piensas de esa experiencia? O si la respuesta es negativa, ¿Encuentra interesante relacionarse con los guayaquileños? ¿Por qué?**

Los únicos guayaquileños con los que salimos fueron nuestros buddies y con ellos nos fuimos a Cuenca. Bueno la experiencia de los buddies, sentí yo, que le faltó un poco más de compromiso, eran de diferentes carreras y creo yo que quizás ese fue un conflicto, porque debieron ser de nuestra misma carrera puesto que nos podrían haber ayudado con las dudas que surgían de nuestra carrera, con quien hablar, como orientarte. En cambio, a mí me tocó un chico que me cae bien, lo aprecié, pero era de ingeniería civil, lo vi dos veces y no lo volví a ver, y hablaba conmigo de vez en cuando, pero nada más. No sentí mucha ayuda. Quizás más me ayudaron otros buddies de otros compañeros nos ayudaban más.

Si encuentro muy interesante relacionarme con guayaquileños, porque después de todo se supone que a eso vinimos. Se supone que en realidad vinimos a relacionarnos y a generar ciertos vínculos con personas de aquí. Vienes a adaptarte a una nueva cultura, nueva costumbre, nuevo lugar, entonces tienes que hacerte pasar por desapercibido y como una persona más del lugar. No es como que vas a tener ciertas ventajas o tratos diferentes y sobretodo hacerte notar creo yo

5. ¿Cómo te contactaste con esas personas en caso de tener la experiencia?

6. ¿Dónde buscas información para realizar actividades con la comunidad local?

### **Seguridad**

**4. ¿Durante su estadía en Guayaquil, hay algo que lo haya hecho sentir vulnerable? Cuente su experiencia (para los buddies)**

Sí, las calificaciones, me hacen sentir tonto, no estoy acostumbrado a sacar ese tipo de notas, y me hace sentir que no puedo, que soy tonto, que no estoy dando lo que se necesita y tienen unas maneras muy raras de evaluar.

Bueno y sobre la seguridad en Guayaquil, pues hablan mucho de la delincuencia y todo eso, pero creo yo que hay en todas partes. Solamente la semana antepasada asaltaron a una chica que fue a casa de unos amigos y se bajó del carro a tocar el timbre y en ese momento la asaltaron. Eso si me hizo sentir como un poco vulnerable. Solamente eso.

Cuando me siento desorientado en la ciudad, uso el teléfono, contraté un paquete de datos y uso internet para ubicarme.

**5. ¿Buscaste información sobre seguridad en Guayaquil? (para darles tips en la propuesta)**

No mucho la verdad, de pronto vi que tienen muchos sistemas diferentes de seguridad. Pero no es algo que me preocupa realmente. Vengo del país más peligroso, y de la colonia más peligrosa, entonces. No me siento aquí inseguro. Al menos sé que aquí no secuestran y matan.

6. ¿Dónde busca esa información?

### **Costos**

#### **4. ¿Ha buscado información sobre los costos de los servicios en Guayaquil?**

Si he buscado, por lo regular cuando tratamos de viajar, chequeamos cuánto es del pasaje del transporte, para llevar un estimado cuando vamos a otros lugares. En Guayaquil es como muy básico el transporte y todo, 30 centavos el bus, 30 centavos la metrovía, entonces es como muy uniforme por así decirlo.

En cuanto a alimentación, hemos visitado diferentes supermercados para ver en cuál es más barato y cuál es más caro y nos hemos ido a los mercados a comprar para economizar.

#### **5. ¿Dónde encuentras esta información?**

También la experiencia, de pronto si preguntamos dónde hay mercados, porque sabemos que debe de haber. Ya que localizamos algún mercado vemos como llegar o quien nos puede llevar. Y de ahí los supermercados, con la experiencia, este fue más caro que el anterior, ya sabemos que

6. ¿Qué dificultades tuvo para encontrar dicha información? O ¿Fue fácil o difícil encontrar esa información?

### **Oferta**

#### **5. ¿Dónde buscaste información sobre el lugar donde te hospedas?**

Fue por una compañera de movilidad que ella contactó por el programa be a brother, entonces ella estuvo viviendo allí, yo antes vivía en la alborada, en un hostel. Pero ya me quedó muy lejos la Alborada y ahí si me daba un poco más de miedo salir en la noche, porque en el bus ya me habían intentado robar y decidí mejor me voy y ya llegué con ellos en realidad y luego gestioné todo con relex.

#### **6. ¿Cómo eliges el lugar dónde comer?**

Dependiendo donde esté, si estoy en la universidad en la universidad. Pues si veo algún lugar, veo lo que hay, veo primero como cocinan las cosas, si cocinan algún bistec o alguna carne en el mismo aceite del pescado. Y si estoy en la plaza, pues no sé lo que me guste, no me importa mucho el precio. Es como que tengo el dinero, y lo compro y punto.

7. ¿Qué dificultades tuvo para encontrar dicha información? O ¿Fue fácil o difícil encontrar esa información?

## ANEXO C

### Observación periférica virtual

A partir de la observación periférica virtual realizada en la página de *tripadvisor.com*, se elaboró un cuadro (ver anexo N° 1) donde se organizaron las preguntas obtenidas de los foros realizados por turistas que tenían o tienen programada una visita a la ciudad de Guayaquil. En total se realizó el análisis de 62 preguntas publicadas en la página web, realizadas por usuarios tanto en inglés como en español. Posteriormente, se definieron variables para clasificar las respuestas con semejanzas, en donde se podía evidenciar claramente una necesidad de información.

A continuación, se presenta una tabla con las variables encontradas según las necesidades de información que presentaron los usuarios en los foros, y su respectiva definición:

### Variables observación periférica virtual de TripAdvisor [Elaboración propia]

Nombre de la variable	Definición
Actividades	Actividades turísticas que realizar en la ciudad
Alojamiento	Conocer la oferta de alojamiento de la ciudad de Guayaquil.
Transporte hacia otros destinos	Conocer acerca de cómo transportarse desde Guayaquil hacia otros destinos.
Atractivos	Lugares específicos con valor turístico reconocido
Seguridad	Sitios peligrosos y delincuencia. Servicios seguros
Restauración	Recomendaciones de lugares de alimentación
Salud	Relacionado a enfermedades y condiciones sanitarias
Seguridad para mujeres	Recomendaciones exclusivas para la seguridad de turistas de sexo femenino.
Generalidades	Incluye, ropa que usar, clima, moneda, documentación necesaria

Transporte dentro de la ciudad	Medios de transporte en Guayaquil, precios, rutas y estaciones.
--------------------------------	---

Como resultado de este método de investigación se ha logrado determinar las principales necesidades de información que tienen los turistas jóvenes sobre la ciudad de Guayaquil. Como se puede visualizar en la tabla 3.1, las variables encontradas identifican cada una de las necesidades de información que se describen a continuación:

#### **a) Actividades**

Por otro lado, se plantean dudas relacionadas a las actividades que puedan realizar los turistas jóvenes dentro de la ciudad de Guayaquil. Se presentan preguntas comúnmente enfocadas a la realización de actividades durante su estancia, en donde por lo general suelen ser por períodos cortos, entre 1 y 5 días, debido a que la mayoría de los turistas llegan a Guayaquil por ser una conexión con otros destinos como Galápagos y quieren aprovechar el tiempo que tienen para conocer un poco de la ciudad. Además, una consulta frecuente es con respecto al tiempo de duración de su estadía, uno de los usuarios redacta: "...estaré un día en Guayaquil, ¿alcanzo a conocer el casco histórico o es necesario estar un día más?" (Usuario Tripadvisor, 6-jun-2017). Consultas como éstas se repiten en muchos de los casos en los que solicitan información de actividades para realizar en la ciudad.

#### **b) Alojamiento**

Otra de las necesidades de información recurrente de los turistas jóvenes es la del alojamiento. Se identificó a turistas dentro de los foros que solicitan recomendaciones de hoteles, hostales y departamentos dentro de la ciudad. Las recomendaciones generalmente están orientadas a la seguridad, precio y cercanía con atractivos turísticos. En cuanto al precio generalmente la mayoría buscaba alojamientos baratos o indicaban su presupuesto para que les den referencias de hospedajes por ese valor. En algunos casos los turistas solicitaban, además, información sobre la amabilidad y el trato de la gente en el lugar de alojamiento. Un dato importante a considerar es que mucho de los turistas buscaban únicamente quedarse uno o dos días en Guayaquil mientras esperaban su viaje hacia Galápagos.

#### **c) Transporte hacia otros destinos**

Entre la información que suelen solicitar en mayor medida los turistas jóvenes, es acerca de facilidades para llegar a destinos que conectan con la ciudad de Guayaquil. El medio de transporte para acceder a otros destinos es una de las prioridades al momento de informarse. Buscan orientación sobre los buses que deben tomar, dónde y cómo deben comprar los tickets de bus, cuánto cuestan, cuánto tiempo toman los traslados a estos destinos, entre los que destacan Cuenca, Baños de Agua Santa o las diferentes playas del litoral ecuatoriano como Salinas o Montañita. Además de esto, otra de los consejos que piden es cuál empresa de transporte es mayormente recomendada para los destinos que quieren visitar.

#### **d) Atractivos**

Una de las preguntas que se encontró repetidamente en los foros fue la de si vale la pena visitar Guayaquil. Los turistas jóvenes solicitaban información sobre qué atractivos turísticos poseía Guayaquil y si eran lo suficientemente interesantes como para trasladarse a la ciudad. Los turistas jóvenes además aseguraban necesitar la información para organizar su viaje, calculando los costos de hospedaje y el tiempo en el destino. Siendo una pregunta frecuente, el tiempo necesario que lleva visitar los atractivos turísticos de Guayaquil. Así mismo los turistas jóvenes estaba interesados en la ubicación de los atractivos y la distancia entre ellos.

#### **e) Seguridad**

En cuestión de seguridad, los usuarios de la página solicitan información, sobre todo, acerca de si los lugares por donde recorrerán dentro de la ciudad no presentan un peligro para ellos. Uno de los usuarios que tenía dudas acerca de la seguridad en el área que iba a visitar pregunta: "...is it too risky for her to carry it (refiriéndose a una cámara fotográfica) around everywhere if we don't go out at night and successfully avoid "bad" areas?" (Usuario Tripadvisor, 3-jun-17). Por otro lado, quienes no tienen un plan específico acerca de qué lugares visitar, solicitan información sobre los lugares más seguros dentro de la ciudad, para de esta manera evitar las áreas catalogadas como peligrosas.

#### **f) Restauración**

En cuanto a la restauración, el turista joven se muestra interesado en conocer los restaurantes donde se ofrezca gastronomía local. Además, es importante destacar que pese a que se ha determinado que una de las características del turista joven es la de optar por servicios de bajo costo. En el caso de la búsqueda de restaurantes donde vendan comida local el precio no es una condición tan importante como en el servicio de hospedaje donde el precio suma en la solicitud de recomendaciones.

#### **g) Salud**

Se ha podido identificar además que los turistas jóvenes tienen interés en conocer cuáles son las precauciones o medidas a tomar en cuenta para asegurar su bienestar en cuanto a salud. Se ha encontrado que los turistas jóvenes han solicitado información sobre la actualidad del Zika en Guayaquil y otras recomendaciones como vacunas para prevenir enfermedades locales.

#### **h) Seguridad para mujeres**

Una de las necesidades de información que se encontró ampliamente en varias de las preguntas realizadas en los foros analizados, fue acerca de los problemas de seguridad que se puede presentar exclusivamente para jóvenes mujeres viajeras. Se visualizaron preguntas en las que se tenían dudas acerca de seguridad en ciertas zonas de la ciudad, en donde recalcan que se trataba de viajeras independientes para obtener respuestas ajustadas a sus características. Los foros que contenían este tipo de preguntas se destacaban por describir todas las zonas que se proponían visitar o recorrer con la finalidad de que se les brinde información de la seguridad de los sitios.

### **i) Generalidades**

Al revisar los foros es posible encontrar preguntas acerca del clima en Guayaquil, la ropa que se debería usar en fechas específicas, la moneda del país, así como otras preguntas que han sido consideradas como generalidades. Dado que es una información que aporta al conocimiento indispensable para la preparación del turista joven para su llegada a Guayaquil.

### **Importancia según el número de incidencias de las necesidades**

Según el número de foros que contenían preguntas que se repetían según cada variable, se puede determinar cuáles son las necesidades más importantes que requieren de solución por la mayoría de los turistas jóvenes, y cuáles necesidades son más específicas y menos comunes.

Como se puede visualizar en la tabla 3.2 las necesidades de información y dudas más comunes están relacionadas con qué actividades realizar y qué atractivos visitar en la ciudad de Guayaquil, seguido por información que les permita conocer cómo transportarse hacia otros destinos. El alojamiento, así mismo, es una de variables que también se repetían en muchos de los casos. Además, se notó una preocupación recurrente con respecto a temas de seguridad dentro de la ciudad.

Por otra parte, las necesidades más específicas de las cuales se encontraron entre una y cuatro incidencias están relacionadas con seguridad específicamente para turistas de sexo femenino, dudas sobre lugares donde alimentarse, salud, así como generalidades principalmente sobre documentación, y finalmente sobre cómo movilizarse dentro de la ciudad.

### **Número de incidencias de las variables [Elaboración propia]**

<b>Nombre de la variable</b>	<b>Número de incidencias</b>
Actividades	15
Transporte hacia otros destinos	13
Alojamiento	12
Seguridad	8
Atractivos	6
Seguridad para mujeres	4
Restauración	4
Salud	2



Generalidades	2
Transporte dentro de la ciudad	1

### 3.1.2 Entrevistas a profundidad

A continuación, se presentan los resultados obtenidos a través de la realización de entrevistas a profundidad a los turistas jóvenes y al personal de hostales en la ciudad de Guayaquil.

#### 3.1.2.1 Entrevista a personal de hostales

Para la realización de estas entrevistas, se seleccionó dos hostales los cuales según la tarifa que manejan se los catalogó como de costo reducido, siendo una de las características que deben tener los servicios que utilizan los turistas jóvenes. Sin embargo, se preguntó directamente al personal de primera línea si existe una afluencia de turistas jóvenes en el hostel, de esta manera se pudo confirmar la existencia del contacto directo del personal con este tipo de turista.

Se ha considerado agrupar por temáticas a las diferentes respuestas obtenidas por los entrevistados:

##### a) Presencia de turistas jóvenes en los hostales

Al revisar las entrevistas se pudo determinar que tal como se esperaba, estos hostales sí reciben turistas jóvenes con frecuencia. La entrevistada 1 aseguró que al hostel usualmente llegan más mochileros, quienes generalmente piden habitaciones con cinco camas, que son las habitaciones más baratas porque se comparten con más huéspedes. Así mismo, la entrevistada 2 mencionó que existe una afluencia considerable de turistas con una edad comprendida entre 19 y 25 años. Por otro lado, el entrevistado 3 mencionó que el hostel es el más reconocido por los turistas backpackers, tanto así que asegura el medio que la publicidad de boca a boca es el medio más efectivo por el que llega una afluencia considerable de este tipo de turistas al hostel.

##### b) Motivaciones

En cuanto a las motivaciones de los turistas jóvenes, la entrevistada 1 dijo que estos turistas están interesados en vivir experiencias y conocer a más personas, según el entrevistado 3, buscan conocer la mayor cantidad de personas posibles. De manera que el contacto con los guayaquileños se presenta como una motivación importante al viajar. También mencionó que los turistas jóvenes quieren conocer diferentes lugares de Guayaquil. Según los entrevistados se pudo determinar que otra de las motivaciones por la que los turistas jóvenes llegan a la ciudad es que consideran a Guayaquil como un punto de conexión hacia otros destinos del Ecuador. Por tal motivo suelen alojarse en hostales de Guayaquil de uno a tres días.

Además, el entrevistado 3 menciona que se centran en el conocimiento personal, debido a que muchos de ellos suelen viajar solos.

### **c) Recomendaciones**

Por otro lado, según los entrevistados los turistas jóvenes suelen pedir recomendaciones, pero no con mucha frecuencia, debido a que algunos vienen preparados con cierta información de la ciudad o simplemente se aventuran a descubrir que hay de atractivo en Guayaquil estando ya en la ciudad y enterándose a través de los propios guayaquileños. Sin embargo, existen datos puntuales de interés para los turistas jóvenes.

### **d) Movilidad**

En cuanto a la movilidad, los entrevistados mencionan que estos turistas solicitan información especialmente sobre que transporte los lleva a otros destinos fuera de Guayaquil. El entrevistado 3 menciona que para estos backpackers buscar transporte y comprar pasajes en sus países solamente implica entrar a una página web, servicio que en Guayaquil es difícil de encontrar. Para esto los entrevistados 1 y 2 mencionan que les ofrecen información de buses fuera de la ciudad a través de la página del terminal terrestre o un libro.

En cambio, sobre el transporte dentro de la ciudad, mencionan que comúnmente requieren de servicio de taxis y existen quienes piden recomendaciones relacionadas al uso de metrovía o buses urbanos, por lo general esta información la requieren los backpackers o mochileros.

### **e) Restauración**

Entre otras recomendaciones, los entrevistados aseguran que en menor medida los turistas jóvenes también suelen pedir información sobre lugares baratos dónde comer, preferentemente, lugares cercanos a donde se están hospedando.

### **f) Atractivos turísticos**

En cuanto a atractivos turísticos pese a que vienen con cierta información, las entrevistadas comentan que los turistas jóvenes también les piden información sobre lugares turísticos de la ciudad que a lo mejor ellos desconocen. El entrevistado 3 menciona, que estos turistas no tienen un plan fijo, están abiertos a opciones. Es así, como la entrevistada 1 menciona que ha tenido casos dónde ella ha recomendado lugares fuera de la ciudad, pero cerca de Guayaquil como Puerto Engabao, lo que ha hecho que turistas que han tenido planeado quedarse uno o dos días se queden más tiempo hospedados en la ciudad. Así mismo, en el hostel al que pertenece el entrevistado 3, se les ofrece un Free Walking Tour, con la misma finalidad, de que alarguen su estancia.

### **g) Actividades turísticas**

Por otro lado, según los entrevistados 2, los turistas jóvenes, no suelen pedir recomendaciones de algún tipo de actividad específica, sino que están abiertos a sugerencias variadas, aunque muchos de ellos se centran

en la realización de actividades relacionadas con la naturaleza. Así mismo, menciona que el tiempo de estadía en la ciudad de Guayaquil es un factor importante al momento de pedir recomendaciones de actividades: quienes se quedan más tiempo en la ciudad hacen consultas con más frecuencia que quienes tienen solo una noche de estadía. Además el entrevistado 3 alega que escasamente le piden información de lugares para caminatas o andar en bicicleta, donde el sugiere Isla Santay. Asegura que el internet y otros turistas que se encuentran en el hostel son su fuente principal de información sobre actividades que realizar en Guayaquil.

#### **h) Contacto con la comunidad**

Los entrevistados mencionan que existe gran interés por parte de los turistas jóvenes, en realizar actividades dónde exista un contacto más cercano con los Guayaquileños. Según los entrevistados los turistas jóvenes sí solicitan información de actividades dónde se involucre a la comunidad guayaquileña para compartir con ellos. Este es el caso de Cerrito los Morreños que la entrevistada 1 ofrece a los turistas jóvenes en su hostel. Por otro lado, suelen pedir experiencias más variadas, como explicaba el entrevistado 3: “Hay quienes no van a los destinos élite...”, “...quieren ir al mercado Caraguay, quieren ver cómo es el comercio en el mercado...”.

#### **i) Seguridad**

La seguridad es un tema del que, según los entrevistados, los turistas jóvenes tienen un leve interés. Es así como la entrevistada 1 asegura que la pregunta más frecuente de los turistas jóvenes ha sido si Guayaquil es peligroso. Dos de los entrevistados coinciden en que estos turistas tienden a preocuparse por sus artículos personales de valor como celulares y cámaras. Además, solicitan información sobre qué lugares son seguros para visitar y durante que horarios. Por su parte, el entrevistado 3, menciona que no es un tema de gran preocupación para el turista joven, debido a que vienen, en su mayoría, viajando de otros lugares y saben cómo manejarlo. Aclara, además, que quienes llegan con mayor grado de preocupación por la seguridad, son quienes arriban a otra ciudad de Ecuador o de uno de los países fronterizos, debido a los comentarios que escuchan en estos lugares.

#### **j) Costos**

Referente a los costos y precios en Guayaquil, dos de los entrevistados comenta que una pregunta frecuente que le realizan los turistas jóvenes, es sobre el precio del taxi. Mencionan que los turistas se preocupan por el valor elevado que les pudieran cobrar los taxistas. Por ello piden información sobre cuál es el precio aceptable. Según el entrevistado 3 “preguntan de aquí a acá cuánto es correcto pagar”.

### **k) Quejas**

Al preguntar a los entrevistadas sobre las quejas que tienen los turistas jóvenes sobre Guayaquil, estos mencionaron que el calor es un tema recurrente en las conversaciones. Así también, aseguran que los turistas jóvenes suelen quejarse del transporte público, la inseguridad, y además mencionan que les impacta ver a gente durmiendo en la calle. Los turistas jóvenes, según las entrevistadas también se quejan de la bulla de la ciudad y de las calles sucias.

### **l) Seguridad para turistas de sexo femenino**

Por otra parte, existe una preocupación específica por parte de turistas de sexo femenino que viajan de manera independiente, ellas suelen pedir recomendaciones enfocadas principalmente en la seguridad de las zonas en las que van a estar e incluso a cerca de la vestimenta que deben usar para dirigirse a ciertos lugares.

### **m) Transporte hacia otros destinos**

Finalmente, dado que en esta investigación se ha determinado que los turistas jóvenes consideran a Guayaquil como una ciudad de conexión a otros destinos, se lo ha podido corroborar con los datos que dan los entrevistados quienes mencionan que estos turistas les consultan frecuentemente sobre como movilizarse a lugares como Montañita, Cuenca, Galápagos, etc. Generalmente la información que solicitan es la de que buses tomar en el terminal, así como los precios y los horarios. La entrevistada 1 menciona que para brindarles esa información ella entraba en la página del terminal terrestre, una página que pese a tener información importante, es totalmente desconocida para los turistas jóvenes que llegan a Guayaquil.

## **Entrevista a turistas jóvenes**

Las entrevistas a los turistas jóvenes se realizaron en los lugares de afluencia considerable de este tipo de turista, por lo que se consideró el Malecón 2000, hostales de bajo costo, la Terminal Terrestre de Guayaquil y la Escuela Superior Politécnica del Litoral. Los turistas entrevistados encajan con los perfiles de backpackers, turistas de voluntariado y turistas de estudio, procedentes de Argentina, Nueva Zelanda, México y Austria.

Previo a la aplicación de las entrevistas se realizaron preguntas filtros que permitieron determinar que los turistas seleccionados cumplen las características de turistas jóvenes expuestas en el Capítulo 1 de este proyecto:

Los turistas jóvenes entrevistados nacieron entre los años 1990 y 1996 es decir que pertenecen a la Generación “Y” o Millenials. Entre los principales medios que utilizan para buscar información y organizar sus viajes están el internet y consultar a otros viajeros. Los turistas entrevistados han estado

viajando entre 4 meses a un 1 año y aseguran haber usado servicios de costos reducidos.

Entre las diferentes respuestas que se obtuvo de los entrevistados, en su totalidad coincidieron que el aprendizaje de nuevas culturas está dentro de sus principales intereses. Además, les interesa conocer nuevos lugares y su gastronomía. Según los turistas jóvenes, lo que más buscan obtener de sus viajes, son experiencias.

La información recopilada que se presenta a continuación ha sido agrupada en base a la información que se buscaba obtener de los turistas jóvenes de acuerdo a las variables encontradas previamente:

#### **a) Organización del viaje hacia Guayaquil**

Los turistas jóvenes entrevistados tienen distintas motivaciones. De los turistas backpackers entrevistados, uno aseguró que llegó a Guayaquil porque tenían planificado viajar hacia otro destino, mientras que el otro dijo que vino a la ciudad por fines netamente turísticos. En cuanto a los turistas de estudio ambos mencionaron haber llegado a la ciudad debido a que la universidad a la que postularon está en Guayaquil. Por otro lado, los turistas de voluntariado decidieron venir a Guayaquil porque de las opciones de voluntariado que encontraron, la de Guayaquil les pareció la más atractiva. Sin embargo, uno de los turistas de voluntariado aseguró estar en Guayaquil por la falta de empleo en su país.

En cuanto al tiempo que los turistas jóvenes piensan quedarse en Guayaquil, los turistas backpackers mencionaron que de 4 meses a un año, uno de los turistas backpackers aseguró que no tenía un tiempo definido de estancia. Al preguntarle a los turistas de estudio estos mencionaron tener un tiempo ya definido, que generalmente es el tiempo que dura el programa de intercambio, estos turistas se quedarán en la ciudad de 5 a 6 meses. Los turistas backpackers por el contrario respondieron se quedan en la ciudad una cantidad de tiempo mucho menor, de 2 a 3 días.

Los entrevistados coincidieron en que la herramienta que más utilizan para organizar sus viajes es el internet. Mencionaron el uso de sitios web como la página Guayaquil es mi Destino, Airbnb y el uso de la red social Facebook. Tan solo uno de los entrevistados, un turista backpacker afirmó haber usado un libro "Lonely Planet". Otro aseguró haber sido asistido por un profesional en turismo de su país.

Por otro lado, los turistas jóvenes mencionan que si buscaron información general sobre Guayaquil antes de llegar a la ciudad. Información como el tipo de moneda, clima y qué ropa usar consideran un paso previo para un viaje, siendo la moneda y el cambio una de las preocupaciones principales. Esta información la obtienen preferentemente de internet, aunque también mencionaron que buscan información general preguntando a viajeros que hayan estado en Guayaquil.

## **b) Necesidades de información**

### **- Movilidad**

En su gran mayoría los turistas jóvenes hacen uso de transporte público para moverse, siendo estos metrovía o buses urbanos. Sin embargo, existe una diferenciación que marca al turista joven de estudios quienes en las entrevistas mencionaron que a pesar de que hacen uso de transporte como metrovía y buses urbanos, prefieren la utilización de plataformas como Uber por la seguridad que les ofrece. Por otro lado, una respuesta común, fue que prefieren ir a lugares cercanos caminando.

Dado que los turistas backpackers y los turistas de voluntariado en su mayoría se hospedaron en hostales, la información sobre cómo moverse dentro de la ciudad la obtenían directamente de los recepcionistas u otros huéspedes del hostel. Estos turistas aseguraron considerar más confiable la información que le da un guayaquileño que la que pueden encontrar en internet. Sin embargo en el caso de dos turistas backpackers extranjeros ellos también consideraban el uso de internet y un libro para guiarse. En cuanto a los turistas de estudio pese a que recibieron ayuda de un hostess de airbnb, estos se orientaron más por la experiencia, mencionaron que cada día aprenden nuevas rutas de metrovía.

Los turistas de estudio tuvieron dificultad para encontrar información sobre movilidad en Guayaquil, alegan que siendo la experiencia, el método por el que obtienen información para saber cómo moverse, el ejercicio de perderse para aprender les genera cierta molestia. Pero en su mayoría los turistas backpackers y los voluntarios consideran que obtener la información para moverse es fácil, considerándose hábiles para interactuar con la gente y consultar a los propios guayaquileños.

### **- Actividades**

En el caso de los turistas de voluntariado y estudios, la planificación de actividades no es de suma importancia, mencionan que aprovechan el tiempo que tienen en realizar actividades que se vayan dando a medida que conocen a nuevas personas. Por otro lado, los backpackers, al tener una cantidad de días más reducida en la ciudad de Guayaquil, en comparación con los voluntarios o turistas de estudios, que por las actividades que realizan deben permanecer mayor tiempo en la ciudad; los mochileros pasan una o dos noches y sus actividades turísticas son limitadas, por lo que sí planifican visitar un par de lugares, para aprovechar el tiempo que tienen.

La forma en que encontraron esta información, acerca de qué actividades realizar, se centra principalmente en el uso de internet. Sin embargo, puntualizando en cada perfil, los turistas backpackers y de voluntariado, también prefieren preguntar a personas locales qué actividades realizar.

Según una turista voluntaria, ella hace consultas a los amigos que hace en Guayaquil y ellos le indican qué actividades puede realizar para conocer más su cultura.

Los turistas jóvenes aseguraron no tener ninguna dificultad a la hora de buscar información sobre los atractivos turísticos de Guayaquil. Uno de los entrevistados mencionó que tan solo escribiendo Guayaquil turismo en el buscador de Google podía encontrar información suficiente.

#### - **Lugares y atractivos**

Cuanto se preguntó a los entrevistados acerca de lugares que habían visitado o estaban dispuestos a visitar estos contestaron como principal atractivo el Malecón, y las Peñas. Así también el Parque Centenario, el de las Iguanas y la Isla Santay. Algunos de los entrevistados mencionaron además haber visitado otros lugares de Guayaquil como el Pantanal, el Malecón del Salado y los miradores de la ciudad. Otros expresaron su deseo de visitar el Mercado Caraguay o el Puerto.

La información acerca de los lugares y atractivos que visitar, así como qué actividades realizar, los turistas jóvenes, la encuentran a través de la consulta a locales. En el caso de los turistas de voluntariado lo preguntan a sus compañeros de trabajo en el hostel en donde realizan el voluntariado. Los turistas de estudios por su parte centran más su búsqueda vía internet o yendo a lugares recomendados por compañeros de clase.

En general, ninguno de los turistas jóvenes presentó dificultades para encontrar información para visitar los atractivos más emblemáticos de la ciudad. Un problema que pudo presentarse a partir de la visita a atractivos fue la llegada a estos, es decir el medio para trasladarse a dichos lugares.

#### - **Contacto con la comunidad**

Al entrevistar a los turistas de voluntariado estos mencionaron que las actividades en donde se relacionan con guayaquileños son varias, comentan que en el hostel donde hacen el voluntariado, las actividades culturales que involucran Guayaquileños son constantes y por ende llegan a relacionarse con guayaquileños. Uno de los turistas de voluntariado mencionó que círculos de lectura y viajes a otros destinos con otros voluntarios locales, fuera de Guayaquil están entre las actividades que realizó con guayaquileños. Una respuesta similar se obtuvo de los turistas de estudio, siendo la visita a bares o fiestas las actividades a través de las cuales logran tener un contacto más cercano con los guayaquileños. En cambio, los turistas backpackers dijeron que no habían realizado ninguna actividad con guayaquileños, mencionando que el corto tiempo de estadía en la ciudad no les permitió relacionarse más con ellos.

En el caso de los turistas de estudios, mencionaron que el contacto que tienen ellos con la gente local es mucho más fácil y abierto, debido a que forman parte de una comunidad. Sin embargo, no mencionaron buscar esta información por algún medio en particular.

- **Seguridad**

Según las entrevistas obtenidas, es posible mencionar que la seguridad en la ciudad no es una preocupación que consideren muy importante los turistas jóvenes. Existen algunas respuestas de los entrevistados en los que recalcan factores como machismo, y desorientación en las calles, pero a más de esto la preocupación es casi nula. Mencionan que tratan de tener cuidado por las noches por la oscuridad de las zonas, pero debido a esto buscan lugares en centros urbanos.

Los turistas jóvenes entrevistados mencionan no haber buscado información sobre seguridad antes de llegar a Guayaquil. Comentan que no es algo que les preocupa realmente. Aseguran que los mismos guayaquileños son quienes les advierten sobre la inseguridad, advirtiéndoles que no vayan a ciertos lugares, que no anden solos o que cuiden sus pertenencias.

- **Costos**

A nivel general los turistas jóvenes, tienen como una necesidad de información importante, encontrar datos sobre los costos de los servicios que requieren utilizar. Esta información según las respuestas de los entrevistados, la buscan antes de llegar a Guayaquil. Datos como: sueldo básico para comparar con el costo de los servicios, precio de lugares en donde hospedarse y de alimentación, costo de los pasajes de transporte público y costos de productos de supermercado. Para la búsqueda de esta información, los turistas jóvenes, nuevamente mencionan que hacen uso del internet como principal medio de búsqueda, además de hacer la consulta directamente con la gente local estando ya en Guayaquil. Para los turistas jóvenes no representó un desafío encontrar esta información debido al medio disponible que estaban utilizando.

- **Oferta**

En cuanto a la forma de escoger dónde hospedarse, los turistas jóvenes tienen como medio principal para buscar esa información, el internet. Sin embargo, los turistas de voluntariado utilizan herramienta como Facebook donde existen grupos que comparten información sobre lugares donde realizar voluntariados. Los turistas de voluntariado mencionan que en si viajan haciendo voluntariado por tal motivo los lugares en donde los acepten ellos se hospedarán. Los turistas backpackers y los de estudio



afirman que prefieren usar páginas como las de Airbnb y Booking para elegir dónde hospedarse. Así también, los turistas de estudios mencionan que la universidad en Guayaquil les ofrece cierta asesoría y les facilitan el alojamiento.

Respecto a la elección de dónde comer, para los turistas jóvenes el precio es un factor importante, debido a que buscan lugares con precios accesibles. Los turistas de estudio, puntualizaron que valoran los comentarios de los lugares de alimentación para poder decidir si comer o no en ese sitio. Esta información según los entrevistados, no fue difícil obtenerla. Los entrevistados también comentaron que no buscan información sobre dónde comer en el internet, aseguran que

prefieren buscar los sitios caminando y si el precio es accesible, entran al local.

## ANEXO D

### COSTOS Y GASTOS

RUBROS	CANT.	VALOR UNITARIO	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
GASTOS			\$ 400,00	\$ 4.800,00
Nómina			\$ 400,00	\$ 4.800,00
Administradores	2	125	\$ 250,00	\$ 3.000,00
Community Manager	1	150	\$ 150,00	\$ 1.800,00
COSTOS			\$ 133,93	\$ 1.607,12
Variables			\$ 133,93	\$ 1.607,12
Internet			\$ 26,60	\$ 319,20
Dominio			\$ 2,92	\$ 35,00
Publicidad			\$ 100,00	\$ 1.200,00
Hosting			\$ 2,00	\$ 24,00
Servicios básicos			\$ 2,41	\$ 28,92
TOTAL EGRESOS			\$ 533,93	\$ 6.407,12

### AMORTIZACIÓN

<b>Préstamo</b>	2500
<b>Tasa anual</b>	15%
<b>Anualidad</b>	\$745,79

PERÍODO	CUOTA	INTERÉS	AMORTIZACION	CAPITAL AMORTIZADO	CAPITAL VIVO
0	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 2.500,00
1	\$ 745,79	\$ 375,00	\$ 370,79	\$ 370,79	\$ 2.129,21
2	\$ 745,79	\$ 319,38	\$ 426,41	\$ 797,20	\$ 1.702,80
3	\$ 745,79	\$ 255,42	\$ 490,37	\$ 1.287,56	\$ 1.212,44
4	\$ 745,79	\$ 181,87	\$ 563,92	\$ 1.851,49	\$ 648,51
5	\$ 745,79	\$ 97,28	\$ 648,51	\$ 2.500,00	\$ 0,00

### TMAR

<b>CAPM</b>	
<b>Rf</b>	2,75%
<b>Beta</b>	0,85
<b>Rm</b>	16,08%

Riesgo país	4,52%
Ke	18,60%

#### VALOR DE DESECHO

Inversión	Monto	Vida útil	Depreciación anual	Años depreciándose	Depreciación acumulada	Valor de desecho/Valor en libros
Equipo de cómputo	\$1.500,00	\$3,00	\$500,00	\$5,00	\$2.500,00	\$-1.000,00
Equipo de oficina	\$750,00	\$10,00	\$75,00	\$5,00	\$375,00	\$375,00
Total	\$2.250,00	\$13,00	\$575,00	\$10,00	\$2.875,00	\$-625,00

Inversión	Monto	Vida útil	Depreciación anual	Años depreciándose	Depreciación acumulada	Valor de desecho/Valor en libros
Equipo de cómputo	\$1.500,00	\$3,00	\$500,00	\$5,00	\$2.500,00	\$-1.000,00
Equipo de oficina	\$750,00	\$10,00	\$75,00	\$5,00	\$375,00	\$375,00

#### CAPITAL DE TRABAJO

	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
Ingresos		\$ 506,00	\$ 506,00	\$ 506,00	\$ 506,00	\$ 506,00	\$ 506,00	\$ 506,00	\$ 506,00	\$ 506,00	\$ 506,00	\$ 506,00
Egresos												
Gastos de nómina	\$ 400,00	\$ 400,00	\$ 400,00	\$ 400,00	\$ 400,00	\$ 400,00	\$ 400,00	\$ 400,00	\$ 400,00	\$ 400,00	\$ 400,00	\$ 400,00
Costos	\$ 133,93	\$ 133,93	\$ 133,93	\$ 133,93	\$ 133,93	\$ 133,93	\$ 133,93	\$ 133,93	\$ 133,93	\$ 133,93	\$ 133,93	\$ 133,93
Saldo	\$ 533,93	\$ 27,93	\$ 27,93	\$ 27,93	\$ 27,93	\$ 27,93	\$ 27,93	\$ 27,93	\$ 27,93	\$ 27,93	\$ 27,93	\$ 27,93
Saldo Acumulado	\$ 533,93	\$ 561,86	\$ 589,79	\$ 617,72	\$ 645,65	\$ 673,58	\$ 701,51	\$ 729,44	\$ 757,37	\$ 785,30	\$ 813,23	\$ 841,16

#### DEPRECIACIÓN

	Inversión	Depreciación	Valor en libros (5to año)
Equipo de cómputo	\$ 1.106	\$ 369	0

## ANEXO E

### VALIDACIÓN

La propuesta de este proyecto se validó a través de la utilización de una “Interfaz Falsa”, de manera que se presentó la plataforma web a turistas jóvenes localizados en los mismos lugares en donde se realizaron las entrevistas durante el levantamiento de información, y se les pidió que utilicen las funcionalidades que contiene.

En primer lugar, se les dio una breve explicación de la plataforma y cuáles son las opciones que tiene. A continuación, los turistas jóvenes exploraron la página por sí mismos y se les pidió que digan todas las dudas que tuvieron al momento de usarla.

Se les explicó las siguientes características generales y se les mostró la página:

#### Características Generales

- El nombre que se le ha dado a la página es “Guayaco Experience”.
- Existirán dos tipos de usuarios: los que ofrecen las experiencias (de aquí en adelante “colaborador”) y quienes quieren disfrutar de dichas experiencias (Turista).
- Ambos tipos de usuarios deberán registrarse en la página y confirmar su identidad por medio del envío de documento de identidad, para garantizar la seguridad de ambos usuarios.
- Se incluirá un sistema de evaluación y comentarios. Turistas califican y comentan la experiencia.

Finalmente, se les pidió una retroalimentación de la experiencia con la plataforma web a través de las siguientes interrogantes:

1. ¿Cuál es su impresión de la página web?
2. ¿Qué piensa de la información que encontró en ella?
3. ¿Qué otra información le agregaría a la página?
4. ¿Cree que es una herramienta útil?
5. ¿Utilizaría la página en alguna próxima visita a Guayaquil?
6. ¿En qué aspectos cree que la página web puede mejorar?

Así también se realizó la validación con los colaboradores que integrarían su producto a la página web. Para ello se les dio una explicación sobre la página web y el papel que desarrollarían como colaboradores. Posteriormente se les presentó la interfaz y se les pidió que la exploren. Finalmente se realizó una retroalimentación haciendo uso de una escala de Likert de manera que se pidió calificar del 1 al 4, donde 4 es totalmente de acuerdo, 3 de acuerdo, 2 en desacuerdo y 1 totalmente desacuerdo, los siguientes enunciados:

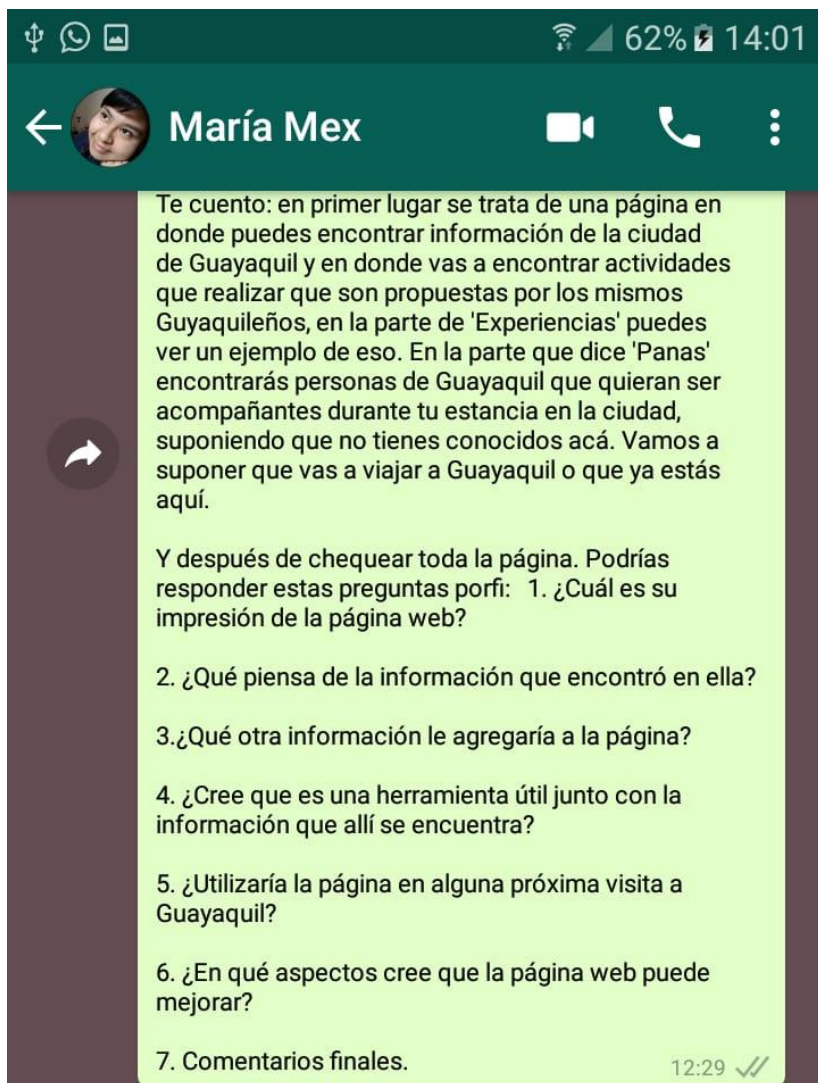
1. La propuesta es útil
2. La propuesta es factible
3. La propuesta es basada en un estudio de investigación
4. El proyecto les parece innovador
5. El proyecto brinda un aporte a la sociedad

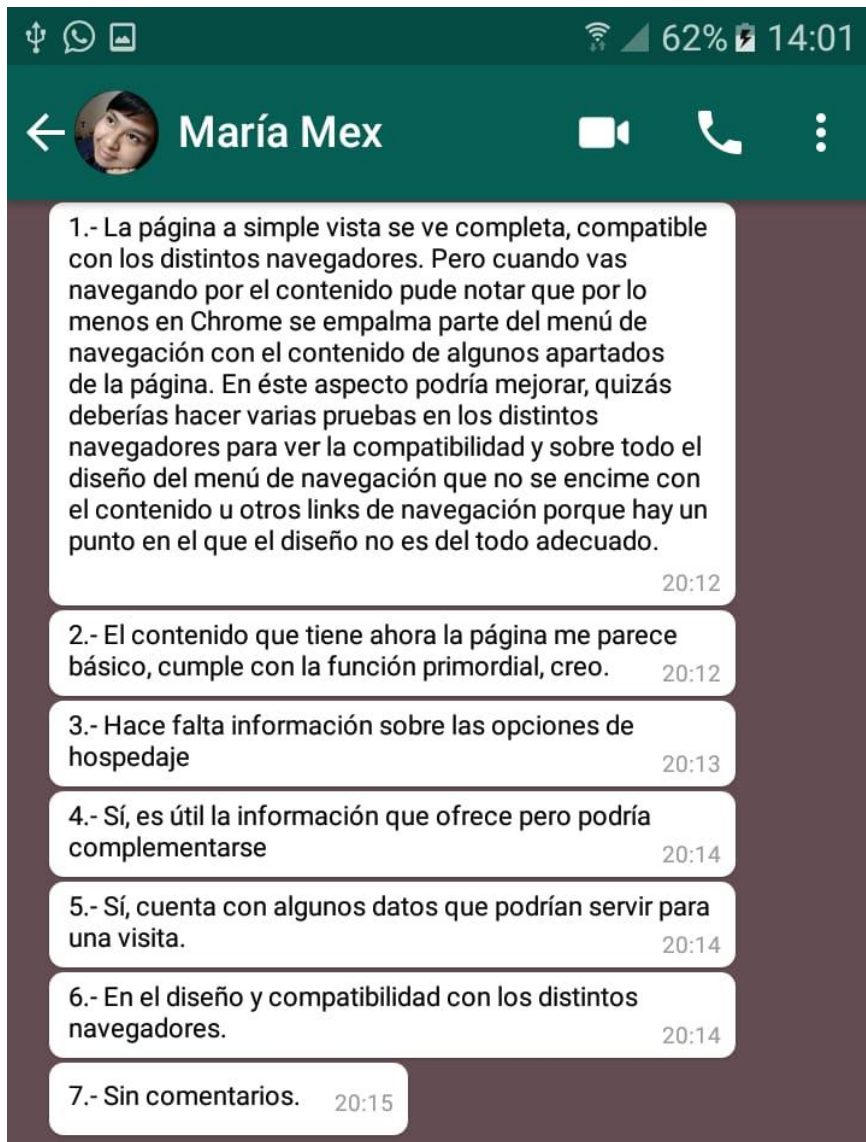
### **Resultados de la validación**

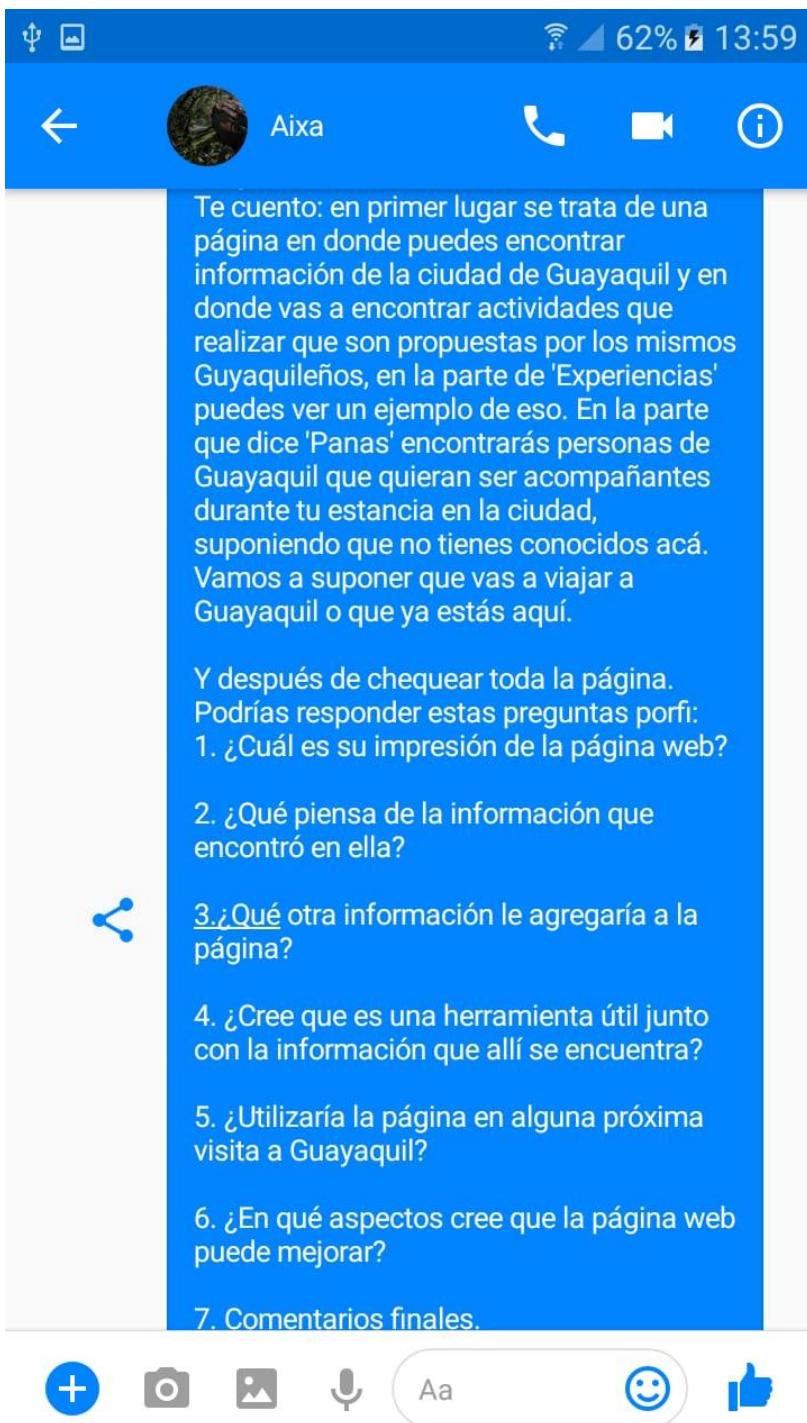
Luego de realizar las preguntas de validación tanto a los turistas jóvenes como a los colaboradores pudimos obtener la siguiente retroalimentación:

#### **Validación de turistas jóvenes**

*Imágenes de mensajes a turistas jóvenes de estudios Mexicanos que inicialmente se les hizo entrevistas en el levantamiento de información primaria, al momento de realizar la validación se encontraban fuera de la ciudad:*







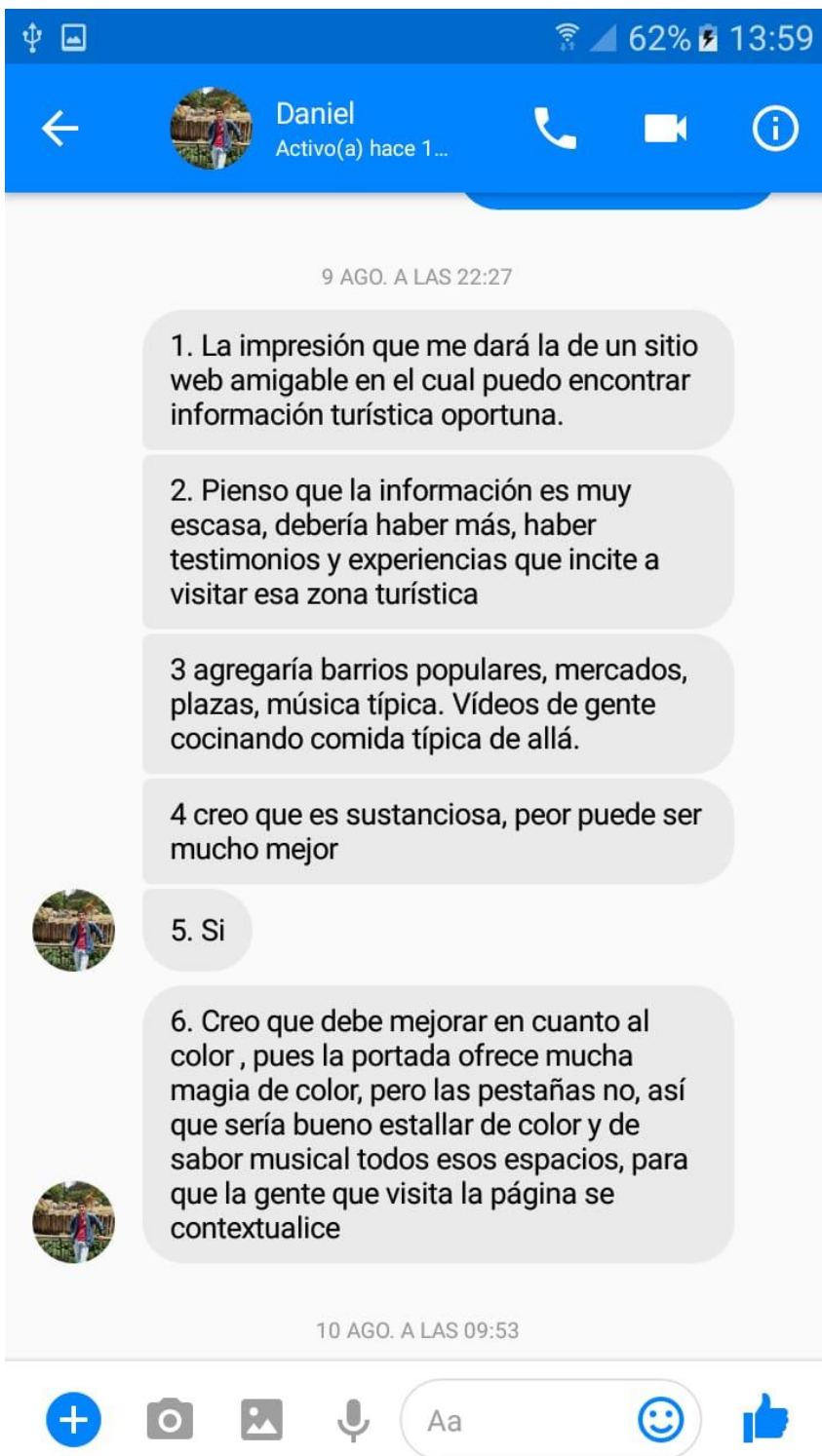


Te cuento: en primer lugar se trata de una página en donde puedes encontrar información de la ciudad de Guayaquil y en donde vas a encontrar actividades que realizar que son propuestas por los mismos Guayaquileños, en la parte de 'Experiencias' puedes ver un ejemplo de eso. En la parte que dice 'Panas' encontrarás personas de Guayaquil que quieran ser acompañantes durante tu estancia en la ciudad, suponiendo que no tienes conocidos acá. Vamos a suponer que vas a viajar a Guayaquil o que ya estás aquí.

Y después de chequear toda la página. Podrías responder estas preguntas porfi:

1. ¿Cuál es su impresión de la página web?
2. ¿Qué piensa de la información que encontró en ella?
3. ¿Qué otra información le agregaría a la página?
4. ¿Cree que es una herramienta útil junto con la información que allí se encuentra?
5. ¿Utilizaría la página en alguna próxima visita a Guayaquil?
6. ¿En qué aspectos cree que la página web puede mejorar?
7. Comentarios finales.

+ 📷 🖼️ 🎤 Aa 😊 👍

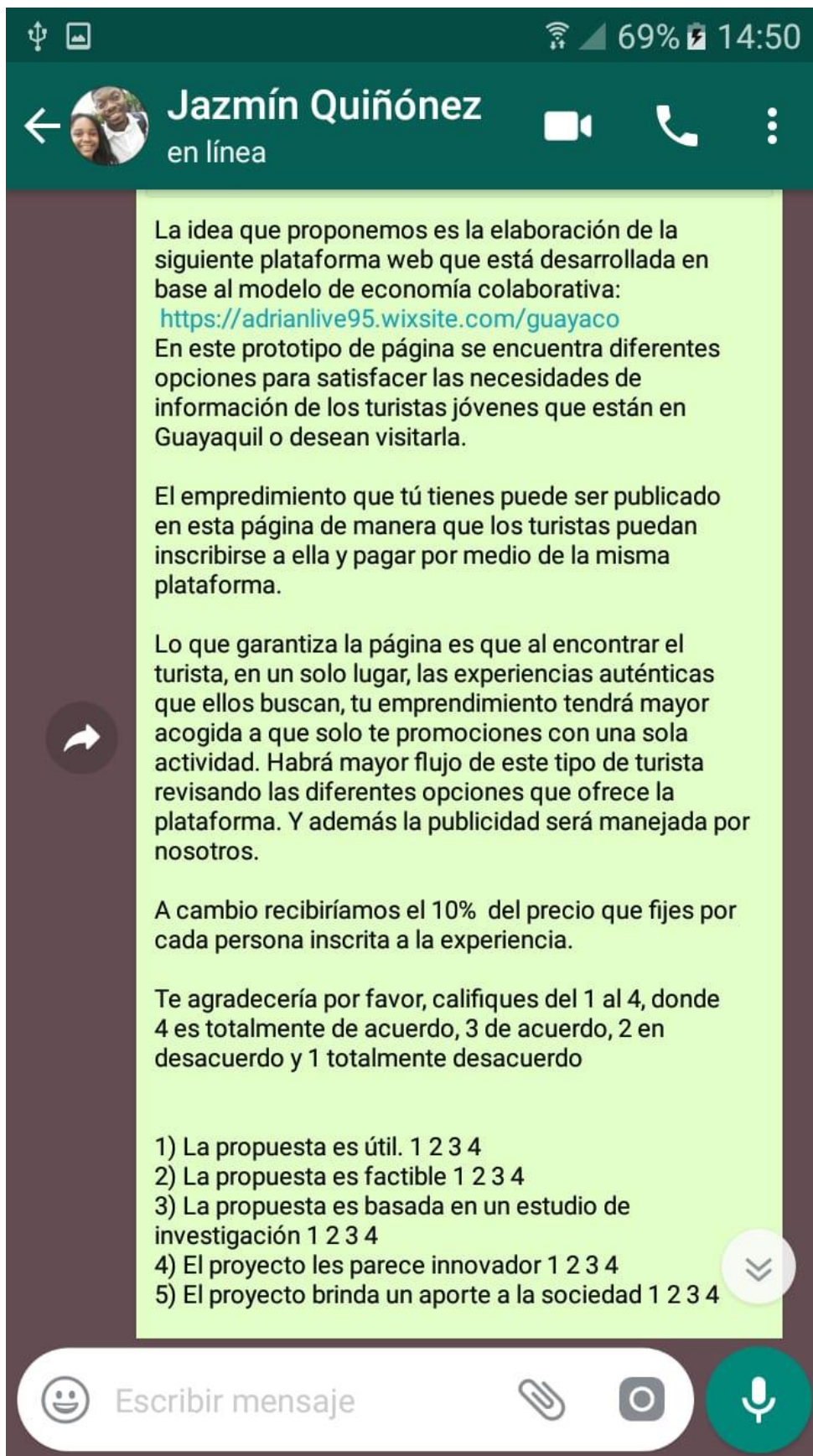


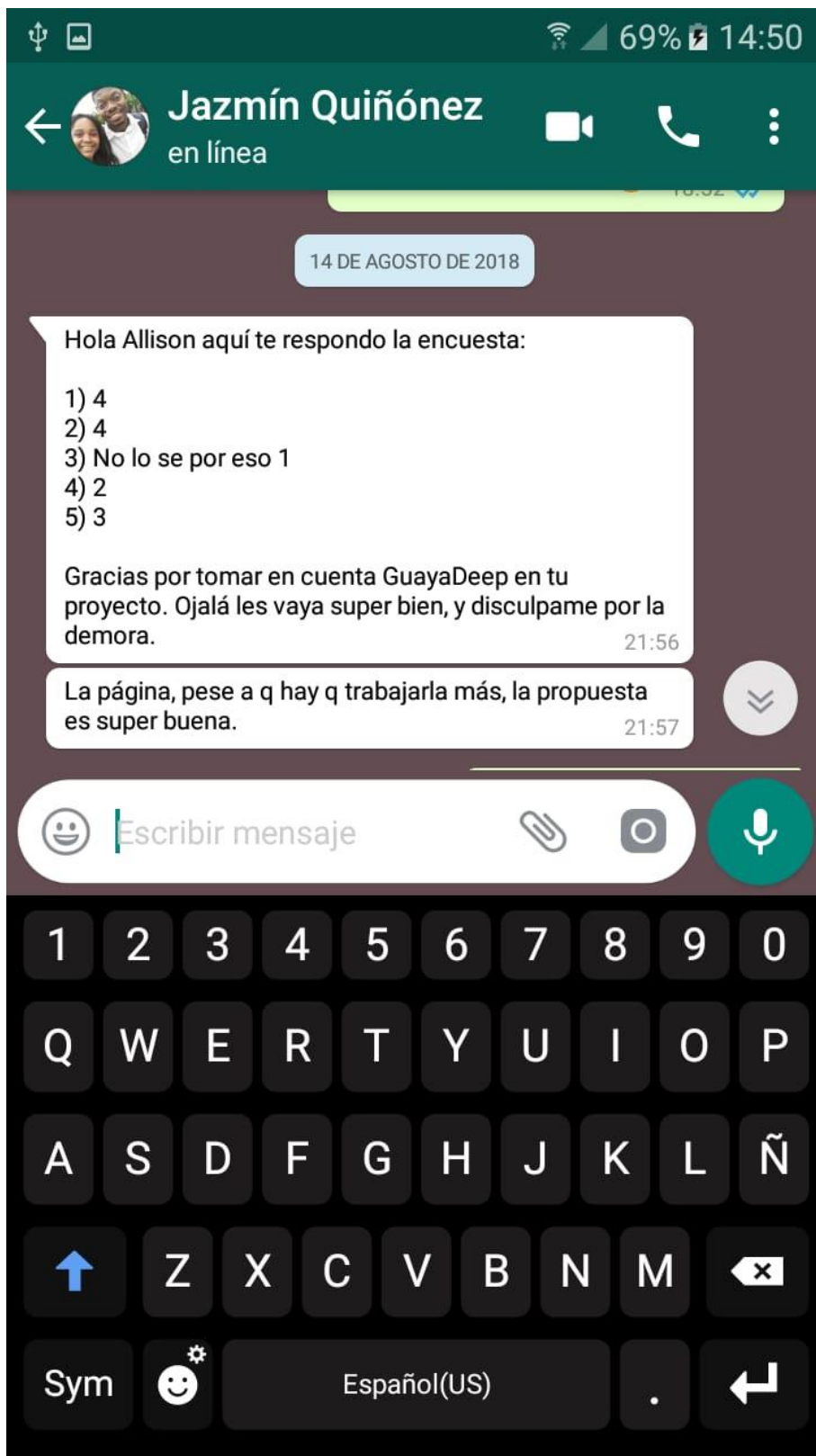
Imágenes de turistas jóvenes entrevistados para validación de propuesta:



Imágenes de Colaboradores de propuesta entrevistados para la validación:







Los turistas jóvenes a quienes se les realizó las preguntas de la validación pudieron destacar en primer lugar, el diseño de la misma debido a que les resulta interesante ver desde el principio postales llamativas de la ciudad. Mencionaron que el sitio resulta

amigable y donde pueden encontrar información oportuna desde que ven la portada de la misma.

En cuanto a la información que contiene la página, resaltaron que es justo lo que necesitan para venir a la ciudad. Mencionaron que si se la desarrollara agradecerían mucho la existencia de la plataforma. Precisan que la información que contiene la página es bastante completa.

Sin embargo, recomiendan que se puedan registrar testimonios de las actividades y experiencias que se publiquen para incitar la realización de dichas experiencias. Por otro lado, mencionan que podría agregarse como información general, un calendario de fiestas locales para saber cuándo podrían disfrutar de ellas. Además, les gustaría encontrar más información cultural como música tradicional, mercados y barrios populares.

Todos los turistas a quienes se les realizaron las preguntas de validación concordaron en que la plataforma es realmente útil. Una de las turistas que había visitado anteriormente Guayaquil, mencionó que en su visita pasada le hubiera sido de mucha ayuda porque no sabía nada de la ciudad y le hubiera gustado tener ese contacto con personas locales que ofrece la página.

Finalmente, destacan que el diseño de la página debe ser muy atractivo y con la esencia del guayaquileño, proponen combinar las imágenes de Guayaquil con algún fondo musical representativo para que se pueda contextualizar y vivir la experiencia desde que entran a la plataforma.

### **Validación colaboradores**

A los colaboradores de la página que inicialmente publicarían sus experiencias en la página se les pidió que a través de una escala de Likert califiquen la propuesta, obteniendo los siguientes resultados:

Los colaboradores encuestados afirmaron estar totalmente de acuerdo sobre la utilidad de la propuesta. También consideraron que la propuesta es factible, calificando la afirmación uno como “totalmente de acuerdo” y el otro como “de acuerdo”. Así también se les preguntó sobre si consideran que la propuesta está basada en un estudio de investigación a lo que respondieron estar “totalmente de acuerdo”. En cuanto a si consideran el proyecto innovador uno mencionó estar totalmente de acuerdo y el otro “de

acuerdo”. Finalmente en la afirmación sobre el aporte que brinda el proyecto, ambos colaboradores mencionaron estar “totalmente de acuerdo”.

## **ANEXO**

### **Entrevistas de Validación**

#### **1. ¿Cuál es su impresión de la página web?**

**Turista 1:** La página a simple vista se ve completa, compatible con los distintos navegadores. Pero cuando vas navegando por el contenido pude notar que por lo menos en Chrome se empalma parte del menú de navegación con el contenido de algunos apartados de la página. En este aspecto podría mejorar, quizás deberías hacer varias pruebas en los distintos navegadores para ver la compatibilidad y sobre todo el diseño del menú de navegación que no se encime con el contenido u otros links de navegación porque hay un punto en el que el diseño no es del todo adecuado.

**Turista 2:** La página me parece super bien, es llamativa porque una vez que entras ves imágenes de Guayaquil de los atractivos que hay. Se ve además ordenada, porque cada una de las opciones se pueden acceder fácilmente. Pienso que a primera vista es fácil de usar. Me parece que las opciones están bien ubicadas en la página y que se puede acceder a ella fácilmente.

**Turista 3:** La impresión que me dará la de un sitio web amigable en el cual puedo encontrar información turística oportuna.

#### **2. ¿Qué piensa de la información que encontró en ella?**

**Turista 1:** El contenido que tiene ahora la página me parece básico, cumple con la función primordial, creo.

**Turista 2:** La información es lo más importante, creo que está completa, si la desarrollaran realmente creo que los turistas lo agradeceríamos. Me parece que la información que está en la página es lo que se necesita para viajar a Guayaquil.

**Turista 3:** Pienso que la información es muy escasa, debería haber más, haber testimonios y experiencias que incite a visitar esa zona turística

#### **3. ¿Qué otra información le agregaría a la página?**

**Turista 1:** Hace falta información sobre las **opciones de hospedaje**

**Turista 2:** Se podría agregar **información de fiestas típicas tipo**, qué pasa el 9 de octubre o para otras fiestas de la ciudad. Así tendríamos como un **Calendario de otras actividades para realizar o saber cuándo ir a Guayaquil para disfrutar de una fiesta en particular**.

**Turista 3:** Agregaría barrios populares, mercados, plazas, música típica. Vídeos de gente cocinando comida típica de allá.

**4. ¿Cree que es una herramienta útil?**

**Turista 1:** Sí, es útil la información que ofrece, pero podría complementarse.

**Turista 2:** Pienso que es super útil, a mí me hubiese servido mucho.

**Turista 3:** Creo que es sustanciosa, peor puede ser mucho mejor

**5. ¿Utilizaría la página en alguna próxima visita a Guayaquil?**

**Turista 1:** Sí, cuenta con algunos datos que podrían servir para una visita.

**Turista 2:** Si no conociera Guayaquil utilizaría la página. Me hubiera servido mucho el contacto con guayaquileños en mi primera visita a Guayaquil.

**Turista 3:** Si

**6. ¿En qué aspectos cree que la página web puede mejorar?**

**Turista 1:** En el diseño y compatibilidad con los distintos navegadores.

**Turista 3:** Creo que debe mejorar en cuanto al color, pues la portada ofrece mucha magia de color, pero las pestañas no, así que **sería bueno estallar de color y de sabor musical** todos esos espacios, **para que la gente que visita la página se contextualice**