



UNIVERSIDAD ESTADAL DE MILAGRO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, EDUCACIÓN COMERCIAL
Y DERECHO

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN
TURISMO

TEMA: ANÁLISIS DEL PORTAL WEB GUAYAQUIL ES MI DESTINO
PARA SER CONSIDERADO UN E-DESTINATION

Autores:

Srta. LARA RIZZO CARLA LJUBITZA

Srta. TORRES RAMOS LILIANA MARISOL

Tutor:

Mgr. DELGADO CAMPUZANO DIANA VALERIA

Milagro, Enero2020

ECUADOR

DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabrizio Guevara Viejó, PhD.

RECTOR

Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Yo, Lara Rizzo Carla Ljubitza, en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de integración curricular, modalidad presencial, mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor, como requisito previo para la obtención de mi Título de Grado, como aporte a la Línea de Investigación Modelos de desarrollo local ajustados a los enfoques de la economía popular y solidaria; y sostenibilidad 1S2019 UIC, de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de integración curricular en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, Haga clic aquí para escribir una fecha.

Lara Rizzo Carla Ljubitza

Autor 1

CI: 0958261703

DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabrizio Guevara Viejó, PhD.

RECTOR

Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Yo, Torres Ramos Liliana Marisol, en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de integración curricular, modalidad presencial, mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor, como requisito previo para la obtención de mi Título de Grado, como aporte a la Línea de Investigación Modelos de desarrollo local ajustados a los enfoques de la economía popular y solidaria; y sostenibilidad 1S2019 UIC, de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de integración curricular en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, Haga clic aquí para escribir una fecha.

Torres Ramos Liliana Marisol

Autor 2

CI: 0929092179

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo, Delgado Campuzano Diana Valeria en mi calidad de tutor del trabajo de integración curricular, elaborado por las estudiantes Lara Rizzo Carla Ljubitza y Torres Ramos Liliana Marisol, cuyo título es Análisis del portal web Guayaquil Es Mi Destino para ser considerado un e-destination, que aporta a la Línea de Investigación Modelos de desarrollo local ajustados a los enfoques de la economía popular y solidaria; y sostenibilidad 1S2019 UIC previo a la obtención del Título de Grado Licenciada en Turismo; considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios en el campo metodológico y epistemológico, para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo APRUEBO, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso previa culminación de Trabajo de Integración Curricular de la Universidad Estatal de Milagro.

Milagro, Haga clic aquí para escribir una fecha.

Delgado Campuzano Diana Valeria

Tutor
C.I: 0917629396

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

Elija un elemento. Haga clic aquí para escribir apellidos y nombres (tutor).

Elija un elemento. Haga clic aquí para escribir apellidos y nombres (Secretario/a).

Elija un elemento. Haga clic aquí para escribir apellidos y nombres (integrante).

Luego de realizar la revisión del Trabajo de Integración Curricular, previo a la obtención del título (o grado académico) de ELIJA UN ELEMENTO. presentado por Elija un elemento. Haga clic aquí para escribir apellidos y nombres (estudiante1).

Con el tema de trabajo de Integración Curricular: Haga clic aquí para escribir el tema del Trabajo de Integración Curricular.

Otorga al presente Trabajo de Integración Curricular, las siguientes calificaciones:

Trabajo Curricular	Integración	[]
Defensa oral		[]
Total		[]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) _____

Fecha: Haga clic aquí para escribir una fecha.

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos	Firma
Presidente	Apellidos y nombres de Presidente.	_____
Secretario /a	Apellidos y nombres de Secretario	_____
Integrante	Apellidos y nombres de Integrante.	_____

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

Elija un elemento. Haga clic aquí para escribir apellidos y nombres (tutor).

Elija un elemento. Haga clic aquí para escribir apellidos y nombres (Secretario/a).

Elija un elemento. Haga clic aquí para escribir apellidos y nombres (integrante).

Luego de realizar la revisión del Trabajo de Integración Curricular, previo a la obtención del título (o grado académico) de ELIJA UN ELEMENTO. presentado por Elija un elemento. Haga clic aquí para escribir apellidos y nombres (estudiante2).

Con el tema de trabajo de Integración Curricular: Haga clic aquí para escribir el tema del Trabajo de Integración Curricular.

Otorga al presente Proyecto Integrador, las siguientes calificaciones:

Trabajo de Integración Curricular	[]
Defensa oral	[]
Total	[]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) _____

Fecha: Haga clic aquí para escribir una fecha.

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos	Firma
Presidente	Apellidos y nombres de Presidente.	_____
Secretario /a	Apellidos y nombres de Secretario	_____
Integrante	Apellidos y nombres de Integrante.	_____

DEDICATORIA

A Dios por el don del entendimiento y la serenidad,

A mis Padres por sus sabias enseñanzas

Y a mi compañera de tesis por el apoyo incondicional.

A todos quienes enriquecieron mi vida,

Al ser parte de ella.

Gracias, mil gracias.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento,

A todas aquellas personas,

Que, desde el primer momento de esta investigación,

Me han apoyado con ilusión, profesionalidad y colaboración desinteresada.

Gracias a todos.

ÍNDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTOR.....	ii
DERECHOS DE AUTOR.....	iii
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR	v
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR	vi
DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTO.....	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
ÍNDICE DE TABLAS	xi
RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	2
CAPÍTULO 1	3
1. INTRODUCCIÓN	3
1.1. Planteamiento del problema.....	4
1.2. Objetivos	5
1.3. Justificación	5
1.4. Marco Teórico	6
CAPÍTULO 2.....	16
2. METODOLOGÍA	16
2.1. Identificar la situación actual del portal web “Guayaquil es mi Destino”.....	16
2.2. Investigar los requisitos para que un sitio web sea parte del e-destination.....	16
2.3. Evaluación del portal web mediante la herramienta Buhalis 2011.	16
CAPÍTULO 3.....	17
3. RESULTADOS.....	17
3.1. Situación actual del portal web “Guayaquil es mi Destino”.	17
3.2. Requisitos para que un sitio web sea parte del e-destination	25
3.3. Evaluación del portal web Guayaquil es mi Destino.	31
RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	41
ANEXOS.....	¡Error! Marcador no definido.

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Ciclo de vida de un turista.....	11
Figura 2 Formato de Evaluación	12
Figura 3 Formato de Evaluación	12
Figura 4 Semáforo de cuatro niveles	13
Figura 5 Página de Inicio.....	17
Figura 6 "Descubre Guayaquil"	18
Figura 7 "Adonde ir"	19
Figura 8 "Planea tu viaje"	20
Figura 9 "Eventos"	21
Figura 10 "Multimedia"	22
Figura 11 "Noticias"	23
Figura 12 "Aplicación"	24
Figura 13 "Comentarios"	24
Figura 14 Evaluación -"Inspiración"	32
Figura 15 Evaluación - "Información"	33
Figura 16 Evaluación - "Compromiso"	34
Figura 17 Evaluación - "Facilitar en el destino".....	35
Figura 18 Evaluación - "Recuerdo"	36
Figura 19 Evaluación - "Compartir y atraer"	36

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Resultados del sitio web "Guayaquil es mi destino"	37
Tabla 2 Gráfico de Resultados.....	37

ANÁLISIS DEL PORTAL WEB GUAYAQUIL ES MI DESTINO PARA SER CONSIDERADO UN E-DESTINATION

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo el análisis del portal web "Guayaquil es mi destino" para ser considerado un e-destination, tomando como objeto de estudio el sitio web de la ciudad Guayaquil, provincia del Guayas. El e-destination hace referencia a los sitios web y redes sociales que facilitan contenido necesario de los destinos turísticos, tomando en cuenta que el e-destination busca conquistar a los turistas en línea, ya que la actualidad es tendencia promocionar un destino mediante internet. Para el desarrollo de esta investigación se utilizó 3 tipos de metodología, tales como: descriptiva donde se detalla la situación actual del sitio web, bibliográfica se hace uso de fuentes de información acerca de los requisitos para ser un e-destination y cuantitativa donde se evalúa el portal web "Guayaquil es mi destino", mediante la herramienta de Buhalis 2011, el mismo que plantea 108 requisitos para que un sitio web se considere e-destination.

PALABRAS CLAVE: Sitio web, portal web, e-destination, Destino Turístico.

ANALYSIS OF THE WEB PORTAL "GUAYAQUIL ES MI DESTINO" TO BE CONSIDERED AN E-DESTINATION

ABSTRACT

The present work of investigation has as objective the analysis of the web portal "Guayaquil es mi destino" to be considered an e-destination, taking like object of study the web site of the city Guayaquil, province of the Guayas. The e-destination refers to websites and social networks that provide necessary content of tourist destinations, taking into account that the e-destination seeks to conquer tourists online, since the current trend is to promote a destination through the Internet. For the development of this research, 3 types of methodology were used, such as: descriptive where the current situation of the website is detailed, bibliographic where sources of information about the requirements to be an e-destination are used and quantitative where the web portal "Guayaquil is my destination" is evaluated, using the tool of Buhalis 2011, which raises 108 requirements for a website to be considered an e-destination.

KEY WORDS: Website, web portal, e-destination, Tourist Destination.

CAPÍTULO 1

1. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación fue elaborado para analizar el portal web "Guayaquil es mi Destino" para ser considerado un e-destination. La importancia de esta investigación es que la web 1.0 y web 2.0 ha evolucionado el mundo del turismo, acarreando ventajas positivas como los portales web, los cuales son utilizados por los diferentes destinos turísticos para promocionarse ante los viajeros en línea.

El e-destination mejora la competitividad de un destino, tal como lo menciona el señor Dimitrios Buhalis, evaluando las fases del viajero antes, durante y después del viaje, por lo cual se llevo a cabo en este estudio, la identificación, investigación y evaluación del portal web "Guayaquil es mi destino", con la ayuda de la herramienta que proporciona Buhalis (2011), la cual permite verificar si la pagina se encuentra apta para ser considerada e-destination,

En nuestro caso, como futuros profesionales del turismo debemos tener conocimientos de temas actuales como el e-destination, se debe comprender que existen portales web que no están aptos y que no cuentan con las herramientas necesarias para satisfacer al turista en las 3 fases del viaje. El e-destination no se ha implementado en los portales web de los destinos turísticos del Ecuador, por cual tomamos con suma importancia el evaluar y analizar el portal web de un destino turístico que atrae muchos viajeros internacionales y extranjeros a la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas.

1.1. Planteamiento del problema

Desde la aparición de las Tecnologías de la información y la comunicación o también conocidas como las TICs, en la actualidad ha conectado a los destinos turísticos con los consumidores alrededor del mundo, debido a la gran demanda de viajeros en línea, en los últimos años se ha incrementado, lo que hace necesario que los destinos turísticos constantemente deban actualizar su información para que de esta manera su sitio web sea considerado como e-destination.

El e-destination, juega un papel importante en las redes sociales y la web ya que de esta manera se busca potenciar el destino turístico antes, durante y después para que el usuario visite el destino. “La presencia de los destinos en la web y en las redes sociales son cruciales ya que el e-destination sirve como plataforma donde los usuarios se inspiran, consiguen la información necesaria para agendar un viaje” (Castañeda de la Madrid & Amaya Molinar, 2016, p. 67).

Los destinos turísticos en la actualidad ha desarrollado nuevas formas de comunicarse con el turista mediante sitios webs, tal como lo afirma:

La tecnología ha crecido, al grado que la gran mayoría de destinos turísticos en el mundo se han percatado de la importancia de los Document Management System (DMS), utilizando distintos tipos de sistemas que existen en sus regiones y a su vez, las Destination Management Organisation (DMO) se han dado cuenta de la necesidad de tener sitios webs que inspiren y faciliten a los turistas a visitar los destinos turísticos (Castañeda de la Madrid & Amaya Molinar, 2016, p. 67).

El portal web “Guayaquil es mi Destino” es una página turística creada por la alcaldía de Guayaquil que tiene como finalidad ayudar a los distintos viajeros ya sea facilitando la información necesaria acerca de los lugares turísticos, mapas, alimentación, hospedaje, transportación, visual 360° o conocida también como realidad aumentada, entre otros.

A pesar de contar con los ítems antes mencionado, se ha observado distintas falencias como la escasa información, actualización e interactividad, debido a que “Guayaquil es mi Destino” no está utilizando al máximo las tecnologías y aplicaciones disponibles en la red

virtual; hay que tomar en cuenta que la industria del turismo va creciendo conforme pasan los años, por lo tanto, es fundamental que un destino turístico haga uso de todas las herramientas tecnológicas para promocionarse y de esta manera satisfacer las necesidades del turista para que disfrute al máximo sus vacaciones.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Análisis del portal web Guayaquil es mi Destino para ser considerado un e-destination

1.2.2. Objetivos Específicos

- Identificar la situación actual del portal web “Guayaquil es mi Destino”.
- Investigar los requisitos para que un sitio web sea parte del e-destination.
- Evaluación del portal web mediante la herramienta Buhalis 2011.

1.3. Justificación

Guayaquil es considerada una ciudad que se encuentra en desarrollo según el ciclo de vida de un destino turístico ya que cuenta con demanda, oferta, espacios geográficos, operadores de mercado y genera divisas al Ecuador, por la cual se ha tomado como objeto de estudio el portal web de un destino que está en vía de desarrollo, en este caso "Guayaquil es mi Destino".

El estudio de esta propuesta se realiza para beneficiar la ciudad de Guayaquil como destino turístico mediante el análisis y evaluación de su portal web “Guayaquil es mi Destino” usando valores 1 y -1 que nos brinda el instrumento de Buhalis 2011 basado en inspiración, información, compromiso, facilitar en el destino, recuerdo, compartir y atraer, los resultados que mostrará el instrumento de Buhalis, permitirá conocer si el portal web “Guayaquil es mi Destino” se encuentra estable (verde), zona de alerta (amarillo), alerta máxima (rojo) y zona muerta (negro) también conocido como semáforo de cuatro niveles, que evalúa rangos de 100% al 0%.

1.4. Marco Teórico

1.4.1. Web

Según (Latorre Ariño, 2018) nos indica que la web es un conjunto subconjunto de Internet que contiene información a la que se puede acceder usando un navegador. Tanto el correo electrónico, como facebook, twitter, youtube, blogs y juegos. La web esta interconectada al internet mediante enlaces de hipertexto, que se pueden comunicar a través de la tecnología digital.

1.4.2. Web 1.0

Según diferentes autores la web 1.0 se trata de la información que se puede obtener mediante internet.

- Mediante la web 1.0 "Se trataba de información a la que se podía acceder, pero sin posibilidad de interactuar; era unidireccional" (Latorre Ariño, 2018, p. 1).
- "Esta generación nace como un sistema de hipertexto para compartir información en Internet, con la finalidad de publicar documentos" (Aquino Cajé, 2016, p. 2).

1.4.3. Web 2.0

Según (Latorre Ariño, 2018) La web 2.0 apareció en 2004. Permite compartir información mediante foros, los blogs, los comentarios y después las redes sociales.

un término creado para definir una serie de características que fue incluyendo la web tradicional a lo largo del tiempo y que tienen en común estar enfocadas a permitir la participación del usuario en la creación de contenido y su representación de forma dinámica en la web (Soler Manso, 2011, p. 12).

1.4.4. Destino Turístico

Se denomina destino turístico a un área geográfica que es visitada por el turista, cuenta con naturaleza física, contexto político y percepción por parte del mercado. Según Centomo (2010) nos indica que "Desde el punto de vista empresarial, tanto estratégico como organizativo, el perímetro del destino lo constituyen las relaciones que se edifican entre el conjunto de unidades productivas que participan en la actividad turística" (s/p).

1.4.5. Realidad Aumentada

Según Fundación Telefónica (2011) nos menciona que desde hace unos años estamos asistiendo a un "proceso en el que las tecnologías de la información y las comunicaciones están cambiando nuestras vidas: la forma en la que nos comunicamos y relacionamos con otras personas, la forma en la que disfrutamos de los contenidos" (p,10) ya sean libros, noticias, música o películas e incluso nuestra forma de ver el mundo están transformándose.

La realidad aumentada hace referencia a los sentidos humanos a través de los cuales se percibe el mundo que nos rodea. Nuestra realidad física es entendida a través de la vista, el oído, el olfato, el tacto y el gusto. La realidad aumentada viene a potenciar esos cinco sentidos con una nueva lente gracias a la cual la información del mundo real se complementa con la del digital (Fundación Telefónica, 2011, p.10).

1.4.6. Portal web

Un portal web "es un punto de entrada a internet donde se organizan sus contenidos, ayudando al usuario y concentrando servicios y productos" (García, 2001).

La palabra portal tiene como significado puerta grande, refiriéndose a que es el punto de partida de un usuario que desea entrar y realizar búsquedas en la web. Un portal debe ofrecer servicios en el internet, logrando incrementar la intensidad del tráfico en el mismo (Siguencia, 2011, p. 22).

La palabra Portal "es un término que se ha puesto muy de moda en charlas tanto sociales como de negocios. La gente solía usar el término "página de Internet" para referirse al sitio en que se encuentra publicada su empresa" (Canabal, 2014, p. 2).

1.4.7. Sistema de Gestión Documental - DMS

Un sistema de gestión documental o DMS (en ingles Document Management Systems) son sistemas que tienen como unidad atómica de contenido un documento. Pudiendo ser el documento un archivo de texto, una imagen, una presentación en diapositivas, etc. No permiten el acceso a subcontenidos de los documentos. El documento es una unidad no divisible, atómica (Cantón, 2006, p. 24).

Es un software que se encarga de administrar grandes cantidades de documentos electrónicos o digitalizados, basándose en el almacenamiento, distribución, integración y extracción de documentos físicos y así poder optimizar los recursos de la empresa (Freddy, 2017, p.12).

1.4.8. Organización de Mercadeo de Destino - DMO

Una Organización de Mercadeo de Destino o DMO (por sus siglas en inglés *Destination Marketing Organization*) se trata de la entidad responsable, en términos básicos, de atraer visitantes al destino a través de campañas de promoción y publicidad. Estas suelen ser colaboraciones público-privadas sin ánimo de lucro y a menudo financiadas por impuestos y tasas turísticas y hoteleras (Chris, 2016, s/p).

1.4.9. Biografía de Dimitrios Buhalis

El profesor Dimitrios Buhalis es un experto en gestión estratégica y marketing con especialización en aplicaciones de tecnología de la información y la comunicación en las industrias de turismo, viajes, hotelería y ocio; nacido el 18 de agosto de 1967 en Atenas, Grecia radicado en Inglaterra en el año de 1990 (Buhalis, 2020).

Buhalis (2020) nos indica que su investigación es ampliamente referenciada, siendo la 3ra más citada por turismo y la 1ra más citada por hospitalidad 18 en estrategia y 30 en Marketing en Google Scholar con más de 35000 citas e índice h 81; por lo que es un reconocido orador internacional sobre tendencias, tecnología, mercadotecnia, turismo y hotelería. Frecuentemente ofrece presentaciones magistrales, discursos, seminarios y talleres en conferencias académicas y profesionales a nivel mundial. Tiene estrechas colaboraciones con la industria, los gobiernos y las organizaciones internacionales asegurando que sus conclusiones tengan la mayor relevancia e impacto en el mundo real, mientras que constantemente empuja los límites del conocimiento y la excelencia académica (s/p).

El profesor Buhalis ha participado en una serie de proyectos de diferentes organizaciones como lo es la Comisión Europea asesorándolos en el campo de la tecnología de la información y el turismo, a la Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas

(OMT) a quien también asesora y contribuye regularmente y por último a la Asociación de Turismo de Asia y el Pacífico (PATA) (Buhalis, 2020).

Buhalis es considerado un profesional en turismo activo, co-crea innovaciones y reingeniería de procesos comerciales con organizaciones de todo el mundo, debido a que ha enseñado materias relacionadas con el turismo en más de 50 universidades de todo el mundo, también es conocido como un experto en los impactos de las TIC en la industria del turismo y el turismo electrónico, la gestión de los canales de distribución turística, así como la comercialización y gestión del turismo estratégico (Buhalis, 2020).

Su campo de investigación se inspira en una serie de disciplinas adoptando la innovación como un valor agregado para sus consumidores y organizaciones por lo que su enfoque actual hace referencia a investigaciones como: turismo ambiental, turismo inteligente, hospitalidad inteligente, tiempo real y actualidad, contexto de redes sociales y marketing móvil (SoCoMo), realidad aumentada, gestión y personalización de experiencias, estrategias de reputación y redes sociales, envejecimiento, Turismo accesible, diabético y de dieta especial (alérgenos) (Buhalis, 2020).

1.4.10. Relación de Buhalis con el Turismo

La carrera investigadora de Buhalis comenzó en la Escuela de Negocios de la Universidad del Egeo en Grecia cuando fue nombrado en 1997 por el profesor Nicolas Litinas como asistente de investigación para el Proyecto Europeo STAR el mismo que estaba explorando cómo las telecomunicaciones (¡el fax fue la innovación de esa época!) podían apoyar a las pequeñas y medianas empresas. Buhalis fue puesto a cargo de los sectores de turismo y hotelería y pymes en la región del Egeo en Grecia, mientras cursaba el tercer año de su título de BBA. Desde 1987, Buhalis ha estado investigando sobre marketing digital y explorando cómo la tecnología puede revolucionar la gestión estratégica y el marketing en el mercado vertical del turismo y la hospitalidad (Buhalis, 2020).

Buhalis inventó efectivamente el eTourism, como se documenta en el libro eTourism publicado en 2003, como un área que explora cómo la tecnología puede revolucionar la producción y distribución de organizaciones y destinos turísticos y de hospitalidad. Como parte de su contribución STAR, diseñó en 1989 el primer Sistema de gestión de destinos en el mundo (el Sistema Egeo) que se probó durante el período 1990-

1992 en Grecia. Este concepto innovador fue desarrollado más tarde como parte del doctorado Dimitrios en la Universidad de Surrey y fue publicado en 1993 como Sistemas Regionales Integrados de Gestión de Reservas de Información Informática (RICIRMS) como una herramienta estratégica para las pequeñas y medianas empresas de turismo, la Gestión del Turismo. En paralelo el sistema Gulliver se desarrolló en Irlanda, también a través de fondos STAR , ambos sistemas fueron los pioneros de los sistemas de gestión de destinos que luego proliferaron en el mercado (Buhalis, 2020).

1.4.11. E-destination

El viajero ha modificado la forma de relacionarse con el destino debido al impacto de las TIC en el ciclo de vida de un turista, desde el pre-viaje hasta el post-viaje. Según (Ivars Baidal, Solsona Monzonís, & Giner Sánchez, 2015) nos indica que la influencia de las TIC en el turismo no es nueva. A partir de la década de 1980, las TIC han favorecido importantes cambios en la actividad turística, con la evolución de las centrales de reserva (CRS) a los sistemas globales de distribución (GDS) y, a finales de los años noventa, con la aparición de Internet. Hasta el punto de que se ha identificado la información como el alma del turismo y las TIC con la columna vertebral de las operaciones turísticas.

Según (Altamirano Benítez, Túñez López, & Valarezo González, 2016) una de las plataformas importantes para la promoción turística digital o comunicación turística por medios digitales, son los sitios web; indicando como beneficio primordial el fácil acceso que tiene el turista a la información de un destino, por medio de esta plataforma. A su vez se tiene en cuenta que estas plataformas deben estar adaptadas y actualizadas con las herramientas necesarias para la satisfacción del turista.

La Web es un medio de comunicación que ofrece una gran oportunidad para desarrollar un turismo más sostenible para los destinos, pues a través de la Web es posible hacer con que los turistas y residentes obtengan un mayor conocimiento del destino, fomentando una mayor sensibilización ambiental, social, económica del destino que podrá generar una mayor valoración del lugar, mientras que las empresas turísticas involucradas en el proceso tendrán a su disposición un nuevo canal de distribución de sus productos y servicios (Da Cruz & De Camargo, 2008).

Es esencial entender que el e-destination, hace referencia a los sitios webs y redes sociales por parte de un destino turístico, ya que el e-destination busca atraer a los viajeros en línea

para que visiten el destino turístico. Según (Luna Cortés & Berenguer Contri, 2013) nos indica que la búsqueda de información juega un papel fundamental para los turistas, por las características de los procesos de decisión que realizan en relación con sus desplazamientos vacacionales. Estos viajes implican tomar una serie de decisiones importantes, pudiendo las empresas, a través de sus acciones de marketing, influir sobre las decisiones de los turistas.

El experto en e-destination, el investigador Dimistrios Buhalis, desarrollo una lista de verificación centrándose en las fases del ciclo de vida de un turista al elegir un destino o producto turístico. Con el instrumento de Buhalis se evalúa la interactividad que existe entre el portal web del destino y el usuario mediante el uso de mapas, videos, fotos, podcasts y reviews de otros usuarios.

Los aspectos que Buhalis considera para que un sitio web sea explicado mediante la siguiente figura.

Figura 1 Ciclo de vida de un turista

Etapa	Ítem	Enfoque
Antes del Viaje	Inspiración Información Compromiso	Posiblemente el momento estratégico de las 3 etapas, ya que consiste en generar clientes potenciales, prestando información que fomente atracción para introducirlo al momento de compromiso y poder cerrar un trato.
Durante el Viaje	Facilitar	Una vez en el destino, ese momento donde se abren las opciones de actividades e información necesaria para el desarrollo recreativo del visitante. Destacando la necesidad de tiempo real.
Después del Viaje	Recuerdo Compartir y Atraer	Se indica el interés que hay por otorgarle un recuerdo al visitante, escuchar su experiencia, para hacerlo volver. A demás de compartir la información con su alrededor, ya que no hay mejor publicidad que la de "boca en boca".

Fuente: (Castañeda de la Madrid & Amaya Molinar, 2016).

Según (Castañeda de la Madrid & Amaya Molinar, 2016) Para evaluar un sitio web mediante el instrumento de Buhalis se marcan por intervalo cada ítem, usando los valores 1 y -1, utilizando el primero como positivo y el segundo como negativo, de esta manera se indica los elementos existentes y carentes dentro de cada ítem o fase. Los intervalos

marcados en los cuestionamientos de cada ítem, se adjuntan en una tabla que formulaba el valor porcentual de cada etapa en el caso del instrumento de gestión y de cada ítem en el caso de las directrices de usabilidad web. A través de una ecuación simple, que consiste en la suma de los reactivos (positivos o negativos) los cuales arrojan un dato numérico que en conjunto con el total de cuestionamientos y respuestas, generan un valor porcentual que al ser promediado, ofrece una visión a la situación del destino.

Figura 2 Formato de Evaluación

Checkpoint	
web 1.0 / Sitio web del destino	
Sitio web es visible en buscadores	1
Facilidad para encontrar el sitio web	1
Búsqueda efectiva del sitio web	1
Cuenta con links patrocinados	1

Fuente: (Castañeda de la Madrid & Amaya Molinar, 2016).

Figura 3 Formato de Evaluación

Resultados				
	Reactivos	Preguntas	Respuestas	Porcentaje
Inspiración	19	31	31	81%
Información	32	42	42	88%
Compromiso	3	5	5	80%
Facilitar en el destino	20	27	27	87%
Recuerdo	7	10	10	85%
Compartir & Atraer	-6	8	8	13%
Porcentaje Promedio		123	123	72%

Fuente: (Castañeda de la Madrid & Amaya Molinar, 2016).

Una vez obtenido los datos, se priorizo otorgarles una posición dentro de una escala que exhibiera el rango en el que cada destino. Es por eso que Buhalis se inclinó a la elección de un semáforo de cuatro niveles, para poder plasmar el destino con un color y resaltar el posicionamiento de este en la escala (Castañeda de la Madrid & Amaya Molinar, 2016).

Figura 4 Semáforo de cuatro niveles

Niveles	Rango	Descripción
Verde	100% - 76%	Los portales web posicionados en la zona de estabilidad.
Amarillo	75% - 51%	Los portales web que se encuentran en una zona de alerta.
Rojo	50% - 26%	Los portales web con puntuación dentro de la zona de alerta máxima.
Negro	25% - 0%	Lo portales web con la peor puntuación. Ubicados en la zona muerta.

Fuente: (Castañeda de la Madrid & Amaya Molinar, 2016).

1.4.12. Historia de Guayaquil

La historia de Santiago de Guayaquil se remonta desde los asentamientos de los primeros habitantes, su historia se divide en cinco épocas: pre-colonial, colonial, independista, República de Guayaquil, y republicana.

La época pre-colonial abarca del 8 000 a. C. hasta 1 500 d. C, según Benavides del Campo, (2009) menciona que esta época se caracteriza por las culturas que, gracias a los beneficios de vivir en el Golfo de Guayaquil y a la geografía del terreno, se asentaron en el lugar y desarrollaron su vida económica, social, religiosa, realizando intercambio de ideas y tecnologías, poniendo especial énfasis en el desarrollo de su vida marinera con la construcción de balsas. Entre las culturas más importantes están la Valdivia, Chorrera y Huancavilca (p,49).

"La era colonial se inicia con el choque cultural entre los aborígenes del Golfo de Guayaquil y los expedicionarios españoles, en la cual Guayaquil inicia su proceso de desarrollo territorial, económico, social y religioso" (Benavides del Campo, 2009, p. 49).

En el siglo XIX, surge la campaña de independencia de Guayaquil, efectuándose el 9 de Octubre de 1820, siendo los protagonistas Olmedo, Antepara y Villamil, surgiendo así la República de Guayaquil o Provincia Libre de Guayaquil. Este movimiento independista fue el impulso que

necesitó el país para luchar y declarar finalmente su independencia el 24 de Mayo de 1822 (Benavides del Campo, 2009, p. 50).

Según (Hoyos Galarza & Avilés Pino, 2017), la historia de Guayaquil comienza con varios sucesos como la época independentista del Ecuador. Los autores nos indican que la expansión de Guayaquil se dio bajo el mando del Gobernador Juan Antonio Zelaya, trayendo consigo la independencia del gobierno de Guayaquil el 9 de octubre de 1820. Guayaquil se constituyó como se constituyó la primera Provincia Libre y el primer Estado Libre, dando la independencia a toda la región y a toda la Audiencia de Quito. Financió económicamente a los ejércitos libertadores, le permitió a Bolívar concluir la independencia de Colombia y, finalmente, fueron guayaquileños quienes le dieron la libertad al Perú, sellando de manera definitiva la independencia de América.

Según (Benavides del Campo, 2009) la época republicana surge en el año 1830 con el nacimiento constitucional del país como República. Época en la que Guayaquil fue testigo de la construcción del primer barco a vapor del Pacífico Sur, de los brotes de fiebre amarilla, del nacimiento de la banca ecuatoriana, de los tranvías como medios masivos de transporte, y del Incendio Grande que consumió gran parte de la ciudad.

El nombre oficial DE Guayaquil es Santiago de Guayaquil, esta ciudad es la capital de la provincia del Guayas, con la mayor población del Ecuador, con 2'350 915 habitantes según el Censo Poblacional del 2010 (INEC, 2010) (Benavides del Campo, 2009, p. 50).

Guayaquil es la ciudad más grande de Ecuador y ocupa un lugar primordial en la economía nacional. Este avance económico se debe a su sitio geográfico privilegiado ubicado entre dos grandes ríos como el río Daule y el Babahoyo, a sólo 70 km del océano Pacífico. El clima de la ciudad de Guayaquil es tropical debido a encuentra ubicado cerca de la línea ecuatorial. La ciudad de Guayaquil es soleada, caliente y húmeda, con temperaturas que alcanzan los 37° C (Boeder & Karsch, 2019,s/p).

1.4.13. Guayaquil y el turismo

Guayaquil es una de las principales ciudades de Ecuador, desde su fundación ha sufrido importantes cambios en cuanto al ámbito turístico, a lo largo de los años han aumentado los atractivos turísticos de la ciudad como lo son el Malecón Simón Bolívar, Malecón del Salado, Puerto Hondo, Cerro Santa, Las Peñas que son muy visitadas y reconocidas

mundialmente por los turista tal como lo es el Malecón Simón Bolívar, el cual fue considerado uno de los 10 mejores el año pasado (Rivera Bayas & Símbala Ortiz, 2016).

Una ciudad de arte, música, gastronomía, gente amable y atardeceres que encienden los cielos de la ciudad, convierten a Guayaquil en un destino que se tienen que visitar, la ciudad invita a propios y visitantes a descubrir sus tesoros turísticos, sus costumbres y tradiciones muy características del Puerto; además es una tierra que destacó la literatura ecuatoriana con el “Grupo de Guayaquil”, también cuna del cantautor de pasillos Julio Jaramillo el “Rruiseñor de América” (goraymi, 2019).

Según (Gonzáles Andrade, 2018) Guayaquil es considerado como un lugar turístico de negocios, siendo la ciudad con más habitantes del Ecuador se ha convertido en la capital económica y comercial del país, con el pasar de los años es considerada como una ciudad en vía tecnológica, dando acceso a plataformas digitales a sus visitantes y actualizando sus canales de promoción turística.

Guayaquil es una ciudad que está sujeta a cambios, por ser la ciudad puerto del país y por las mejoras constantes que se realizan a la imagen de la misma todo el año. Según la Guía Turística del Guayas, elaborada por la Dirección de Turismo del Gobierno Provincial del Guayas (2012), perteneciente a La Prefectura del Guayas, cataloga al turismo de la provincia en diversas modalidades, entre los cuales se incluye al Turismo Histórico Cultural (Benavides del Campo, 2009, p. 52).

Según Benavides del Campo (2009) menciona que dentro de la oferta turística de Guayaquil hay una variedad de atractivos turísticos culturales, cada uno de ellos satisface la necesidad de los turistas dependiendo del tipo de turismo que desean realizar. El turismo cultural guayaquileño de acuerdo al atractivo turístico que posee, entre los cuales se encuentran monumentos, museos, iglesias, parques y lugares propios y únicos de la ciudad. Algunos de los atractivos de la ciudad poseen mayor respaldo de promoción turística que otros, muchas veces por su importancia histórico-cultural, y por ende por su significado para la ciudad y sus habitantes (p, 64).

Según (Mintur, 2019) nos indica que en total ingresaron a Ecuador 2,4 millones de personas, es decir 51% más que en 2017. El mayor número de llegadas se registró por vía terrestre con 1,3 millones, seguido por vía aérea con 1,078.017 millones. Siendo las

principales ciudades visitadas, Guayaquil, Quito y Cuenca. Los países extranjeros como España es el primer país con mayor crecimiento porcentual. Solo en 2018 se registraron más de 103.008 llegadas (75% más que en 2017), seguido de Estados Unidos con 351.709 llegadas (44% más que en 2017), Canadá (21%), Bélgica (17%) Alemania, Italia (15%), Países Bajos (13%), entre otros.

CAPÍTULO 2

2. METODOLOGÍA

Para el desarrollo de esta propuesta se utilizó investigación descriptiva, bibliográfica y cuantitativa, los mismos que ayudara al desarrollo de este estudio por tal motivo esta es una forma de evaluar y proporcionar información para comprender si el portal web “Guayaquil es mi Destino” cumple los parámetros para ser un e-destination.

2.1. Identificar la situación actual del portal web “Guayaquil es mi Destino”.

Para cumplir con este objetivo se realizó investigación descriptiva, la cual fue observar y describir cada icono que se encuentra habilitado en el portal web “Guayaquil es mi Destino” con la finalidad de identificar la situación actual de la ciudad de Guayaquil.

2.2. Investigar los requisitos para que un sitio web sea parte del e-destination.

Para cumplimiento de este objetivo se realizó investigación Bibliográfica, la misma que se basó en la recolección y descripción de datos mediante artículos científicos acerca de e-destination basado en Dimitrios Buhalis (2011).

2.3. Evaluación del portal web mediante la herramienta Buhalis 2011.

Para cumplir con este objetivo se realizó investigación cuantitativa, haciendo uso del instrumento Buhalis 2011, en la cual se evaluó si el portal web “Guayaquil es mi Destino” cumple con los aspectos que Dimitrios Buhalis considera para que un sitio web sea un e-destination basado en inspiración, información, compromiso, facilitar en el destino, recuerdo, compartir y atraer.

CAPÍTULO 3

3. RESULTADOS

3.1. Situación actual del portal web “Guayaquil es mi Destino”.

La página de “Guayaquil es mi destino” pertenece a la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, en el cual dan a promocionar los destinos turísticos de la ciudad e información relevante para los turistas, este sitio web posee dos idiomas como es el español y el inglés, posee también redes sociales como es:

Facebook: <https://www.facebook.com/TurismoGuayaquil>

Instagram: <https://www.instagram.com/gyeturismo/>

Twitter: <https://twitter.com/gyeturismo>

YouTube: <https://www.youtube.com/channel/UCIT2GbQZ67HD0dl3Lq8AeFw>

El portal web Guayaquil es mí destino contiene 6 iconos de los cuales a continuación el detalle:

❖ Inicio

Figura 5 Página de Inicio



Fuente: Guayaquil es mi Destino.

En el icono de inicio del portal web se puede apreciar imágenes junto con ellas una frase que dice, “Guayaquil es tu destino” para:

- ✓ Conocer su historia, dentro de esta pestaña se detalla cada una de las estatuas, museos, plazas, iglesias entre otras, las mismas que son parte de la historia de cada uno de los lugares turísticos que posee Guayaquil.
- ✓ Disfrutar su naturaleza, se detalla lugares naturales como jardines, áreas de recreación, zoológico, parques y animales que habitan dentro de ellos.
- ✓ Divertirse y gozar, muestra los sitios turísticos como la rotonda, la perla, parques acuáticos entre otros.
- ✓ Saborear su gastronomía, se detalla las huecas de comida tradicional cada uno de ellas con su respectiva dirección para que las personas lo puedan ir a visitar y disfrutar de la comida que ofrece cada uno de estos lugares.
- ✓ Apreciar su arte en las calles, murales, vitral y esculturas que pueden ser observados en diferentes partes de la ciudad cada uno con diferente temática.

❖ Descubre Guayaquil

Figura 6 "Descubre Guayaquil"



Fuente: Guayaquil es mi Destino.

El icono “Descubre Guayaquil” muestra lo siguiente:

- ✓ Generalidades, muestra un poco de la historia de Guayaquil, su clima, datos generales, moneda y seguridad.

- ✓ Consulados y Embajada, se encuentran varios de los consulados y embajadas de países extranjeros. Existe un link de la cancillería ecuatoriana donde se encuentra el listado y contacto de estas organizaciones, además de los consulados y embajadas de Ecuador en el extranjero.
- ✓ Aeropuertos, facilita un link donde el mismo lo direcciona hacia la página web del aeropuerto de Guayaquil José Joaquín de Olmedo.
- ✓ Agencias de Viajes, proporciona el nombre y dirección de las agencias tanto internacionales, operadoras y duales que existen en Guayaquil.
- ✓ Compras, facilita las direcciones de cada centro comercial y mercados artesanales.
- ✓ Alojamiento, muestra hoteles de lujo, primera y segunda categoría, hostales residencia de primera categoría, pensiones de primera categoría y hoteles apartamento de primera categoría.
- ✓ ¿Cómo transportarse?, facilita los medios de transporte que se puede utilizar como la metrovía, buses y taxis.
- ✓ ¿Cómo llegar?, facilita la dirección del aeropuerto de Guayaquil José Joaquín de Olmedo, terminal terrestre Jaime Roldos Aguilera y terminal terrestre vía Daule todos ellos con su respectiva información, sitio web y ubicación.
- ✓ Puntos de información turística, proporciona la dirección, correo, teléfono de la Empresa Pública Municipal de Turismo y horarios de atención.

❖ **A dónde ir**

Figura 7 "A donde ir"



Fuente: Guayaquil es mi Destino.

En el icono “A dónde ir” muestra:

- ✓ Naturaleza, flora y fauna dentro de la ciudad, parroquias rurales y afueras de Guayaquil.
- ✓ Historia, Arte y Cultura, muestra plazas, parques, piletas, monumentos y bustos históricos; iglesias, museos, bibliotecas; patrimonio de la ciudad, esculturas, murales y vitrales, cada uno de ellas con su respectiva información
- ✓ Diversión y esparcimiento, muestra lugares como malecones, fuentes, balnearios, parques acuáticos, paseos náuticos, teatros, escenarios deportivos y parques que posee la ciudad.
- ✓ Compras, se vuelve a repetir la información del icono “Descubre Guayaquil”.
- ✓ Congresos y Convenciones, Antiguo Mercado Sur “Palacio de Cristal”, centro de convenciones Simón Bolívar y centro de exposiciones plaza Rodolfo Baquerizo Moreno.

❖ **Planea tu viaje**

Figura 8 "Planea tu viaje"



Fuente: Guayaquil es mi Destino.

En el icono “Planea tu viaje” muestra:

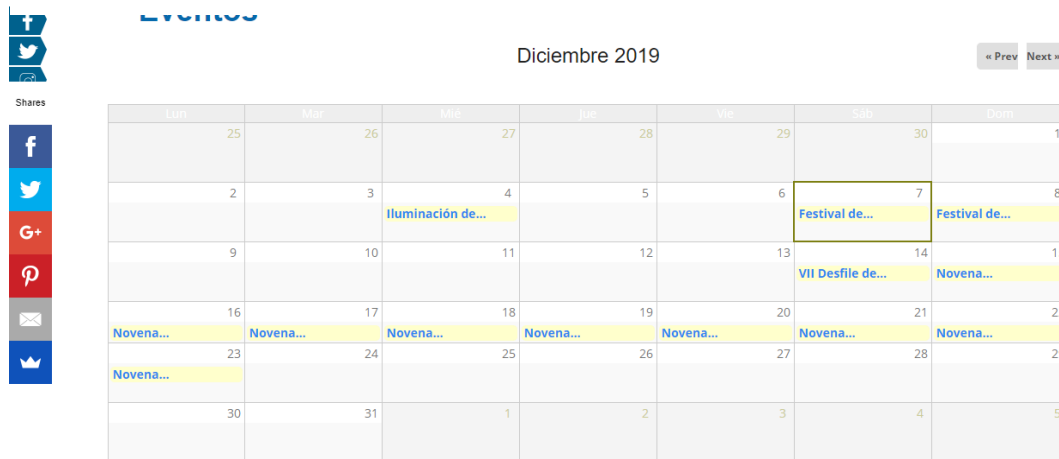
- ✓ Rutas, se encuentra rutas como la del pescador, de la independencia, ruta de la Fe, ruta del cacao y ruta del aviturismo.
- ✓ Arma tu Plan, proporciona información acerca de la gastronomía que se oferta en la ciudad cada uno de ellos con su respectiva dirección y propietario. Se observa que se vuelve a repetir la información terrestre, agencia de viajes y alojamiento, donde

se lo encuentra también en el icono “Descubre Guayaquil”, pero en la pestaña transporte terrestre la página no sirve debido a que sale “página no encontrada”.

- ✓ Fiestas y Ferias, muestra cada uno de los programas que se llevan a cabo durante el año especificando fecha y lugar donde se lo realiza.

❖ **Eventos**

Figura 9 “Eventos”



Fuente: Guayaquil es mi Destino.

En el icono “Eventos” muestra un calendario donde se encuentra cada uno de los eventos que se lleva a cabo durante el año, detallando de trata dicho evento y lugar donde se lo realiza, en este caso ya sean desfiles, conciertos, shows artísticos, novenas, ferias entre otros.

❖ Multimedia

Figura 10 "Multimedia"



Fuente: Guayaquil es mi Destino.

En el icono “Multimedia” muestra:

- ✓ Aplicación móvil, aquí da la facilidad de poder descargar la app tanto para celulares con sistema Android como para iOS.
- ✓ Guayaquil - Tour Virtual 360°, aquí la página facilita hacer un recorrido virtual por los lugares turísticos de la ciudad, antes de iniciar el recorrido dan indicaciones de cómo se maneja el tour 360°, posee un mapa donde indica la ubicación donde se encuentra, cuando se está haciendo el recorrido hay iconos en forma de cámara la misma que al hacer clic da información acerca del lugar.
- ✓ Guías turísticas oficiales de Guayaquil, facilita 19 guías turísticas en formato pdf cada una de ellas con diferentes temáticas ya sea en gastronomía, historia, ruta de los gigantes entre otros.
- ✓ Videos, al dar clic ahí se dirige al canal oficial de YouTube denominado Guayaquil turismo el mismo que cuenta con 4,27 mil suscriptores y varios videos de actividades que se realizan durante cada año en la ciudad.

Figura 11 "Noticias"



Fuente: Guayaquil es mi Destino

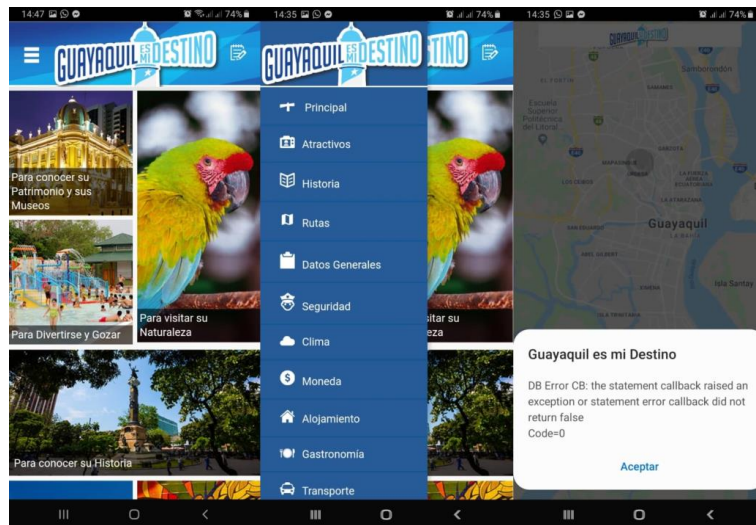
❖ Noticias

En el icono "Noticias", aquí da a conocer cada uno de los eventos que se van a realizar en la ciudad especificando las actividades que se realiza durante el programa, también la fecha, lugar y horarios de atención al público, otras de las cosas que se puede ver son las ultimas publicación y las noticias más visitadas en cambio en la pestaña Boletines, da la misma información que el icono de noticas.

3.1.1. Aplicación "Guayaquil es mi destino"

La App se la puede descargar en el Google Play ya que es totalmente gratuita la información que se proporciona a los usuarios mediante esta App es totalmente básico por lo que cuando se le da clic en una de sus opciones solo nos arroja la ubicación del lugar dentro de un mapa.

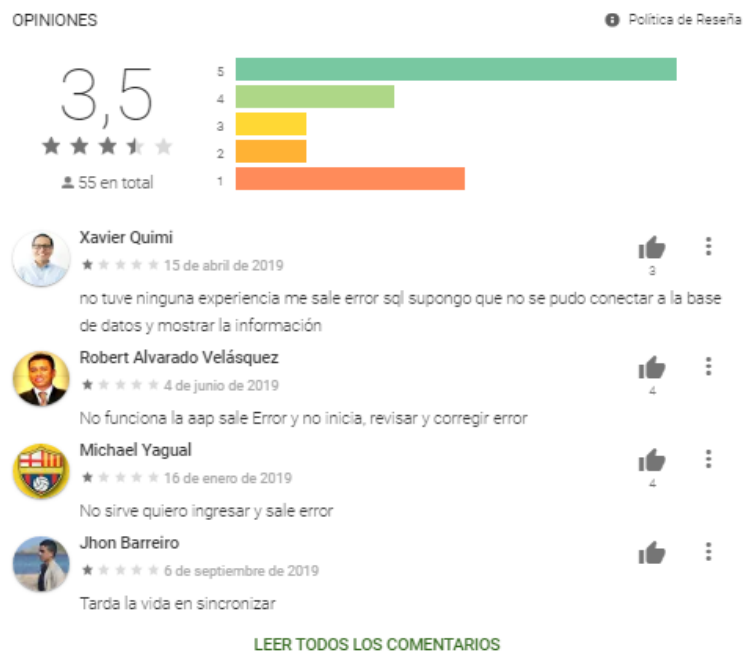
Figura 12 "Aplicación"



Fuente: Guayaquil es mi Destino.

Esta aplicación solo trabaja mediante internet por lo tanto es obsoleta para los usuarios que no cuentan con servicio de internet, debido a esto existen comentarios negativos de la aplicación por parte de los usuarios que han hecho uso de la misma.

Figura 13 "Comentarios"



Fuente: Google Play.

3.2. Requisitos para que un sitio web sea parte del e-destination

Para que un sitio web sea considerado e-destination debe cumplir con los 108 requisitos que Buhalis (2011) menciona en su herramienta de evaluación, la cual están basados en inspiración, información, compromiso, facilitar en el destino, recuerdo, compartir y atraer. Los cuales contienen diferentes ítems que se detalla a continuación:

3.2.1. Inspiración

En la etapa de inspiración hace referencia a la búsqueda de información en los sitios webs de los destinos turísticos. Esta etapa se empieza por recomendaciones de amigos, familiares sobre estos sitios webs o información en los buscadores, redes sociales como Youtube, Facebook, twitter, entre otros. Los requisitos para esta fase son 12.

1. Sitio web es visible en buscadores - Facilidad para encontrar el sitio web - Búsqueda efectiva del sitio web: estos 3 requisitos hace referencia si el URL está o no visible para que los usuarios encuentren de manera efectiva en la primera página del buscador el sitio web del destino turístico.
2. Cuenta con links patrocinados: Hace referencia a los links con un link directo a la página web corporativa del patrocinador.
3. Dispone de cambio de idioma - Cuenta con más de 3 idiomas a elegir: estos dos requisitos miden la disponibilidad de cambio de idioma y el uso mínimo de 3 idiomas como por ejemplo: Ingles el cual se considera el idioma mundial, el idioma que se practica en el destino turístico y por último un idioma a elección.
4. Cuenta con receptor focal de ojos
5. Contiene videos
6. Contiene videos interactivos
7. Contiene imágenes
8. Muestra una diversidad de imágenes
9. Desarrolla interacción digital: hace referencia si el sitio web contiene interacción visual, innovadora y distinta para atraer al usuario.
10. Dispone de links a redes sociales: verifica si el destino turístico cuenta con redes sociales, anclados al sitio web.
11. Cuenta con facebook
12. Cuenta con twitter

13. Cuenta con Youtube
14. Cuenta con blogs del destino: verifica si el sitio web cuenta con un blogs del destino turístico.
15. Muestra webcam en vivo
16. Fuerte primera impresión: verifica si el sitio web impresiona visualmente a los usuarios, ya sea por sus diseños llamativos o por la información que se maneja en el sitio.
17. Contiene sonido / archivos de audio
18. Demuestra una impresión visual
19. La información está disponible por tema: verifica si el sitio web almacena por orden de tema la información que brinda al usuario.
20. Los usuarios entienden las distintas festividades que se celebran en el destino: verifica si el sitio web cuenta con un calendario turístico para que el usuario se mantenga informado acerca de las festividades que se realizan en el destino.
21. El sitio web cuenta con App: hace referencia a que si la pagina web cuenta con app para android o Smartphone.
22. Accesibilidad a través de Smartphone
23. Apartados para personas con discapacidad auditiva - Apartados para invidentes: verifica si el sitio web cuenta con los requerimientos para personas con discapacidad.
24. Utiliza Facebook en tiempo real
25. Utiliza Twitter en tiempo real
26. Los usuarios comparten videos propios para inspirar a los viajeros
27. Los usuarios recomiendan el destino

3.2.2. Información

El uso de una app en los dispositivos móviles, que permiten al viajero un acceso casi permanente a la consulta de dudas, recomendaciones, sugerencias y/o a la búsqueda de mayor información sobre el destino. Los requisitos para esta fase son 36.

1. Rango de servicios de información: mide la calidad de información con la que el sitio web cuenta.
2. Información descriptiva
3. Información interactiva

4. Alimentación de noticias sobre el destino: hace referencia a que si el sitio web constantemente está actualizando la información del destino.
5. Los eventos especiales son resaltados para los viajeros - Calendario de eventos: hace referencia si el sitio web destaca mediante un calendario los eventos o festividades que se realizaran el destino turístico.
6. Mapas sobre el destino
7. Nivel de interactividad de los mapas
8. Imágenes relacionadas al tema
9. Galería de fotos
10. Videos acerca de información específica
11. Temas diferentes
12. Guía en línea acerca del destino
13. Accesibilidad de información
14. Guías de accesibilidad
15. Usabilidad del sitio web
16. Todos los links se encuentran trabajando: verifica si el sitio web trabajo los links de forma correcta para satisfacer las necesidades del usuario.
17. Navegación fácil dentro del sitio web: verifica si es fácil o compleja la navegación dentro del sitio web.
18. Estructura clara: verifica si la estructura del sitio web es clara y entendible para los usuarios.
19. Personalización posible del sitio web: hace referencia a que si el usuario puede personificar el sitio web.
20. Interacción posible con el destino
21. Tours virtuales: hace referencia a que si el sitio web cuenta con realidad virtual.
22. Personalización posible
23. Planificador de rutas: verifica si el sitio web cuenta con un planificador de rutas turística para los usuarios.
24. Herramienta de transporte público: verifica si el portal web cuenta con links de la página oficial del transporte público o si cuenta con la información clara de los transportes públicos del destino.
25. Herramienta de planificación itineraria
26. Generador interactivo de idea

27. Recomendaciones por otros viajeros
28. Guía de audio online de atracciones: verifica si cuenta con audio guía.
29. Links a la industria - Links a hoteles - Links a las aerolíneas - Links a proveedores de transporte: verifica si el sitio web cuenta con links de otras compañías turísticas.
30. Otras apps en el sitio web
31. Apps meteorológicas en el sitio web
32. Apps para el transporte en el sitio web
33. Los viajeros comparten información en sitios de redes sociales
34. Galería de fotos en redes sociales
35. Resolución de problemas
36. Los viajeros comparten experiencias con otros usuarios

3.2.3. Compromiso

En esta fase mide el nivel de compromiso del usuario con el sitio web y el destino turístico. Los requisitos para esta fase son 5.

1. Comunidades para viajeros potenciales en el sitio web: verifica si el sitio web cuenta con una comunidad en línea donde los usuarios intercambien opiniones acerca del destino turístico.
2. Chat en directo para preguntas
3. Pueden los viajeros hacer y leer reseñas en el sitio web
4. Accesibilidad de los representantes del destino: verifica si todos los representantes del destino tienen acceso al sitio web.
5. Existen políticas de seguridad y privacidad: verifica si el sitio web cuenta con servicios de privacidad y seguridad para con sus usuarios.

3.2.4. Facilitar en el destino

En esta etapa verifica si el sitio web facilita la usabilidad del sitio web para los usuarios. Los requisitos para esta fase son 26.

1. Contiene información descargable
2. Usa de folletos
3. Cuenta con versión para imprimir del sitio web
4. Cuenta con guías para smartphones
5. Cuenta con apps descargables para Ipad, Iphone, Blackberry y Android

6. Contiene calendario de eventos
7. Cuenta con herramienta de Booking/Reservación para hospedaje
8. Cuenta con reservaciones para atracciones
9. Cuenta con reservaciones para eventos
10. Es posible personalizar el sitio web
11. Existe una línea de ayuda (skype ó teléfono)
12. Contiene RSS feed: verifica si el sitio web contiene archivos que facilitan la gestión y publicación de información o noticias del sitio web.
13. Servicios basados en el contexto
14. Servicios basados en la locación:
15. Ludificación: verifica si el sitio web cuenta con juegos que cuenten con experiencia divertida o estimulante para el usuario
16. Búsqueda del tesoro: juegos que se hacen en un destino para que los turistas se entretengan.
17. App de realidad aumentada: verifica si la aplicación del sitio web cuenta con realidad 360°
18. App de mapa
19. Localizador de transporte
20. Guía de audio mp3 descargable
21. Planificador personalizado de itinerario
22. Los itinerarios personalizados son descargables
23. Reporte meteorológico en el sitio web
24. Localizador por tipo de viajero: verifica si el sitio web clasifica los lugares turísticos del destino por el perfil de viajeros.
25. Búsqueda por tipo de experiencia
26. Búsqueda de keywords: verifica si la página web cuenta con búsqueda de palabras claves.

3.2.5. Recuerdo

Esta fase toma en cuenta al usuario atrayéndolo mediante cuenta personal en el sitio web, constante actualización de información del destino turístico, con el fin de atraer al usuario a que visite el destino de manera paulatina. Los requisitos para esta fase son 9.

1. Programa de lealtad: verifica si la pagina web cuenta con un programa de fidelización establecida por la empresa con el propósito de premiar el comportamiento de sus usuarios.
2. Inscripción para boletines informativos del destino: Verifica si el sitio web cuenta con inscripción de boletines para que el usuario se mantenga informado acerca del destino turístico.
3. Podcasts: hace referencia a que si el sitio web cuenta con un archivo de audio gratuito, donde el usuario pueda escuchar música apenas abra el sitio web.
4. "Canasta personal de viaje para información": Hace referencia si el usuario puede armar su paquete turístico sin necesidad de una AAVV.
5. Tienda en línea disponible
6. Competiciones en línea disponible
7. Inscripción para cuenta personal en el sitio web
8. Posibilidad de almacenamiento de itinerarios e información en la cuenta: verifica si el portal web cuenta con inicio de sesión para cuentas personales de los usuarios y si el portal web almacena el itinerario turístico que el usuario realiza en el destino.
9. Campañas en línea: verifica si el sitio web realiza campañas turísticas en línea constantemente.

3.2.6. Compartir y atraer.

Esta fase hace referencia al auge del uso de teléfono móvil para compartir la experiencia vivida en el destino turístico con la finalidad de atraer a los demás turistas a través de videos, fotos, comentarios positivos del lugar, recomendaciones entre otros. Los requisitos para esta fase son 5.

1. Los usuarios pueden subir imágenes – videos: Estos dos requisitos hace referencia si el usuario tiene permitido subir contenido gráfico al sitio web o si el sitio web tiene algún acceso para subir imágenes o videos.
2. El sitio web integra Tripadvisor: verifica si la página cuenta con el link directo al sitio web con contenido relacionado a viajes.
3. Los usuarios pueden subir reseñas personales - Los usuarios pueden escribir - recomendaciones para el hospedaje - Los usuarios pueden escribir recomendaciones para las atracciones: estos 4 requisitos hacen referencia si el

usuario tiene Facibilidad para escribir una reseña del destino turístico o si cuenta con una caja de recomendaciones como ayuda entre usuarios.

4. El sitio web cuenta con foros: verifica si el sitio web cuenta con un sitio de discusión en línea donde los usuarios publican mensajes alrededor de un tema en específico ya sea del portal web o del destino turístico.
5. El sitio web cuenta con enlaces con sus competidores: verifica si el sitio web cuenta con links a otras páginas web tales como hoteles, restaurantes, transporte, etc.

3.3. Evaluación del portal web Guayaquil es mi Destino.

La herramienta de Buhalis 2011 se encarga de evaluar un sitio web mediante las tres fases del viajero como son, el antes, durante y después del viaje, cada fase cuenta con diferentes preguntas relacionadas a reseñas turísticas, realidad aumentada, idiomas, interacción, entre otras; basadas en inspiración, información, compromiso, facilitar en el destino, recuerdo, compartir y atraer. A continuación se detalla cada una de las preguntas realizadas en la evaluación detallando 1 como si, 0 como tal vez y -1 como no:

❖ Inspiración

Figura 14 Evaluación -"Inspiración"

Sitio web es visible en buscadores	1
Facilidad para encontrar el sitio web	1
Búsqueda efectiva del sitio web	1
Cuenta con links patrocinados	1
Dispone de cambio de idioma	1
Cuenta con más de 3 idiomas a elegir	-1
Cuenta con receptor focal de ojos	1
Contiene videos	1
Contiene videos interactivos	-1
Contiene imágenes	1
Muestra una diversidad de imágenes	-1
Desarrolla interacción digital	1
Dispone de links a redes sociales	1
Cuenta con facebook	1
Cuenta con twiter	1
Cuenta con youtube	1
Cuenta con blogs del destino	-1
Muestra webcam en vivo	-1
Fuerte primera impresión	1
Contiene sonido / archivos de audio	-1
Demuestra una impresión visual	1
La información está disponible por tema	1
Los usuarios entienden las distintas festividades que se celebran en el destino	1
El sitio web cuenta con App	1
Accesibilidad a traves de smartphones	1
Apartados para personas con discapacidad auditiva	-1
Apartados para invidentes	-1
Web 2.0	
Utiliza Facebook en tiempo real	1
Utiliza Twitter en tiempo real	1
Los usuarios comparten videos propios para inspirar a los viajeros	-1
Los usuarios recomiendan el destino	1

Elaborado por: Carla Lara, Liliana Torres

❖ Información

Figura 15 Evaluación - "Información"

web 1.0 / Sitio web del destino	
Rango de servicios de información	-1
Información descriptiva	1
Información interactiva	-1
Alimentación de noticias sobre el destino	1
Los eventos especiales son resaltados para los viajeros	1
Calendario de eventos	1
Mapas sobre el destino	1
Nivel de interactividad de los mapas	-1
Imágenes relacionadas al tema	1
Galería de fotos	-1
Videos acerca de información específica	-1
Temas diferentes	1
Guía en línea acerca del destino	1
Accesibilidad de información	1
Guías de accesibilidad	-1
Usabilidad del sitio web	1
Todos los links se encuentran trabajando	-1
Navegación fácil dentro del sitio web	1
Estructura clara	-1

Personalización posible del sitio web	-1
Interacción posible con el destino	-1
Tours virtuales	1
Personalización posible	-1
Tales como familias, grupos y parejas	-1
El destino tiene un blog	-1
Planificador de rutas	-1
Herramienta de transporte público	1
Herramienta de planificación itineraria	1
Generador interactivo de idea	-1
Recomendaciones por otros viajeros	-1
Guía de audio online de atracciones	-1
Links a la industria	1
Links a hoteles	1
Links a las aerolíneas	1
Links a proveedores de transporte	-1
Otras apps en el sitio web	-1
Apps meteorológicas en el sitio web	-1
Apps para el transporte en el sitio web	-1
Web 2.0	
Los viajeros comparten información en sitios de redes sociales	1
Galería de fotos en redes sociales	1
Resolución de problemas	-1
Los viajeros comparten experiencias con otros usuarios	1

Elaborado por: Carla Lara, Liliana Torres

❖ Compromiso

Figura 16 Evaluación - "Compromiso"

Checkpoint	
web 1.0 / Sitio web del destino	
¿Comunidades para viajeros potenciales en el sitio web?	-1
Chat en directo para preguntas	-1
¿Pueden los viajeros hacer y leer reseñas en el sitio web?	-1
Accesibilidad de los representantes del destino	1
¿Existen políticas de seguridad y privacidad?	1

Elaborado por: Carla Lara, Liliana Torres

❖ **Facilitar en el destino**

Figura 17 Evaluación - "Facilitar en el destino"

Checkpoint	
web 1.0 / Sitio web del destino	
Contiene información descargable	1
Usa de folletos	1
Cuenta con versión para imprimir del sitio web	1
Cuenta con guías para smartphones	1
Cuenta con apps descargables para Ipad, Iphone, Blackberry y Android	1
Contiene calendario de eventos	1
Cuenta con herramienta de Booking/Reservación para hospedaje	-1
Cuenta con reservaciones para atracciones	-1
Cuenta con reservaciones para eventos	-1
Es posible personalizar el sitio web	-1
Existe una línea de ayuda (skype ó teléfono)	-1
Ofertas de último minuto o especiales	-1
Contiene RSS feed	-1
Servicios basados en el contexto	0
Servicios basados en la locación	1
Ludificación	-1
Búsqueda del tesoro	-1
App de realidad aumentada	1
App de mapa	1
Localizador de transporte	-1
Guía de audio mp3 descargable	-1
Planificador personalizado de itinerario	-1
Los itinerarios personalizados son descargables	-1
Reporte meteorológico en el sitio web	-1
Localizador por tipo de viajero	-1
Búsqueda por tipo de experiencia	1
Búsqueda de keywords	-1

Elaborado por: Carla Lara, Liliana Torres

❖ **Recuerdo**

Figura 18 Evaluación - "Recuerdo"

Checkpoint	
web 1.0 / Sitio web del destino	
Programa de lealtad	-1
Inscripción para boletines informativos del destino	-1
Podcasts	-1
Canasta personal de viaje para información	-1
Almacén de itinerarios personales	-1
Tienda en línea disponible	-1
Competencias en línea disponible	0
Inscripción para cuenta personal en el sitio web	-1
Posibilidad de almacenamiento de itinerarios e información en la cuenta	-1
Campañas en línea	-1

Elaborado por: Carla Lara, Liliana Torres

❖ **Compartir y atraer**

Figura 19 Evaluación - "Compartir y atraer"

Checkpoint	
web 1.0 / Sitio web del destino	
Los usuarios pueden subir imágenes	-1
Los usuarios pueden subir videos	-1
Los usuarios pueden subir reseñas personales	-1
El sitio web integra Tripadvisor	-1
Los usuarios pueden escribir recomendaciones para el hospedaje	-1
Los usuarios pueden escribir recomendaciones para las atracciones	-1
El sitio web cuenta con foros	-1
El sitio web cuenta con enlaces con sus competidores	1

Elaborado por: Carla Lara, Liliana Torres

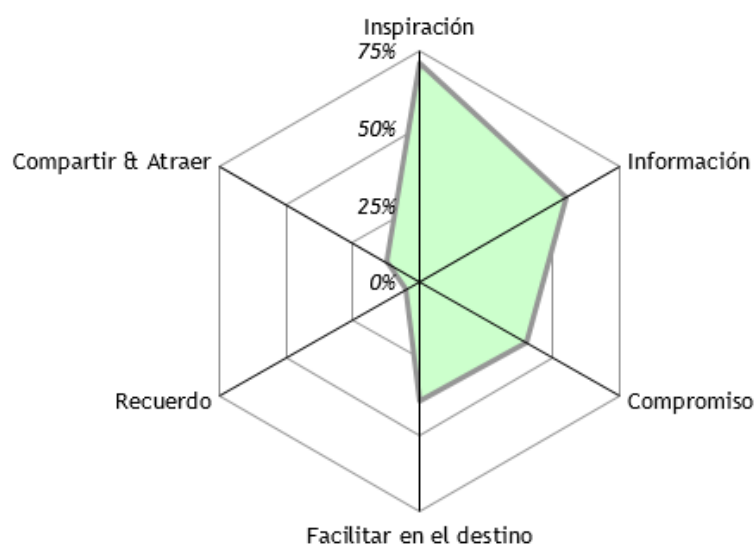
❖ Resultados

Tabla 1 Resultados del sitio web "Guayaquil es mi destino"

Resultados				
	Reactivos	Preguntas	Respuestas	Porcentaje
Inspiración	13	31	31	71%
Información	4	42	42	55%
Compromiso	-1	5	5	40%
Facilitar en el destino	-6	27	27	39%
Recuerdo	-9	10	10	5%
Compartir & Atraer	-6	8	8	13%
Porcentaje Promedio		123	123	37%

Elaborado por: Carla Lara, Liliana Torres

Tabla 2 Gráfico de Resultados



Elaborado por: Carla Lara, Liliana Torres

Interpretación: En los resultados de esta tabla se puede observar una variedad de puntajes obtenidos del portal web “Guayaquil es mi Destino” al cual se le aplicó la herramienta de Buhalis 2011, se observó que el mayor puntaje es el ítem de inspiración con un 75%, el de información con un 55% y el de compromiso con un 40%, esto nos da entender que la

pagina trabaja adecuadamente en la fase del pre viaje dando a entender que hace uso correcto de sus redes sociales para atraer al visitante a la ciudad de Guayaquil.

En el ítem de facilitar en el destino cuenta con un 39% esto nos da a entender que en la fase de durante el viaje el servicio que se le ofrece al turista no cumple con las expectativas del mismo; por último, el ítem de recuerdo cuenta con un 5% y el de compartir y atraer con un 13%, lo que nos da a entender que en la fase del post viaje el usuario tiene poca interactividad con la página web ya que no puede compartir la experiencia vivida en el destino.

Se analiza que el porcentaje promedio que el portal web “Guayaquil es mi Destino, es de un 37% posesionándose según el semáforo de cuatro niveles, este se encuentra en la zona de alerta máxima evaluado por un rango de 100% a 0%, ubicándose en nivel rojo con un rango de 50% a 26%, con este resultado da a entender que el portal web “Guayaquil es mi Destino” posee diversas falencias que se observa en la fase durante el viaje y post viaje trayendo como resultado el poco interés de los turistas por volver a visitar la ciudad de Guayaquil.

CONCLUSIONES

1. El portal web “Guayaquil es mi destino” en la actualidad posee diferentes pestañas tales como, inicio, descubre Guayaquil, a donde ir, planea tu viaje, eventos, multimedia, noticias y cuenta con una aplicación; pero se considera que es necesario que se considere incluir otros idiomas, una caja de comentarios, foros y blogs y que su aplicación cuente con otra fuente de información sin el servicio de internet
2. Se concluye que los destinos turísticos del Ecuador deben contar con portales web que apunten al e-destination, tomando en cuenta las fases de inspiración, información, compromiso, facilitar en el destino, recuerdo, compartir y atraer; para que el propio viajero pueda introducirse antes, durante el proceso, confirme la información y luego pueda hacer una retroalimentación. Estos requisitos proporciona la herramienta de Dimitrios Buhalis, ya que en la actualidad el mundo del turismo está en constante evolución, conforme las tecnologías de la información avanza, debido a que facilita la interacción entre el destino turístico con los turistas, con la ayuda de portales web que cuentan con las herramientas necesarias para facilitar una agradable estadía en el lugar que visita.
3. Una vez aplicada la evaluación que proporciona Dimitrios Buhalis 2011, se concluye que el portal web de la ciudad de Guayaquil, no se encuentra apto para ser considerado e-destination, debido a que su porcentaje promedio arroja un 37%, tomando en cuenta que estos resultados son por la falta de interactividad con el usuario, información actualizada, falta de otros idiomas, juegos lúdicos, accesibilidad, entre otras que ayuden a la relación entre el sitio web, el turista y el destino.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que la entidad turística que maneja el sitio web “Guayaquil es mi Destino”, tome en cuenta los aspectos que hacen falta para poder posicionarlo como e-destination, como una caja de comentarios, un espacio para que los usuarios puedan interactuar o implementar un foro que facilite la comunicación donde los turistas se relacionen entre ellos, así logren facilitar información de todo lo que compone la planta turística (Hospedaje, Alimentación, Recreación, Transporte y Servicios de apoyo) para así proporcionar un servicio adecuado a los diferentes segmentos de mercado.
2. Se recomienda que el departamento de turismo de la alcaldía de Guayaquil se capacite en el tema de actualidad como el e-destination, para el progreso del sitio web con el propósito de mejorar la visita de los turistas al destino.
3. Se recomienda que los diferentes portales web turísticos del Ecuador, realicen este tipo de evaluaciones para de esta manera puedan mejorar sus servicios y brindarles la información necesaria para visitar los lugares turísticos del Ecuador.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Altamirano Benítez, V. P., Túñez López, J. M., & Valarezo González, K. P. (2016). Promoción turística 2.0. Análisis de las redes sociales de los gobiernos iberoamericanos. *Opciones*, 32-53.
- Aquino Cajé, A. (2016). *Evolución de la Web*. Obtenido de JeuAzarru: <http://jeuazarru.com/wp-content/uploads/2016/11/Evolucion-de-la-web.pdf>
- Beltrán, J. (2013 de Agosto de 2013). 'Guayaquil es mi destino', nuevo plan de promoción de la ciudad. *Diario el Universo*. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/2013/08/02/nota/1233501/cancion-logotipo-nuevo-plan-promocion-ciudad>
- Benavides del Campo, M. B. Propuesta para la elaboración de programas turísticos basados en leyendas de la ciudad de Guayaquil como alternativa de desarrollo del turismo cultural. (*Tesis de Ingeniería*). Universidad Católica Santiago de Guayaquil, Guayaquil.
- Boeder, M., & Karsch, T. (2019). *Breve panorama de la ciudad de Guayaquil en la Costa ecuatoriana*. Obtenido de Ecuadorexplorer: <http://www.ecuadorexplorer.com/es/html/la-ciudad-de-guayaquil.html>
- Buhalis, D. (07 de Enero de 2020). *Buhalis*. Obtenido de <https://www.buhalis.com/about/>
- Canabal, S. F. (23 de Agosto de 2014). *Portales Web*. Obtenido de <http://galeon.com/siomariscanabal/t8.pdf>
- Cantón, J. “Construcción de un modelo de calidad para herramientas DMS / ECM”. (*Tesis de Ingeniería*). Universidad Politécnica de Cataluña, Cataluña.
- Castañeda de la Madrid, D., & Amaya Molinar, C. (2016). E-destination: Evaluación y Análisis de los portales web implementados por la DMO'S de los pueblos mágicos de México. *CULTUR - Revista de Cultura e Turismo*, 1-18.
- Centomo, M. (2010). *Destinos Turísticos: Definición, funciones, agentes, componentes y estructura*. Obtenido de Gestión de Destino 2.0:

<http://cloudtourism.pbworks.com/w/page/16041344/1->

[6%20Destinos%20Tur%C3%ADsticos%3A%20Definici%C3%B3n%2C%20funciones%2C%20agentes%2C%20componentes%20y%20estructura](#)

Chris, P. (24 de Octubre de 2016). *La DMO del futuro*. Obtenido de <https://interfacetourism.es/2016/10/24/la-dmo-del-futuro/>

Da Cruz, G., & De Camargo, P. (2008). Estrategias de promoción en la web. Análisis de destinos turísticos internacionales. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 156-169.

Fundación Telefónica. (2011). *Realidad Aumentada: una nueva lente para ver el mundo*. Madrid: Ariel S.A.

García, J. C. (2001). Portales de internet: concepto, tipología básica y desarrollo. *10(7-8)*, 4-13. El profesional de la información.

González Andrade, C. (2018). *Análisis del sitio web "Guayaquil es mi destino" bajo parametros de calidad el CODETUR para diseñar estrategias de mejora (Tesis de Pregado)*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.

goraymi. (2019). *Guayaquil Turismo*. Obtenido de goraymi: <https://www.goraymi.com/es-ec/guayaquil/guayaquil-turismo-ae7c31180>

Hoyos Galarza, M., & Avilés Pino, E. R. (2017). *Historia de Guayaquil*. Guayaquil.

Ivars Baidal, J., Solsona Monzonís, J., & Giner Sánchez, D. (2015). Gestión turística y tecnologías de la información y la comunicación (TIC): El nuevo enfoque de los destinos inteligentes. *Documents d'Anàlisi Geogràfica*, 327-346.

Latorre Ariño, M. (2018). *Historia de las web, 1.0, 2.0, 3.0 y 4.0*. Obtenido de Universidad Marcelino Champagnat: http://umch.edu.pe/arch/hnomarino/74_Historia%20de%20la%20Web.pdf

Luna Cortés, G., & Berenguer Contri, G. (2013). Distintas etapas del uso de las fuentes de información de los turistas en Valencia, España. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 410 – 424.

Mintur. (04 de 02 de 2019). *El turismo ecuatoriano creció un 11% en 2018*. Obtenido de Ministerio de Turismo: <https://www.turismo.gob.ec/el-turismo-ecuatoriano-crecio-un-11-en-2018/>

- Rivera Bayas, C. Y., & Símbala Ortiz, A. B. Propuesta de optimización del uso de herramientas digitales, utilizadas por la Empresa Pública de Turismo de Guayaquil para la difusión del cantón (Tesis de pregrado). (*Tesis de Pregrado*). Universidad Católica Santiago de Guayaquil, Guayaquil-Ecuador.
- Siguencia, M. d. Análisis, diseño e implementación del portal web del Colegio Cesar Andrade y Cordero. (*Tesis de Ingeniería*). Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca.
- Sisa, F. Sistema de Gestión Documental (DMS) orientado a la web para el control de documentos del acervo histórico de la escuela de conducción del sindicato de choferes profesionales de Santo Domingo de los Tsáchilas. (*Tesis de Ingeniería*). Universidad Regional Autónoma de los Andes, Santo Domingo.
- Soler Manso, D. Mecanismos web 1.0 y web 2.0 para la difusión de ideologías extraparlamentarias. (*Tesis de Ingeniería*). Universidad Politécnica de Valencia, Valencia.