



Conceptualización de la plataforma de e-marketing para la promoción del turismo comunitario en la Provincia del Guayas

Conceptualization of the e-marketing platform for the promotion of community tourism in the Province of Guayas

Johanna Patricia Zumba
Francisco José Cedeño Morán
Universidad de Guayaquil, Ecuador

Autor corresponsal: johanna.zumbag@ug.edu.ec; francisco.cedenomor@ug.edu.ec
Fecha de recepción: 9 de abril del 2019 - Fecha de aceptación: 27 de agosto del 2019

Resumen: Ecuador ha experimentado un crecimiento turístico que ha generado bienestar económico, mejorando la calidad de vida de los ciudadanos y promoviendo atractivos lugares dentro del país. Aun así, no ha logrado explotar completamente la biodiversidad de sus recursos naturales, culturales, ambientales y sociales en forma sostenible y sustentable. El turismo comunitario busca solucionar estos vacíos, así como promover el desarrollo en las zonas rurales; para ello, necesita mecanismos de promoción y difusión de los cantones que conforman las provincias, siendo las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) un potente canal de mercadeo. El objetivo de este artículo es exponer los resultados iniciales de la investigación denominada: Plataforma de e-marketing para potenciar el turismo comunitario en la Provincia del Guayas, en las zonas de bajo desarrollo. Se estructuraron tres segmentos: en primer lugar, se aborda el turismo comunitario en el Ecuador, como segundo aspecto la relación entre el turismo comunitario y TIC, para terminar explicando la conceptualización de la plataforma a desarrollar. La cual promete ser una herramienta efectiva para la promoción del turismo comunitario en el Ecuador.

Palabras Clave: turismo comunitario; tecnologías de información y comunicación; e-marketing; provincia del Guayas

Abstract: Ecuador has experienced tourism growth that has generated economic well-being, improving the quality of life of citizens and promoting attractive places within the country. Even so, it has not been able to fully exploit the biodiversity of its natural, cultural, environmental and social resources in a sustainable and sustainable manner. Community tourism seeks to solve these gaps, as well as promoting development in rural areas; for this, it needs mechanisms of promotion and diffusion of the cantons that conform the provinces, being the Technologies of Information and Communication (TIC) a powerful channel of marketing. The objective of this article is to present the initial results of the research called: Platform of e-marketing to enhance community tourism in the Province of Guayas, in areas of low development. Three segments were structured: first, community tourism in Ecuador is addressed, as a second aspect the relationship between community tourism and ICT, to finish explaining the conceptualization of the platform to be developed. Which promises to be an effective tool for the promotion of community tourism in Ecuador.

Key Words: community tourism; information and communication technologies; e-marketing; province of Guayas

Introducción

Este artículo tiene como objetivo documentar la primera parte del proyecto de investigación denominado: Plataforma de e-marketing para potenciar el turismo comunitario en la Provincia del Guayas, en las zonas de bajo desarrollo. El cual fue presentado a la Dirección de Investigaciones y Proyectos Académicos (DIPA) de la Universidad de Guayaquil en el año 2015, y está inscrito en las líneas de investigación institucionales: Educación: Gestión, Procesos y Actores y Tecnologías de la Información y Comunicación.

Este proyecto busca que la provincia de Guayas cuente con una plataforma tecnológica que le permita fortalecer la promoción del turismo comunitario en las zonas de bajo desarrollo económico - social, todo bajo las iniciativas del Estado para incrementar el turismo y la creación de espacios para el desarrollo de la Nación, aprovechando la cultura del pueblo, las infraestructuras y las potencialidades existentes.

En el año 2015, se iniciaron diversos programas en Ecuador dirigidos a fomentar la actividad turística, específicamente la campaña «Ecuador Potencia Turística». Desde su lanzamiento se propuso promover una cultura de hospitalidad y generar interés en el turismo nacional para los propios ecuatorianos. Desde sus inicios se propone, según explica Sandra Naranjo de Bautista, Secretaria de Estado, como un buen negocio porque el turismo interno genera USD 900 millones al año y adicionalmente se apertura nuevos empleos que mejoran el poder adquisitivo de los ecuatorianos. (Ministerio de Turismo; 2015). Así pues, este proyecto de investigación es parte de las propuestas que la Universidad de Guayaquil realizó en el marco de la campaña nacional antes mencionada.

En este artículo, se abordan los siguientes aspectos del proyecto: a) el turismo comunitario en Ecuador, b) el turismo comunitario y las tecnologías de información y comunicación (TIC) y, c) la conceptualización de la plataforma tecnológica del proyecto antes mencionado, para finalizar con las conclusiones.

El Turismo Comunitario en el Ecuador

Para desarrollar una plataforma orientada al Turismo Comunitario en el Ecuador, es necesario comenzar estableciendo una definición para el Turismo Comunitario. Según la Federación Plurinacional de Turismo Comunitario en Ecuador (FEPTCE):

Es la relación entre la comunidad y sus visitantes desde una perspectiva intercultural, en el contexto de viajes organizados, con la participación consensuada de sus miembros, garantizando el manejo adecuado de los recursos naturales, la valoración de sus patrimonios, los derechos culturales y territoriales de las nacionalidades y pueblos, para la distribución equitativa de los beneficios generados. (Farfán y Serrano, 2007).

En la definición presentada se evidencia que el turismo comunitario permite a las comunidades rurales e indígenas generar ingresos, así como dar a conocer y revalorizar sus recursos culturales y naturales. De esta forma es posible el rescate de los valores propios de una región relacionados con la alimentación de la zona, sus danzas, artesanías, entre otros. El

beneficio más importante es que permite a los pueblos fortalecer su identidad al mismo tiempo que mejora el aspecto económico. Además, este esfuerzo de incorporar el turismo como una actividad económica permite generar nuevas formas de producción, actividades novedosas e impulsa a nuevos actores.

El turismo comunitario permite, que las comunidades empiecen a crecer, fortalecer y generar nuevas redes productivas que impulsan el desarrollo del pueblo mientras afianzan su identidad y sus costumbres. El turismo comunitario es una forma válida para que las nuevas generaciones de ecuatorianos comprendan sus raíces y mantengan sus tradiciones, ya que la globalización muchas veces desdibuja la identidad de los pueblos. Esta iniciativa permite la convivencia de la diversidad y la aceptación del otro, disminuyendo la xenofobia, la discriminación social y económica, integrando la comunidad al país, fortaleciendo los lazos entre todos los ciudadanos. Con esto, el Estado Ecuatoriano, logra que los ciudadanos conozcan sus raíces a través del compartir de su cotidianidad junto a los espacios turísticos de la zona, una combinación que va más allá de simplemente visitar los espacios turísticos.

Entonces, cuando se habla del Turismo Comunitario en Ecuador, se plantea que los turistas vivan experiencias de este tipo: "Imagínese llegar a una comunidad indígena de los Andes ecuatorianos y que los habitantes de esta comunidad lo reciban con un banquete especial en su propia casa" (Landaeta, 2014, párrafo 1). Otro ejemplo, que se puede mencionar son las experiencias vividas en la Amazonía, uno de los grandes atractivos es que los turistas disfruten de la preparación de alimentos típicos como la chicha de yuca, junto a los habitantes quichuas y guías nativos. El Ministerio del Turismo (2018) enuncia que el objetivo de este tipo de turismo es que los viajeros convivan con los miembros de la comunidad, y logren sentirse parte de ésta. Se desea que asimilen sus costumbres, gastronomía y tradiciones; de tal forma que puedan sentir la experiencia de vivir en cada zona del país por pocos días y comprender la cotidianidad de las diferentes comunidades, aumentando el compromiso de los ciudadanos con su identidad y su nación.

INNPULSAR (2007) describe la experiencia del turismo comunitario en Ecuador, haciendo notar la diferencia entre conocer la historia de un pueblo desde la perspectiva de un nativo del lugar o desde la visión del guía turístico. También hace énfasis en que:

"... en un tour es difícil contar con el tiempo para poder conocer profundamente a la gente y tener acceso a su manera de pensar. El propósito del turismo comunitario es que el turista pueda experimentar cómo se vive dentro de una comunidad indígena. Que esté en contacto directo con los miembros de las comunidades, que los acompañe en sus actividades diarias o que aprenda costumbres de ellos." (INNPULSAR, 2007).

Las comunidades aprenden que deben permitir el acceso de turistas para que conozcan su cultura, tradiciones y experiencias. El turismo comunitario permite que todos ganen, el visitante vive una experiencia inolvidable difícil de superar por organización alguna; mientras que la comunidad puede utilizar el dinero obtenido por estas actividades para beneficio de toda la población.

Como se puede observar, esta propuesta creada por el Estado ecuatoriano, es una forma efectiva no solo de generar beneficios económicos sino de reinsertar a la población en sus raíces a través del compartir de los ciudadanos, lo que conlleva la generación de progreso y desarrollo desde las bases. La Fundación Codespa (2019) expresa en su página web, que uno de los objetivos de impulsar el turismo comunitario es reducir los niveles de pobreza en las zonas rurales. Una realidad evidente es que Ecuador tiene lugares impresionantes con elevado atractivo turístico, sin embargo, están habitados por comunidades indígenas que no tienen las condiciones de vida adecuadas para atender a sus visitantes. Según reseña la fundación:

Una población que se caracteriza por los elevados índices de pobreza, falta de servicios básicos (que les impiden recibir turistas y gozar de condiciones de vida dignas) y bajos niveles de desarrollo humano. Los turistas que visitan estas zonas muestran interés por conocer otras culturas y vivir experiencias únicas junto a las comunidades indígenas. Sin embargo, estas comunidades, por falta de servicios básicos o formación, no pueden desarrollar actividades de turismo rural comunitario. Codespa (2019)

Esta es una situación común en todos los países en vías de desarrollo o del denominado tercer mundo, es ampliamente conocido que los niveles de pobreza existentes en ellos es grande, especialmente en América Latina. La mayoría de los ciudadanos que conforman las zonas rurales en Ecuador tienen ingresos bajos que apenas alcanzan los 2 USD por familia, lo cual les imposibilita impulsar su propio desarrollo (Codespa, 2019).

Si se observa en detalle esta iniciativa del Gobierno Ecuatoriano, es notorio que más allá de un eslogan publicitario anunciado por el Ministerio de Turismo, el esfuerzo sostenido para impulsar el turismo puede hacer posible que mejoren las condiciones de vida de los ecuatorianos. El discurso pronunciado por Sandra Naranjo en la presentación de la campaña nacional Ecuador Potencia Turística (Ministerio de Turismo, 2018), hizo énfasis en los beneficios económicos que el turismo puede proveer a Ecuador. Se destaca que el Turismo Comunitario contribuye profundamente a que el país alcance algunos de los objetivos de desarrollo sustentable, propuestos por la Organización de las Naciones Unidas. En este sentido, se puede indicar que el Turismo Comunitario en el Ecuador:

1. Ayuda en el proceso de erradicación de la pobreza en el país, a través del desarrollo del turismo sostenible, el cual está en concordancia con el Turismo Comunitario.
2. Se mejora el tema alimentario, la nutrición y la agricultura en las zonas turísticas, al desarrollar las comunidades rurales e indígenas, incidiendo en el desarrollo del turismo gastronómico, la agricultura y por ende en la mejora de la alimentación de la población en las zonas turísticas.
3. Ayuda a lograr mejores condiciones de salud y bienestar en las zonas rurales, debido a que aumenta el ingreso de dinero e impuestos procedentes del turismo; en consecuencia, la comunidad puede invertirlos en crear centros de atención de salud y la adquisición de medicinas.

4. Crea necesidades de una fuerza laboral debidamente formada y competente, lo que hace necesario invertir en educación y formación para las personas que viven en las comunidades rurales; promoviendo la inclusión, la cultura de la tolerancia y la paz, “así como la interactividad de la ciudadanía a escala global” (Organización Mundial del Turismo, 2015).
5. Permite empoderar a las mujeres, brindándoles nuevos puestos de trabajo y oportunidades para generar ingresos en los nuevos emprendimientos que surgen de las comunidades; o convertirlas en emprendedoras creando sus propios negocios.
6. Ante la necesidad de contar con condiciones adecuadas para el turista, permite a las comunidades mejorar el acceso al agua, la energía, al saneamiento y la higiene, el transporte; así como crear mejores condiciones para preservar el ambiente. Lo que mejorará la calidad de vida en la comunidad y consolida la creación de ciudades más inteligentes y verdes.
7. Promueve el crecimiento económico, inclusivo y sostenible, así como la creación del trabajo formal.
8. Permite la innovación, la creación y modernización de industrias y un mayor compromiso del Estado para el desarrollo de infraestructuras públicas que mejoren la calidad de vida.
9. Promueve el progreso de la comunidad y la reducción de las desigualdades, además de involucrar a los actores claves en este proceso y coadyuva en la reducción de los desequilibrios regionales, brindando igualdad de oportunidades para prosperar.
10. Preservar el patrimonio cultural y natural del país.

Luego de enumerar estos beneficios alineados con los objetivos del Desarrollo Sostenible, se observa que la iniciativa del Estado Ecuatoriano es beneficiosa para lograr que el país se encamine hacia el desarrollo, el bienestar, la calidad de vida y el progreso. Así mismo, requiere un gran compromiso del sector público y privado que hacen vida en el país, para desarrollar la infraestructura necesaria que permita fortalecer las comunidades y el desarrollo del turismo, no solo físico sino también virtual, logrando que los turistas puedan acceder fácilmente a las comunidades, los servicios y productos que ofrecen.

El Turismo Comunitario y las Tecnologías de Información y Comunicación

Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), son uno de los mecanismos existentes para generar el acceso virtual a las comunidades y al turismo comunitario. Como es sabido, la globalización ha permitido que las fronteras se desvanezcan y que el mundo se conozca a través de un solo clic. La Internet ha sido la herramienta posibilitadora para integrar el mundo, haciendo que los individuos puedan conocer espacios desconocidos; llamando la atención de miles de turistas a través del potencial que brindan las páginas web, es posible que la característica más importante es la eliminación de los intermediarios.

Por su parte, las redes sociales permiten potenciar las experiencias de los turistas, a través de fotos y comentarios, esta herramienta junto a las páginas web permiten que estos puedan compartir sus experiencias; este factor incide de gran manera sobre las decisiones de los futuros visitantes. El hecho de acceder a fotos y sus comentarios permite a los usuarios obtener información emocional que influirá en sus decisiones.

Por ello, es necesario para las comunidades ecuatorianas comprender la importancia de las TIC en el turismo y la forma cómo estas ayudan al desarrollo de su negocio y de la misma comunidad. Acosta (2015) indica que “innovar, en procesos y productos debe ser la clave para mantener el sector turístico a un nivel donde los clientes o turistas lleguen y no quieran irse”. Una forma efectiva de innovar y crear ventajas competitivas, es a través del uso de las TIC, ya que estas facilitan la generación y distribución de información de interés sobre los productos y servicios que la comunidad ofrece.

Otro aspecto importante que las TIC brindan es mejorar el proceso de comunicación y mercadeo, usando herramientas apropiadas para la promoción, publicidad, comercialización y difusión de los servicios y productos turísticos; así como para la creación de la memoria tecnológica y la gestión de las relaciones con los clientes. A su vez, el uso de estas herramientas permite disminuir los costos de promoción y venta de productos o servicios a los miembros de la comunidad; igualmente disminuyen los costos de acceso a los turistas potenciales y a los proveedores.

En la actualidad, los turistas antes de realizar un viaje demandan información relacionada con: la comunidad, los servicios, los productos, la infraestructura y las experiencias de los turistas que ya visitaron la zona; con el fin de planificar sus vacaciones y elegir el mejor lugar para visitar. Además, durante el viaje, tienden a consumir información relacionada con el sitio que visitan y nuevos servicios o productos, que van descubriendo una vez llegan a la zona. Es claro y notorio que en pleno siglo XXI, los turistas requieren mayor información en línea sobre: vuelos, hoteles, lugares gastronómicos, paquetes turísticos, formas de pago, lugares de interés, entre otros. Ellos desean tener acceso rápido y fácil desde su oficina o residencia, eliminando la posibilidad de recurrir a un intermediario, que no sea el internet y sus páginas web.

Claramente, cada actor que compone el sector turístico tiene necesidades diferentes de información y servicios, las cuales se describen a continuación (Pachón, 2014):

- a) Sector de alojamiento: compuesto por hoteles, moteles, posadas, casas de familia o en alquiler, apartamentos, entre otros.
- b) Sector Transporte: compuesto por todas aquellas empresas que brindan el servicio de traslado para que el turista llegue al sitio y también se movilice por la zona: trenes, compañías de buses, taxis, Uber, etc.
- c) Organizadores y distribuidores de Viaje: operadores turísticos, agencias de viajes, organizadores de eventos, entre otros.

- d) Organizaciones de destino turísticos: Organismos públicos de promoción turística, oficinas de información turística, asociaciones turísticas, etc.
- e) Atracciones: museos, parques, reservorios naturales, restaurantes, tiendas, atracciones culturales, entre otros.

Para cada uno de estos actores existen diferentes opciones dentro de las TIC, que les permiten abordar la creación o adquisición de soluciones de negocios apropiadas para administrar los procesos de sus empresas o comunicarse con sus clientes potenciales. Sin embargo, solo se explicaran aquellas que son aplicables al Turismo Comunal en Ecuador:

- a. Los portales turísticos o páginas web interactivas que permiten organizar recursos de información, mantener comunicación con el cliente, realizar actividades de reserva o comprar productos y servicios. Ejemplos de este tipo de tecnología:
 - I. Tripadvisor.com, que promocionan hoteles, moteles y posadas, restaurantes, alquiler de inmuebles; así como lugares turísticos: monumentos, museos, naturaleza, parques, iglesias y catedrales, tours y boletos, también brindan sugerencias respecto a las actividades que se pueden realizar en esos lugares.
 - II. Booking.com, permite a los visitantes conseguir alojamiento en diferentes partes del mundo, ayudando a que los turistas puedan escoger entre diferentes opciones de alojamiento, vuelos, alquiler de coches y taxis al aeropuerto.
 - III. Páginas web de hoteles o posadas,
 - IV. Páginas web de parques, museos, etc.
- b. La Telefonía Celular y las aplicaciones móviles, computadoras portátiles o de bolsillo: este ítem se refiere a aspectos de hardware (teléfonos celulares y computadoras portátiles) los cuales son dispositivos fáciles y cómodos de transportar para el turista y de manejar para los prestadores de servicio turístico. También incluye aspectos de software (aplicaciones móviles) los cuales son app diseñadas para trabajar en los teléfonos celulares, ofreciendo servicios específicos, como el caso de domicilios.com, pedidos Ya, Uber, tripadvisor, entre otros.
- c. Televisión Interactiva (iDTV): Es la suma de Internet y las transmisiones de televisión. “La idea básica. es presentar programas sobre destinos turísticos de forma convencional con la diferencia que el usuario podrá navegar por los destinos o actividades que más le interesen... además de posibilitar la compra directa de paquetes y reservaciones” (Revista Marcas y Turismo, 2014).
- d. Redes sociales: herramientas necesarias para los lugares turísticos, ya que una imagen dice más que mil palabras. La Junta de Andalucía (2019) publica que las redes sociales son fundamentales “desde el punto de vista de las promociones y las estrategias de marketing como en el terreno de la gestión de los comentarios, valoraciones y opiniones de los viajeros sobre los servicios recibidos”.
- e. Sistemas de pago en línea: que permitan a los turistas pagar los servicios digitalmente.

La Plataforma Tecnológica para la promoción del turismo comunitario en la provincia de Guayas.

Una vez estudiadas todas las posibilidades tecnológicas, se decide por el desarrollo de una plataforma tecnológica conformada por páginas webs. Para abordar el desarrollo de esta solución se requirió de la revisión de la situación problemática presente, a fin de obtener una solución que responda a las necesidades reales de los actores que se beneficiaran con esta. A continuación se presentan los elementos estudiados para justificar el desarrollo:

Desde el aspecto Turismo Comunal: en el Ecuador se reconoce la importancia del turismo comunitario como una de las piedras angulares del avance socioeconómico en las zonas menos provistas de capital. Se han realizado varios estudios con el objetivo de potenciar esta alternativa turística en varias regiones del país, aunque aún no se obtienen los resultados deseados. Es un ejemplo de ello, la provincia del Guayas, a pesar de tener potencialidades para explotar este tipo de turismo, se sigue considerando solo como un destino turístico de sol y playa.

Entre las principales razones que sustentan la situación anterior se encuentra el hecho que la mayoría de los estudios realizados para abordar esta problemática, se han centrado por una parte, en evaluar las capacidades técnicas (infraestructura) y culturales de la comunidad para hacer frente a las exigencias, necesidades y expectativas de los clientes potenciales; y por otra, en proponer soluciones desde el ámbito social para solventar las debilidades detectadas, haciendo énfasis en planes o programas de formación.

Esto ha llevado a los Gobiernos regionales, a desarrollar acciones como: la mejora de los centros de salud, colegios, equipos de cuidado ambiental y la creación de centros de investigación para la conservación de especies propias del lugar. Acciones que tienen un carácter reactivo y se centran en crear las condiciones y un producto turístico para una demanda que aún no existe, debido a que no se aborda el problema desde el punto de vista comercial, es decir, tomando como base la importancia de una efectiva labor promocional para atraer la atención de potenciales clientes hacia este tipo de turismo en estas zonas.

Desde el aspecto Informacional y Tecnológico: se puede decir que el aspecto primordial es la falta de colaboración y el escaso acceso a información oportuna, confiable y organizada. Estos factores limitan el desarrollo de estrategias promocionales efectivas, que contribuyan a potenciar la explotación del turismo comunitario en las zonas menos desarrolladas de la Provincia del Guayas.

Otro elemento importante desde el punto de vista tecnológico, es que no existen proyectos que estén explotando las potencialidades del mix “turismo + Internet + inteligencia artificial”, lo cual sería una contribución importante para el desarrollo del turismo comunitario. Cuando se revisó la oferta tecnológica existente en Internet, respecto a portales web o páginas web para la promoción del turismo comunitario en la Provincia de Guayas, se pudo observar que se consiguen páginas web privadas con información básica sobre los lugares turísticos más comunes de la zona y no están orientadas al turismo comunitario, ejemplo de ellas: turismoaccesible.ec, www.quitoadventure.com, www.goraymi.com, ec.viajandox.com.

Por parte del gobierno, se encontraron las siguientes páginas web asociadas al turismo:

- a. www.vivecuador.com (Ministerio de Turismo, 2008) es una página web plana, unidireccional y no orientada al turismo comunitario, tiene una sección sobre la Provincia del Guayas con información explicativa sobre el progreso y desarrollo de la provincia. Describe los principales atractivos de Guayaquil, la calidad de sus playas, también las exóticas reservas de manglares, el inmenso bosque de Cerro Blanco, la Estación Científica Capeira y su Jardín Botánico.
- b. www.guayas.gob.ec (Gobierno Provincial del Guayas, 2017), esta página web es plana, unidireccional y netamente informativa; está estructurada en diferentes secciones, aquí se expondrán sólo los recursos relacionados con el turismo comunitario: Provincia del Guayas opción Cantones, allí se muestra para cada cantón, su ubicación, actividad económica predominante, su temperatura, la precipitación anual y una fotografía.
- c. www.guayaquilesmidestino.com (Alcaldía de Guayaquil, 2019), en esta plataforma, se consigue un apartado denominado Parroquias Rurales, donde solo se abarcan 3 de ellas: El Morro, Isla Puna, Posorja. Se muestra información para cada una de ellas. En el caso de la Parroquia Rural Isla Puna se encuentra reflejada: su historia, geografía, fauna, actividades, algunos recorridos disponibles en la zona, salidas que ofrece y galería de fotos. En la Parroquia Rural Posorja: se muestran dos atractivos turísticos: a) Posorja: mostrando su historia, atractivo y galería de fotos; y Playa Varadero: su historia, atractivo, servicios y galería de fotos. Por último, en Parroquia Rural El Morro: Refugio de Vida Silvestre Manglares El Morro: su historia, atractivo, servicios, algunos lugares turísticos, platos típicos y galería de fotos, y Cerro Muerto: Cómo llegar, historia, atractivo, flora y fauna, servicios, y galería de fotos.

Después de la revisión detallada de las páginas web existentes para apoyar el desarrollo del turismo en el país y la zona, se concluye que en ellas no se aborda el turismo comunitario ni su promoción.

Es importante destacar que la provincia de Guayas fue tomada como caso de estudio para esta primera etapa en el desarrollo de la plataforma tecnológica, debido a que los cantones existentes en ella no cuentan con una herramienta tecnológica que los muestre y promueva el desarrollo turístico comunal en la zona. En el desarrollo del proyecto se determinó que Guayas posee veinticinco cantones, de los cuales once cuentan con potencial para el desarrollo del turismo comunitario, estos son: Balao, El Triunfo, Isidro Ayora, Naranjal, Naranjito, Pedro Carbo, Santa Lucía, Simón Bolívar, Playas (Puerto el Morro), Puna y Durán (Zambrano, 2017).

Ante esta realidad, la carrera de Ingeniería en Marketing y Negociación Comercial de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil, propone la ejecución de una primera etapa de la plataforma e-marketing para fortalecer la promoción del turismo comunitario en zonas de bajo desarrollo económico que cuenten con un potencial turístico en la Provincia del Guayas.

Una vez conocida la situación problemática, se procedió a determinar el posicionamiento del producto a desarrollar:

- a. Dirigida a: El Gobierno Provincial del Guayas, como futura entidad administradora de la plataforma.
- b. La necesidad a satisfacer: Disponer de un mecanismo de fácil uso y permanente acceso a información relacionada con: comunidades turísticas en la Provincia del Guayas, oferta de actividades turísticas y reserva de actividades Turísticas.
- c. El producto: Una Solución Web Integrada que estará alojada en un servidor en la nube, al cual tendrán acceso todos los usuarios a través de Internet.
- d. El beneficio clave: Los usuarios podrán acceder a la aplicación web desde cualquier dispositivo móvil con conexión a internet para realizar sus consultas o reservas de las actividades que se oferten en la plataforma.
- e. La situación actual: La inexistencia de una aplicación web que promocióne el turismo comunitario de las zonas con bajo desarrollo económico en la provincia del Guayas.
- f. La diferenciación del producto: la nueva plataforma tecnológica será una Aplicación Web, la cual permitirá el acceso a la información desde cualquier dispositivo móvil o fijo a través de Internet, se podrán ejecutar procesos con una interfaz amigable o de fácil uso. Este sistema permitirá a los usuarios de las comunidades el registro de la oferta de actividades o servicios turísticos; el usuario moderador podrá aprobar las ofertas y permitir la reserva de las actividades por parte de los usuarios con el perfil de turista.

Una vez conceptualizado el producto requerido, es necesario determinar los beneficiarios directos e indirectos de la plataforma a desarrollar, para medir el impacto que la misma puede tener:

- a. Beneficiarios Directos: La población de las comunidades donde se desarrolla el estudio, los oferentes de turismo comunitario en las zonas objeto de estudio del Guayas, los gobiernos autónomos descentralizados del Guayas y el Ministerio de Turismo de Ecuador.
- b. Beneficiarios Indirectos: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos y el Ministerio de Finanzas.

Posteriormente, se procedió a definir los beneficios que pueden brindar la plataforma y cuáles son las características que soportan el beneficio propuesto:

- a. Garantizará el acceso a la información de manera fácil, oportuna y segura: para ello, el sistema contará con una interfaz sencilla e intuitiva para la distribución de

la información. Además, se incluirán procedimientos de seguridad que garantizarán la confiabilidad de los datos: niveles de acceso para los usuarios y permisos claramente definidos.

- b. Los usuarios del sistema contarán con una herramienta fácil de usar, que permitirá obtener información de manera simple y rápida: para ello contarán con mecanismos electrónicos de búsqueda en la base de datos, procedimientos que optimicen la búsqueda de datos; además tendrá un base de datos robusta para almacenar información y de fácil acceso, además de un conjunto de consultas y reportes diseñados para cada perfil del usuario.
- c. Almacenamiento de la información en un único lugar: la aplicación contará con una base de datos diseñada para cubrir todos los requerimientos de información existente y las futuras necesidades de información en las siguientes etapas del desarrollo.
- d. El sistema estará diseñado en función de mejorar la oferta de actividades turísticas: las opciones de la aplicación darán respuesta a los procesos de búsqueda y reserva de actividades turísticas.
- e. La aplicación estará diseñada en función de los requerimientos propios de las comunidades: las opciones de la plataforma darán respuesta a los procesos medulares que permitan la integración de las comunidades con los turistas, así como la promoción de los productos y servicios existentes en las mismas.

Para satisfacer los beneficios arriba mencionados, es necesaria la construcción de una aplicación Web, para ser instalada en un servidor en la nube y los usuarios tendrán acceso a la misma a través de internet, usando cualquier dispositivo móvil o computador. El proyecto contempla el desarrollo de la base de datos que almacenará la información requerida, así como las consultas de información, registro de datos en las diferentes opciones, además de tener todas las facilidades de una aplicación Web, que le permitan al usuario navegar por la misma sin ninguna complicación.

Para finalizar se presenta la plataforma tecnológica que se empleará para el desarrollo de la aplicación: El servidor web a utilizar será Apache 2.4., el lenguaje de programación a utilizar PHP 7.2 usando el framework LARAVEL 5.7.15. Para el diseño de las interfaces web se utilizaran elementos de HTML 5, CSS, BOOTSTRAP y JavaScript. Respecto a la base de datos, ésta será diseñada con MySQL WORKBENCH 8.0.13 e implementada en MySQL 10.1.36-MariaDB, la cual trabaja adecuadamente con la tecnología escogida para el desarrollo.

Conclusiones

El turismo comunitario en Ecuador busca que el ciudadano ecuatoriano realice turismo en el país, aprovechando este espacio para fortalecer su identidad y valorar los recursos disponibles; a la vez que permite mejorar la economía en las zonas de bajo desarrollo. También se pudo evidenciar, que este tipo de turismo es una iniciativa que puede contribuir a que el país alcance

algunos de los objetivos de desarrollo sustentable, propuestos por la Organización de las Naciones Unidas.

Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) son uno de los mecanismos más efectivos para promover el turismo comunitario en el Ecuador, permite no solo automatizar procesos sino también desarrollar estrategias de mercadeo que promuevan los espacios turísticos a través del uso de imágenes, videos y otras herramientas. También es posible compartir información en línea entre los turistas para conocer sus experiencias en las zonas turísticas visitadas; potenciando así su experiencia y mejorando la toma de decisiones: ¿dónde ir?, ¿cuáles lugares visitar? en el sitio y ¿cuándo ir?; y mientras viaja ir documentando sus vivencias, contribuyendo a mantener la memoria tecnológica para compartir entre turistas.

El proyecto presentado es una propuesta valiosa para fortalecer el desarrollo del turismo comunitario en el Ecuador, sobre todo porque sus características le permiten ser replicable para otras provincias con características similares a la del Guayas. Lo cual en el largo plazo fortalecerá el turismo comunitario en diferentes provincias del Ecuador, disminuyendo costos y recortando la distancia cognitiva de los usuarios cuando esta plataforma se use como base para los desarrollos web de otras provincias, pues su alto nivel de usabilidad garantizará que los usuarios consigan las mismas funcionalidades y les sea más fácil acceder a los servicios.

Bibliografía

- Acosta, A (2015). Las Tics y su importancia para el turismo. Obtenido de: <https://www.eoi.es/blogs/embatur/2015/06/01/las-tics-y-su-importancia-para-el-turismo/>
- Alcaldía de Guayaquil (2019). Parroquias Rurales. Obtenido de: <http://www.guayaquilesmidestino.com/es/naturaleza/parroquias-rurales>
- Junta de Andalucía (2019). Turismo y nuevas tecnologías: tendencias 2019 y recursos tic para el impulso de un sector clave. Obtenido de: <https://www.blog.andaluciaesdigital.es/turismo-y-nuevas-tecnologias/>
- CODESPA (2019). Impulsamos el turismo comunitario en zonas rurales de Ecuador para que familias indígenas reduzcan sus niveles de pobreza. Obtenido de: <https://www.codespa.org/proyectos/turismo-comunitario-en-zonas-rurales-de-ecuador-para-familias-indigenas-pobres/>
- Farfán, K y Serrano, A. (2007). Turismo comunitario en Ecuador, una visión empresarial. En Ruiz Ballesteros, E y Solís Carrión, D, Turismo Comunitario en Ecuador. Desarrollo y sostenibilidad social (pp. 77 – 92). Primera Edición. Quito: Ediciones Abya-Yala.
- Gobierno Provincial del Guayas (2017). Página web oficial. Obtenido de: <http://www.guayas.gob.ec/turismo/>
- INN PULSAR (2007) KUSHI WAIRA, turismo comunitario. Obtenido de: <http://www.congope.gob.ec/wp-content/uploads/2017/04/03FP07-0101-a01.pdf>
- Pachón, M (2014). Impacto de las TICs en el sector turístico. Trabajo de Fin de Grado para optar al grado de Administración y Dirección de Empresas en la Escuela de Ciencias Empresariales y del Trabajo de Soria. Universidad de Valladolid. España. Obtenido de: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/8459/1/TFG-O%20435.pdf>

- Landaeta, D (2014). Turismo comunitario, la mejor manera de conocer los Andes ecuatorianos. Obtenido de: <https://www.elcomercio.com/tendencias/turismo/comunitario-conocer-andes-ecuador.html>
- Ministerio de Turismo (2008). Ecuador: costas, provincias, guayas. Obtenido de: www.vivecuador.com/html2/esp/guayas_es.htm
- Ministerio de Turismo (2018). Turismo Comunitario en Ecuador. Obtenido de: http://www.vivecuador.com/html2/esp/turismo_comunitario.htm
- Organización Mundial del Turismo (2015). El turismo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Obtenido de: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284417766>.
- Revista Marcas y Turismo (2014). Uso de TICs en Turismo, nuevas tecnologías al servicio del viajero. Obtenido de: <https://www.turismoytecnologia.com/todos-los-articulos-de-tecnologia/item/3617-uso-de-tics-en-turismo-nuevas-tecnologias-al-servicio-del-viajero>
- Zambrano, P (2017). Informe final del Objetivo 1 del Proyecto: Plataforma de e-marketing para potenciar el turismo comunitario en la Provincia del Guayas, en las zonas de bajo desarrollo. Universidad de Guayaquil.