RESUMEN

El presente Ensayo pretende realizar un análisis de sitios web de establecimientos turísticos para lo cual en primer lugar se ha decido realizar un estudio sobre las principales partes que debe tener un sitio web conjuntamente con las características que tiene un sitio que se dedique al sector turístico, para lo cual se ha basado en conceptos tomados de entidades turísticas como la Organización Mundial de Turismo (OMT), incluyendo el material impartido dentro del II Módulo del Curso de Graduación de Turismo denominado TICS APLICADAS AL TURISMO de la cual se ha tomado como base para este análisis.

El objetivo principal del presente estudio es muy claro y consiste en proporcionar un estudio analítico de tres de los principales establecimientos turísticos que desarrollan actividades turísticas en el Ecuador; tales como El Ministerio de Turismo, la Asociación Nacional de Operadores de Turismo Receptivo del Ecuador (OPTUR) y la Asociación Hotelera Nacional del Ecuador (AHOTEC) para dar a conocer si estos sitios cuentan o no con la gran mayoría de las partes y características generales que debe tener cualquier sitio web turístico; cada uno de estos establecimientos tendrá su propia sección en la cual se explicará el análisis ya antes mencionado.

Palabras Claves: Url, Tabs, Plataformas, Flickr, Creative Works S.A, Tics, Interfaz, NITIUM.

ABSTRACT

This test intended to analyze websites of tourist establishments, in first place has decided to conduct a study on the main parties should have a web site together with the characteristics that have a site that is dedicated to the tourism sector for which is based on concepts from tourism entities as the World Tourism Organization (WTO), including the material taught in the Module II of the Graduate Course of Tourism called TICS APPLIED TO TOURISM which has been relied upon to this analysis.

The main objective of this study is very clear and to provide an analytical study of three major tourist establishments that develop tourism in Ecuador, such as the Ministry of Tourism, the National Association of Tour Operators in Ecuador (OPTUR) and the National Hotel Association of Ecuador (AHOTEC) to disclose whether or not these sites have with most of the parties and general characteristics must have for any tourist website, each of these establishments will have its own section in the analysis which is explained as above.

Keywords: Url, Tabs, Plataformas, Flickr, Creative Works S.A, Tics, Interfaz, NITIUM.

INDICE

- **Resumen……...1**
- **Abstract……..2**
- **Índice……...3**
- **Autorías……...4**
- **Carátula……6**
- **Dedicatoria……7**
- **Agradecimientos……8**
- **Introducción……9**
- **Diseño del Ensayo……..……10**

- **Sección 1:……14**
  PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE UN SITIO WEB DE UNA ORGANIZACIÓN DE DESTINO TURÍSTICO

- **Sección 2:……20**
  ANÁLISIS DEL SITIO WEB DEL MINISTERIO DE TURISMO

- **Sección 3:……23**
  ANÁLISIS DEL SITIO WEB DE LA ASOCIACIÓN NACIONAL DE OPERADORES DE TURISMO RECEPTIVO DEL ECUADOR (OPTUR)

- **Sección 4:……26**
  ANÁLISIS DEL SITIO WEB DE LA ASOCIACIÓN HOTELERA NACIONAL DEL ECUADOR (AHOTEC)

- **Conclusiones……29**

- **Recomendaciones……...30**
- **Bibliografía……..31**
- **Glosario……...32**
- **Anexos……33**

Yo, Tania Mireya González Maldonado, reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Ingeniería en Turismo. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor.

Tania Mireya González Maldonado
010490607-8

Yo, Tania Mireya González Maldonado, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Tania Mireya González Maldonado.
010490607-8

UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

UNIVERSIDAD DE CUENCA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD

CARRERA DE TURISMO

ANÁLISIS DE TRES SITIOS WEB DE ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS DEL ECUADOR

ENSAYO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA EN TURISMO

AUTORA

TANIA MIREYA

GONZÁLEZ MALDONADO

CUENCA, JULIO 2012

DEDICATORIA

El presente ensayo se lo dedico a abuela, mis padres, hermanos, amigas, y a mí amado esposo, quienes siempre estuvieron apoyándome, dándome su cariño y amor durante mí larga carrera hacia la culminación de mis estudios; especialmente en estos últimos años que han sido fundamentales para el término de mi carrera universitaria; ya que gracias a ellos estoy cumpliendo con una meta más dentro de mi vida.

AGRADECIMENTOS

Quiero agradecer a cada uno de mis profesores de la carrera de turismo, del curso de graduación, además de mis otros profesores y tutores externos a la universidad; que gracias a sus apoyo, consejos y principalmente sus enseñanzas han hecho posible el término de mis estudios universitarios

INTRODUCCIÓN

Los Establecimientos Turísticos han encontrado en Internet el aliado ideal para la promoción y distribución de información, a través de la red mediante la creación de sus propios sitios web. Sabemos que las TICS aplicadas al turismo son un tema prioritario, puesto que el internet es utilizado cada vez más en el caso del sector turístico, convirtiéndose así en un binomio Internet y turismo, y por ende la promoción institucional de los establecimientos turísticos en sitios web además de distribuir información turística para los usuarios tanto directos como indirectos dentro del sector turístico.

.

Una nueva estructura del negocio en los mercados emisores impulsada por las TICS e Internet exigen un nuevo modelo de gestión de la promoción turística orientado al perfeccionamiento e innovación de sus estrategias adaptadas a estos medios; cabe mencionar también la amplia gama de posibilidades que nos pueden otorgar estos medios, las oportunidades que brinda a las organizaciones turísticas, puesto que casi todas las técnicas o herramientas de comunicación e información pueden implementarse a través de la web. Sin embargo, dichas oportunidades deberían ser mejor aprovechadas tanto por establecimientos turísticos nacionales como por internacionales, ya que los recursos tecnológicos disponibles para la promoción y distribución de la información en la web son viables para todos los establecimientos turísticos del mundo.

Sin embargo todas estas técnicas y herramientas dadas por la web deben ser diseñadas de una manera clara y correcta para que el usuario, que utilice este sistema pueda hacerlo de una manera rápida y eficaz; para ello se han desarrollado características específicas que debe poseer un sitio web de organizaciones de destinos turísticos realizada por la CEOMT (Consejo Empresarial de la Organización Mundial de Turismo).

DISEÑO DEL ENSAYO

Justificación del Ensayo

El presente ensayo estará asociado al II Módulo TICS APLICADAS AL TURISMO del II Curso de Graduación de la Carrera de Turismo de la Universidad de Cuenca.

Hoy en día el Internet es una herramienta muy útil debido a que la mayor parte de las empresas alrededor del mundo tienen sitios en Internet en donde muestran información de la empresa, describen sus productos y servicios y tienen una mejor relación con sus clientes; por ello se ha querido conocer si tres de los establecimientos turísticos del Ecuador cuenta con servicio de internet para sus empresas.

El Internet puede tener varios beneficios para las empresas turísticas; siendo la puerta de principal acceso a la información sobre la éstas, también sirve como medio de publicidad debido a que todos los días y a todas horas está presente en la web, promueve la comunicación con los clientes y sus proveedores, también ofrece la posibilidad de encontrar información sobre nuevos proveedores y también genera una buena imagen para los clientes; por este motivo se quiere conocer mediante un análisis de estás si cuentan o no con un buen sitio web para sus clientes, proveedores y demás usuarios.

En cuanto a las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICS), éstas están cambiando la forma tradicional de hacer las cosas porque las personas que trabajan en el gobierno o en empresas privadas de turismo, utilizan las tecnologías de información cotidianamente mediante el uso de Internet, tarjetas de crédito, pago electrónico de la nómina de trabajadores, entre otras; es por eso que la función de las TICS en los procesos empresariales, como manufactura y ventas, se han expandido en los últimos años, por lo tanto se desea conocer como hacen uso de éstas, los establecimientos turísticos ya que dentro del II Módulo TICS APLICADAS AL TURISMO hay una parte en la cual

se puede encontrar las características que deben tener los sitios web de destinos turísticos según la OMT, por la cual se dispone a conocer si éstos establecimientos turísticos cuentan o no con estas características.

Revisión Bibliográfica

Para dar inicio al trabajo primeramente se debe conocer que es un sitio web y cuáles serían las características generales que debe tener cualquier sitio web sean estos turísticos o no.

> Un sitio web es un conjunto de páginas web que se encuentran conectadas entre sí por medio de enlaces (links). Una página web contiene contenido como texto, imágenes, audio y video. Para organizar el contenido que una empresa desea publicar en Internet, generalmente se divide este contenido en diversas páginas. *(¿Qué es un Sitio Web?,* www.expertosensitiosweb.com)

Según la NITIUM, empresa española especialista en el análisis de las características de las páginas web nos dice:

> […] para que una página web sea eficaz debe tener una fácil accesibilidad, estar en los primeros lugares del ranking de los principales buscadores (Google, MSN, Yahoo, etc), ser fácil de navegar, rápida a la hora de cargarse, visualmente atractiva, interactiva, detallista y orientada a un público concreto […] (López Sánchez, José Antonio et al. *Modelo de Análisis de Páginas Web Turísticas en Andalucía*)

Finalmente, en cuanto a sitios web turísticos, la Organización Mundial de Turismo (OMT), también ha aportado con un análisis de cuáles son las principales características que debe tener un sitio web de destinos turísticos; tomado del II Módulo TICS APLICADAS AL TURISMO.

SITIOS WEB PARA EL SECTOR TURISTICO

CARACTERISTICAS DE LOS SITIOS

•Disponibilidad multilingüe

•Lista de contenidos mostrando todo el sitio

•Enlace con página inicial en cada página

•Mapa del sitio

•Información sobre el diseño del sitio

•Excursiones virtuales, multimedia

•Cámaras en directo

•Lista de enlaces externos a sitios relacionados

•Comentarios de visitantes

•Cuenta con formulario para pedir envío de folletos

•Formulario de inscripción en línea (Méndez, Lucía. Power Point)

Objetivo General

Analizar Tres Sitios Web de Establecimientos Turísticos del Ecuador.

Objetivos Específicos

- Identificar si los Tres Sitios Web de Establecimientos Turísticos cumplen con las características generales que debe tener un sitio web.
- Identificar si los Tres Sitios Web de Establecimientos Turísticos cumplen con las características que deben tener los sitios web de destinos turísticos según la OMT.
- Conocer si la interfaz de los Tres Establecimientos Turísticos cumplen con los parámetros que debe tener dentro de un sitio web.

Transferencia y Difusión de resultados e Impactos del Ensayo

El presente trabajo servirá como guía para otros estudiantes dentro de la carrera de turismo o ingeniería en sistemas para que puedan realizar un análisis más profundo sobre el Ensayo a desarrollar dando como resultado un impacto social debido que se pueden encontrar respuestas para un gran grupo de estudiantes dentro de las diferentes áreas ya antes mencionadas.

Técnicas de Trabajo

Las técnicas que se van a utilizar para lograr los objetivos propuestos en el ensayo son:

Empirismo.- En este ensayo se ha visto la necesidad de ir hacia los sitios web de cada uno de los establecimientos turísticos para observar, tomar fotografías de la Interfaz y además de tomar nota sobre cómo se encuentra estructurados cada uno de estos como sitios web, para luego hacer el análisis pertinente.

Materialismo Dialéctico.- Para este punto será necesario realizar un análisis de información secundaria mediante la revisión bibliográfica de libros, documentos en Power Point y demás información; para poder conocer sobre los sitios web y poder realizar el ensayo.

Estructuralismo.- Mediante forma ordenada se llevará a cabo la realización del siguiente ensayo por ello se debe utilizará este método.

Puntos de Vista, Análisis crítico, argumentos del contexto y reflexiones dentro del ensayo

Por medio del II Módulo sobre TICS APLICADAS AL TURISMO, se ha decidido tomar tres de los establecimientos turísticos más importantes del Ecuador para realizar un análisis crítico propositivo según los parámetros que se han visto en las clases de éste módulo además de información secundaria tomada de diferentes fuentes bibliográficas, para dar a conocer si éstos establecimientos primero cuentan con su propio sitio web, segundo se tienen las características generales que se deben tener según la OMT, tercero las características generales en común, y cuarto un análisis sobre una de las partes más importantes dentro de un sitio como lo es la Interfaz debido a ser el primer punto de contacto con el usuario; porque se cree que al ser establecimientos turísticos con mayor razón deben utilizar el internet como medio de comunicación para y hacia los turistas además de la gente que se encuentra involucrada dentro del sector.

SECCIÓN 1:
PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS QUE DEBE TENER UN SITIO WEB DE UNA ORGANIZACIÓN DE DESTINO TURÍSTICO

El internet hoy en día se ha convertido en una fuente de acceso a nuevas oportunidades de negocio; entre ellas encontramos al sector turístico que no ha sido ajeno a los continuos progresos tecnológicos dentro del desarrollo de sitios web debido a que la información en la web se la puede conseguir de una manera más fácil y eficiente que en los medios físicos además, que se puede encontrar un gran volumen de información en un tiempo muy corto de búsqueda y con varias opciones a investigar.

Según la NITIUM (López Sánchez, José Antonio, *Modelo de Análisis de Páginas Web Turísticas en Andalucía*) empresa española que se especializa en analizar la operatividad de las webs, explica que una página web para que tenga eficacia debe tener facilidad de acceso, ser fácil de navegar, debe descargarse de manera rápida, ser atractiva para la vista del usuario, tiene que estar bien detallada, constar dentro de las primeras páginas de los más importantes buscadores como Google, Bing, Yahoo! entre otros; y finalmente debe estar dirigida a un público concreto. Es necesario dentro de estas consideraciones hacer un breve resumen de las partes generales que todo sitio web debe tener para funcionar como tal. En primera instancia un sitio web debe tener un identificador es decir su dirección URL (Uniform Resource Locator), o dirección web. Cada sitio web tiene su propia dirección URL por consiguiente esta funciona como la cédula de identidad de cada persona es decir no se repite con ninguna otra. La dirección web debe tener un nombre y una extensión; por ejemplo: www.optur.org, dando como resultado el nombre optur y la extensión org (organización). Existen diferentes extensiones de las cuales mencionaremos algunas de las más comunes que son: .com (comercial), .net (red), .org (organización), .ec (extensión del país Ecuador).

Un sitio web está diseñado con varias páginas y estas no son más que el contenido del sitio web, este contenido trata sobre varios temas de una empresa, producto, servicio, etc. Para lo cual se han diseñado varias páginas donde se colocará el contenido en cada una de ellas, también un sitio web puede diseñar su contenido en secciones y a su vez estas secciones tienen varios temas que van a diversas páginas. Dentro de un sitio web también se encuentra un área dedicada a la publicidad, esta publicidad se la puede realizar mediante imágenes y textos ubicados en las diferentes páginas del sitio web, permitiendo así promocionar productos o servicios que estén relacionados con el sitio web o temas de interés para los usuarios. No obstante no hay que olvidar que cada una de las páginas web tienen su identificador de página es decir que indica donde localizar un tema específico de un sitio web, la dirección web nos muestra además del nombre del sitio web el nombre de la página del sitio web, ejemplo: www.optur.org/fotogaleria-ecuador.html. Dentro de un sitio web es frecuente que una página haga referencia a otra, estas referencias son más conocidas como enlaces o links.

Para que un usuario tenga mayor facilidad de navegación por un sitio web es recomendable que los mismos tengan un índice o mapa del sitio, éste índice es como una guía que indica al usuario en que página encontrar el tema a buscar dentro del sitio web de una manera más eficaz y rápida; pero resulta más útil que un sitio web tenga en cada una de sus páginas un menú de navegación es decir enlaces a páginas más importantes del sitio, permitiendo así que el usuario no tenga que volver a la página de inicio, éstos enlaces deben estar diseñados de una manera visible y de fácil accesibilidad.

Luego de conocer de manera general algunas de las partes más importantes de un sitio web se empezará a describir las características generales que debe tener un sitio web turístico. Según los autores (Young A., Park y Ulrike Gretzel, 2008), han analizado que los factores de éxito mayoritariamente utilizados en páginas web para el sector turístico son:

1) La Calidad de Información

2) La Facilidad de Uso
3) Seguridad /Privacidad
4) La Apariencia Visual
5) Personalización
6) Sensibilidad
7) Interactividad
8) Confianza
9) Cumplimiento

Además dentro de estas características la OMT también ha aportado con criterios con los que se debe evaluar un sitio web, este análisis fue realizado por el CEOMT (Centro Empresarial de la Organización Mundial de Turismo) y nos recomienda utilizar estos parámetros generales para analizar el sitio web de cualquier organización de turismo a nivel mundial.

CARACTERISTICAS GENERALES DE LOS SITIOS WEB TURÍSTICOS

- •Disponibilidad multilingüe
- •Lista de contenidos mostrando todo el sitio
- •Enlace con página inicial en cada página
- •Mapa del sitio
- •Información sobre el diseño del sitio
- •Excursiones virtuales, multimedia
- •Cámaras en directo
- •Lista de enlaces externos a sitios relacionados
- •Comentarios de visitantes
- •Cuenta con formulario para pedir envío de folletos
- •Formulario de inscripción en línea (Méndez Lucía, Power Point)

Dadas las características generales de un sitio web turístico se debe analizar un tema muy importante dentro de un sitio web; la interfaz; debido que es una parte esencial en cualquier sitio web sea este turístico o de cualquier otro tipo.

La Interfaz: Es la parte más importante de un sitio web porque es la presentación del sitio, se trata del primer contacto visual que tiene el usuario con el éste por ser la página de inicio; en esta página se encuentran los temas más relevantes del sitio web con referencias a páginas internas del sitio, el logotipo de la empresa o negocio, una imagen descriptiva o una animación de imágenes que funcionan como presentación gráfica de éstos lugares, además de éstas características posee otra importantes al momento de realizar un análisis a sitios web como son:

- La información: Debe ser presentada de forma clara y sencilla que esté bien diseñada sin causar confusión al momento que el usuario quiera hacer uso de estos sitios facilitando la navegación dentro de los mismos.

- No debe tener extenso contenido de texto ya que esto causaría que el usuario se canse rápidamente. En lugar de ello se puede hacer uso de elementos gráficos como imágenes, fotografías, mapas, visitas virtuales e imágenes de cámaras en directo pero siempre teniendo en cuenta el tiempo de descarga ya que esto causaría molestia al usuario.

- La funcionalidad de un sitio debe estar definida por las siguientes características:

  - División de la sección: Es la manera en la que el sitio web está organizado en subelementos: tabs, listas, secciones.
  - Estructura de vínculos: Presentación de secciones alternas.
  - Herramientas de navegación: Entre las más significativas están la de búsqueda, áreas personalizadas como carritos de compras, preferencias, etc.
  - Desempeño: Es la Velocidad (tiempo de descarga de una página del sitio web); confiabilidad (cuando el sitio está temporalmente fuera de servicio por motivos de saturación, caídas, ataques, mantenimiento, etc.); independencia de la plataforma (verifica si el sitio web funciona

en plataformas de versiones anteriores de navegadores y hardware); acceso a los medios.

- Estética: Se debe observar el esquema de colores dependiendo del tipo de sitio web que se esté analizando, así como los temas visuales de esos sitios.

- Los enlaces brindan un mecanismo sencillo al momento de utilizar un sitio web para trasladarse entre las páginas permitiendo al usuario entrar en sitos que considere más importantes. Existen tres tipos de enlaces en un sitio:

  - Enlaces a otras zonas de la misma página: Cuando existen documentos muy extensos dentro de una misma página se crean este tipo de enlaces que lo único que hacen es saltarse de una parte del documento hacia otra parte del mismo, a estos tipos de enlaces se los conoce como locales; a su vez este se subdivide en enlace que es la zona donde el usuario hace click para trasladarse hacia otra parte del documento; y el nombre enlazado o referenciado es cuando el usuario da click en la referencia correspondiente de la zona del documento al cual quiere llegar.
  - Enlaces a otras páginas: Estos nos llevan hacia otras páginas que estén conectadas con la página principal.
  - Enlaces a una página de otro sitio web: Estos trasladan al usuario hacia otro sitio web.

- Diseño e imágenes: El diseño, es una parte fundamental de una página Web, porque influirá en la motivación del usuario; ya que no es lo mismo un sitio diseñado para adultos, que el de niños, y entre éstos también variará en función de su edad. También deberá atenderse a otras características como la funcionalidad, legibilidad, etc. En cuanto a las imágenes no deben ser excesivas en su número, son la parte de las

páginas que más ocupan espacio, por ello es importante que estas imágenes puedan cargarse en un tiempo no muy largo.

- Actualización: Al margen de las condiciones de actualización que toda página web debe tener las páginas web turísticas deben considerarse como algo vivo, cambiante, que puede y debe ser modificado con el paso del tiempo, en función de las evaluaciones realizadas, cambios de los contenidos, destinatarios, etc., se hace recomendable revisar el sitio web una vez al año o (si es ya muy extensa) una vez cada dos años, de manera que se encuentre lo más actualizada posible.

Para concluir con esta primera sección se describirán algunas de las ventajas y desventajas de tener un sitio web turístico:

Ventajas

- La información para el usuario está disponible todos los días del año a cualquier hora del día.
- Se pueden vincular proveedores y consumidores.
- Utilizar como medio de promoción a bajo costo.
- El sitio web es de dominio internacional.
- Amplía los segmentos de mercado.
- Agilita e incrementa el número de transacciones.

Desventajas

- Algunas de las veces la información de algunos sitios no tienen un orden y por ende no son fáciles de comprender.
- La información mucha de las veces se encuentra desactualizada.
- Desconfianza con los sistemas de pago.
- Desconocimiento de leyes y políticas para entregas, devoluciones, reembolsos, pre-reservas, cancelaciones, etc.

SECCIÓN 2:
ANÁLISIS DEL SITIO WEB DEL MINISTERIO DE TURISMO

En esta sección se realizará un análisis de uno de los sitios web que tiene el Ministerio de Turismo ya que este tiene uno para la Institución en sí y otro para la promoción turística; así que se decidió hacer el análisis de la web Institucional por ser el ente más importante en cuanto a turismo ya que todos los demás establecimientos se rigen a este. El análisis se lo realizará basándose en el II Módulo de Graduación de la Carrera de Turismo que trata sobre las TICS APLICADAS AL TURISMO y a su vez en las características y partes que se describieron en la sección anterior; principalmente tomando en cuenta las que hablan acerca de sitios web turísticos.

El Ministerio de Turismo es un ente nacional que lidera la actividad turística mediante la regulación, planificación, gestión, promoción, difusión y control del Ecuador, garantizando así que la actividad turística se convierta en una de las principales fuentes de ingresos al país, así mismo se dedica a posicionar al Ecuador entre los más importantes destinos de Latinoamérica. Con respecto a este sito se puede observar su facilidad de acceso hacia las diferentes páginas de este, es fácil de navegar porque es muy entendible ya que cualquier usuario sabe dónde se encuentra la información, y como se tiene que hacer para llegar a ella, por lo que se refiere a la descarga del sitio es de una manera rápida a pesar de la cantidad de imágenes que posee la interfaz de esta web, acerca de la imagen del sitio resulta a primera vista atractiva y bien detallada en cuanto a la información que otorga esta página mediante las imágenes que aquí se encuentran; no hay que olvidar también que consta dentro de la primera página de los más importantes buscadores como Google, Bing y Yahoo!; en cuanto a lo que el público se refiere; éste está dirigido a un público concreto que serían las personas involucradas en los medios laborales que el turismo otorga a nivel nacional sin embargo a esta página también pueden ingresar personas que se encuentran fuera del medio turístico ya que

al ser una página del estado y con mayor razón de turismo ayuda a la gente común a enterarse de fiestas, eventos, acontecimientos, etc., que competen a la nación en general, además de los turistas que encuentra a este sitio como una guía de información turística. A continuación se expondrá un resumen de las partes y características del sitio web del Ministerio de Turismo; iniciando por el identificador o dirección URL del Ministerio que es www.turismo.gob.ec, dando como resultado, su nombre turismo, extensión .gob (gobierno) y .ec (Ecuador). Además está diseñado con varias páginas de contenido netamente turístico y afines a esta actividad las cuales se encuentran subdivididas en secciones y a su vez estas tienen varios temas que van a diversas páginas; teniendo como resultado su identificador de página es decir que indica donde localizar un tema específico del sitio web, ya que la dirección web nos muestra además del nombre de la web el nombre de la página del sitio web, entonces como ejemplo tenemos a una de las páginas del Ministerio: http://www.turismo.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=3976. En cuanto a la publicidad casi no tiene mucho de esto, solamente un poco sobre asuntos turísticos que ocurrirán en los próximos meses. Para que un usuario tenga mayor facilidad de navegación por este sitio web puede hacerlo mediante el mapa del sitio, o de forma más útil puede utilizar el menú de navegación que se encuentra ubicado en la página inicial y en cada una de sus páginas del sitio web permitiendo así que el usuario no tenga que volver a la página de inicio, y en el sitio del Ministerio se puede observar este menú de una manera visible y de fácil acceso.

Dentro de las características generales del sitio web del Ministerio se puede mencionar que no consta de disponibilidad multilingüe únicamente está dedicado para el idioma español, los contenidos del sitio son mostrados en listas o mapa del sitio; tiene un enlace con la página inicial en cada página del sitio, posee secciones multimedia, enlaces externos a sitios relacionados en turismo como los mencionados a continuación: Internacionales con 14 enlaces , Nacionales con 8 enlaces, Otros con 23 enlaces, Secretarías con 3 enlaces, Entidades de Control con 20 enlaces, Ministerios con 17 enlaces, Provinciales

con 8 enlaces. Para los comentarios y sugerencias que los visitantes pueden hacer tiene un link al cual se puede realizar estos comentarios personales del usuario y también cuenta con un formulario para pedir envío de material promocional. La Interfaz del Ministerio de Turismos consta de logotipo institucional, logotipo promocional, su imagen de entrada es muy buena debido que una simple imagen muestra todo lo que es el Ecuador; costa, sierra, oriente y Galápagos; además de una amplia gama de imágenes descriptivas hacia otros sitios web o hacia otras páginas del sitio y también cuenta con animaciones gif; por la utilización de estos el sitio no tiene extenso contenido de texto; así mismo la funcionalidad del sitio tiene división de la sección, estructura de vínculos, entre las herramientas de navegación está el área de búsqueda, la velocidad del tiempo de descarga del sitio es rápido; en la independencia de la plataforma el sitio web pide tener la versión del navegador Mozilla/Firefox (3.5) o resolución de 1024 x 768; estéticamente tiene un esquema de colores muy sobrio en los que se utilizan colores blancos y pasteles en la gran mayoría del sitio haciendo que no cause cansancio visual cuando se está mucho tiempo dentro del sitio En cuanto a los enlaces posee los tres tipos de enlaces que en la sección uno se mencionan es decir tiene enlaces a otras zonas de la misma página en páginas que tienen texto muy extenso, el segundo tipo son los enlaces a otras páginas que son más de 50 páginas principales del sitio y el tercer tipo son los enlaces a una página de otros sitios web que en su mayoría son institucionales y relacionadas con turismo; además de las página sociales como Facebook y Twitter que hoy en día son esenciales para la promoción de cualquier empresa. Finalmente sobre la actualización de la página no se ha encontrado ningún tipo de mención que hable sobre si está actualizado o no este sitio pero si se puede observar que al final de todas las páginas encontramos la dirección del Ministerio conjuntamente con la ciudad en la que se encuentra su sede y los números telefónicos a los cuales se puede poner en contacto con éste lugar.

SECCIÓN 3:
ANÁLISIS DEL SITIO WEB DE LA ASOCIACIÓN NACIONAL DE OPERADORES DE TURISMO RECEPTIVO DEL ECUADOR (OPTUR)

La OPTUR es una institución que se ha dedicado a ser una de las asociaciones representativas dentro del campo de turismo receptivo, comprometiéndose con la preservación del medio ambiente y el impulso sostenible de las actividades turísticas que se desarrollan en el Ecuador.

Con respecto a la web de la OPTUR al igual que la del Ministerio esta tiene facilidad de acceso y resulta fácil de navegar debido a que ésta se descarga de manera rápida, por otra parte el atractivo visual que debe dar hacia el usuario, es bueno ya que posee al momento de ingreso, imágenes, fotografías que describen lo que es el país provocando que éstos llamen la atención del usuario; sin olvidar también que se encuentra muy bien detallada y ordenada en cuanto a la información que posee este sitio, consta dentro de la primera página de los más importantes buscadores que son Google, Bing y Yahoo!; finalmente esta web está dirigida a un público concreto es decir que sirve para las personas involucradas en el sector turístico dentro del área de operadoras de turismo y afines; sin embargo también puede servir de ayuda para dar información a las personas que se desempeñan en las otras ramas del turismo.

Ahora bien se iniciará a describir las partes que posee este sitio, en primera instancia su dirección URL es www.optur.org es decir el nombre es optur y su extensión es .org (organización); este sitio web está diseñado con varias páginas en las que se encuentra el contenido del mismo, este contenido trata sobre distintos temas de la Asociación además de información de interés turístico y afines; cada una de éstas páginas web constan con su identificador propio; por ejemplo en una de sus páginas es: www.optur.org/fotogaleria-ecuador.html. Dentro del sitio de la OPTUR también se encuentra un área dedicada a la publicidad siendo ésta netamente turística, esta publicidad es

realizada mediante imágenes, fotografías y videos pero únicamente se encuentra ubicada esta publicidad dentro de la interfaz de la Asociación.

Para que el usuario tenga mayor facilidad de navegación en la web de la OPTUR ésta contiene un mapa del sitio donde se especifica de forma resumida todo el contenido del mismo, además en cada una de sus páginas consta de tres menús de navegación, el primero va a temas en específico que tiene este sitio, éste menú se encuentra en la parte central superior de las páginas; el segundo tiene temas en general y es el menú más extenso, éste se encuentra al lado superior izquierdo de las páginas y el tercero tiene un resumen de los temas del segundo menú; encontrándose en la parte central inferior, dando al usuario una manera muy fácil al momento de hacer uso de estos menús y permiten además al usuario que no tenga que volver a la página de inicio.

Según las características generales de sitios web turísticos que la OMT ha designado la OPTUR tiene: enlace con la página inicial en cada página de la web, mapa del sitio en el menú de navegación izquierdo, hace uso multimedia, tiene una lista de enlaces externos a sitios relacionados con el turismo, en muchas de las páginas del sitio tiene una sección para hacer comentarios por parte de los visitantes, cuenta con formulario para la inscripción a formar parte de la Asociación. Otro punto dentro de un sitio web es el análisis de la interfaz por ser la primera presentación visual que hace el sitio hacia el usuario, dentro de la página de inicio se encuentra el logotipo de la Asociación de la OPTUR, contiene por otro lado imágenes, fotografías, gifs y videos que funcionan como presentación gráfica del sitio, además de presentar información textual poco extensa, clara y concisa.

En relación con la funcionalidad del sitio de la OPTUR se puede mencionar que la división de la sección está organizado en subelementos que son listas y secciones; la herramienta de navegación que tiene este sito es de búsqueda en la parte superior derecha de la interfaz y demás páginas del sitio; en cuanto a la velocidad durante el tiempo de descarga de la página es rápida a pesar de las imágenes y demás medios digitales con los que consta el sitio; por otra

parte la estética del lugar contiene un esquema de colores que no causan una mala impresión en cuanto a la intensidad de estos debido a que utiliza el color blanco en casi la totalidad de las páginas que conforman este sitio sin olvidar que también utiliza un color verde para resaltar los menús de navegación que al ser muy poco utilizado este color no provoca que la vista se canse al utilizarlo dentro de este sitio; además gráficamente tiene un buen diseño gráfico dentro del sitio; los enlaces que se pueden observar dentro del página de la Asociación son los enlaces hacia otras páginas que están conectadas con la página principal y los enlaces a páginas de otros sitios web que tienen que ver con la actividad turística, el sitio está diseñado para el uso de adultos involucrados en la actividad turística y finalmente dentro de este lugar no se encuentra ningún ítem en el que se muestre el tiempo de actualización que tiene el sitio web de la OPTUR, pero al igual que el sitio del Ministerio éste si cuenta con información de contacto en toda la web de la Asociación con teléfonos, dirección y correo electrónico además de poder encontrar a esta entidad en redes sociales como Facebook y Twitter además de Click donde se puede encontrar foto galería de los más importantes atractivos turísticos que posee el país.

SECCIÓN 4:
ANÁLISIS DEL SITIO WEB DE LA ASOCIACIÓN HOTELERA NACIONAL DEL ECUADOR (AHOTEC)

La Asociación Hotelera Nacional del Ecuador (AHOTEC) “es una institución […] que representa a los hoteleros del Ecuador frente a organismos, instituciones y autoridades del sector público y a las diferentes entidades del sector privado, con el fin de evitar las diferentes y cambiantes problemáticas que se le presentan a la actividad hotelera, en particular, y turística en general” (www.hotelesecuador.com).

Por lo que se refiere al sitio de la AHOTEC es fácil de navegar al momento de hacer uso de este sitio sin que éste se demore al momento de descargarse, en relación con la parte visual del sitio web le falta ser atractiva a la vista del usuario ya que tiene imágenes muy pequeñas que no despiertan el interés del visitante, aunque se encuentra bien detallada en cuanto a su información, se encuentra dentro de la primera página de los más importantes buscadores Google, Bing y Yahoo!; finalmente está dirigida a los miembros de esta Asociación pero sin lugar a duda cualquier persona interesada en conocer información sobre alojamiento, costos, beneficios, servicios, etc., pueden visitar esta página ya que la información que brinda este lugar también es dirigida a turistas en general. En cuanto a las partes generales que debe tener se encuentra en primera instancia el identificador del sitio www.hotelesecuador.com dando como resultado; nombre hotelesecuador, extensión .com (comercial); el sitio está diseñado con varias páginas que no son más que el contenido del sitio web, este contenido trata sobre varios temas de hotelería e información turística; para lo cual se han diseñado varias páginas donde se colocará el contenido en cada una de ellas, también en algunas página se ha diseñado su contenido en secciones y a su vez estas secciones tienen varios temas que van a diversas páginas; dentro del sitio web también se encuentra un área dedicada a la publicidad, esta publicidad está realizada mediante imágenes y textos ubicados en las diferentes páginas del

sitio web, especialmente en la página de inicio permitiendo así promocionar productos y servicios que ofrecen los hoteles del país. No obstante no hay que olvidar que cada una de estas páginas web tienen su identificador de página es decir que indica donde localizar un tema específico del sitio de la AHOTEC ya que la dirección web nos muestra además del nombre del sitio web el nombre de cada una de las páginas del sitio web al momento de ingresar en éstas, por ejemplo una de las páginas del sitio es:http://www.hotelesecuador.com/disptxt2.php?menu=Tips%20viajero&tip=tips&idiom=1. Para que el usuario tenga mayor facilidad de navegación por el sitio web se recomienda hacer uso del mapa del sitio, éste es como una guía que indica al usuario en que página encontrar el tema a buscar dentro de la web de la AHOTEC de una manera más eficaz y rápida; pero resulta más útil recurrir en cada una de las páginas a un menú de navegación que le permite al usuario no volver a la página de inicio, éstos enlaces están diseñados de una manera visible y de fácil accesibilidad ya que constan de dos de éstos menús el primero va a páginas de interés turístico más que nada, se encuentra en la parte centrar superior de la página de inicio y demás páginas; por el otro lado el segundo menú es para los que forman parte de la Asociación de Hoteleros ya que se encuentra información en su mayoría sobre la institución, este está ubicado en la parte superior izquierda de todo el sitio.

Con respecto a las características generales que debe tener este lugar se puede encontrar de disponibilidad multilingüe en español e inglés pero no todo el sitio al momento de ingresar en inglés se encuentra traducido a éste; enlace con la página inicial en cada página, mapa del sitio, la información sobre el diseño del sitio creado por Creative Works S.A.; lista de enlaces externos a sitios relacionados con hoteles y del sector turístico, un formulario para recibir los comentarios de los visitantes. Ahora se analizará la Interfaz o página de inicio de la AHOTEC debido a que es la parte más importante de cualquier sitio web; en esta página se encuentran los temas más relevantes del sitio con referencias a páginas internas que tiene el lugar, además dentro de esta página se encuentra expuesto el logotipo del sitio web, en cuanto a las imágenes que

funcionan como presentación gráfica son muy pequeñas y escasas esto causa poco atractivo a la página, la información contiene extenso contenido de texto en la gran mayoría de sus páginas incluyendo dentro de la interfaz haciendo que este sitio no demore al momento de cargarlo. La funcionalidad de la AHOTEC está definida por la división de la sección, ésta se encuentra organizada en subelementos como tabs, listas y secciones, en la estructura de los vínculos se presentan las secciones alternas, la herramienta que utiliza este sitio es la de un buscador de hoteles donde se puede realizar reservaciones por esta vía, como se mencionó anteriormente el tiempo de descarga del sitio web es rápido debido a la falta de imágenes, en el caso de la independencia de la plataforma ésta no contiene información alguna del tipo de navegador o hardware que se debe utilizar con el sitio; estéticamente se puede observar que el esquema de colores utilizados es el blanco en la mayoría de éste lugar y el color café de manera mínima utilizada únicamente para resaltar los menús de navegación y temas de las páginas. Los enlaces dentro de este sitio brindan un mecanismo sencillo al momento de utilizar éste ya que permite al usuario trasladarse entre las páginas, los tipos de enlaces que aquí se encuentran son enlaces a otras zonas de la misma página del tipo enlazado o referenciado que es cuando el usuario da click en la referencia correspondiente de la zona del documento a la cual quiere llegar, enlaces a otras páginas, estas llevan hacia otras páginas que están conectadas con la página principal y enlaces a páginas de otros sitios web, estos trasladan al usuario hacia otros sitios como por ejemplo los hoteles alrededor del país, debido a la falta de imágenes el diseño de este sitio influirá en la motivación del usuario ya que no llama la atención para que el usuario le guste la página y se quede en ella aunque por otra parte para los miembros de este establecimiento eso no importaría ya que ellos son usuarios institucionales y pueden hacer uso de éste por el mismo hecho de ser miembros. Por ser un lugar donde se muestra información sobre alojamiento, este sitio se encuentra constantemente actualizado; por lo que se refiere a la información de contacto de esta institución se la puede observar en la parte inferior del sitio con ciudad sede, dirección, teléfonos y correo electrónico pero no se observa el uso de redes sociales dentro del lugar.

CONCLUSIONES

Recogiendo lo más importante sobre lo que ha sido este ensayo se puede decir que los sitios web de estos establecimientos turísticos en se encuentran casi en su mayoría con las partes y características que estos deben tener según se describió en la sección uno; faltándoles un mínimo de éstas pero que no causan a estos sitios mal funcionamiento al momento de utilizarlos, al contrario son lugares muy buenos donde la información se encuentra rápida y eficazmente sin olvidar que tanto el Ministerio como la OPTUR son entidades en las cuales se puede observar una muy buena imagen de primera impresión.

Así que en conclusión general se puede observar que estos sitios web de establecimientos turísticos se encuentran en un muy buen estado al momento de hacer un análisis más profundo y detallado por expertos en el área de sistemas informáticos conjuntamente con expertos del área turística porque sirven como buenos ejemplos para las futuras empresas que deseen utilizar este medio.

RECOMENDACIONES

Por lo que se refiere a las recomendaciones se ve la única necesidad de hacerlas de una manera muy general ya que estos sitios web se encuentran muy bien estructurados como tales.

La primera recomendación es para los sitio del Ministerio y de la OPTUR en cuando a la disponibilidad multilingüe ya que al ser establecimientos turísticos éstos deberían tener por lo menos el inglés como idioma alterno dentro de sus sitios en especial el Ministerio de Turismo ya que es una entidad del estado ecuatoriano que se expone al resto del mundo debido a que la página promocional si consta con esta disponibilidad en inglés y se conecta directamente con el del Ministerio y este no tiene esta característica. Por el otro lado el sitio de la OPTUR tampoco tiene esta disponibilidad que le puede hacer falta en algún momento ya que también aporta con información de interés turístico para este tipo de clientes.

En cuanto a la página de la AHOTEC, ésta debería centrarse en mejorar un poco más la interfaz de su sitio ya que al ser la primera imagen de este debe ser más atractiva y llamar la atención del usuario para que haga uso de éste, ya que este sitio está abierto no solo para sus miembros sino también para el público en general que desea saber sobre tarifas de alojamiento dentro del país; para ellos se debe disminuir una parte del texto y utilizar más imágenes que sustituyan el mismo.

BIBLIOGRAFIA

- Consejería de Trabajo y Política Social. *Diseño Accesible de Páginas Web.* Murcia, Imprenta Regional, 2000.
- González Romano, José Mariano y Juan Manuel Cordero Valle. *Diseño de Páginas Web: Iniciación y Referencia (2ª Ed).* Madrid, McGraw-Hill Interamericana de España, S.A., 2000.
- Bello Acebrón, Laurentino et al. *Análisis de los sitios webs de los destinos de la España verde y sinopsis de la evolución de la promoción on-line*. Coruña, Universidad de Coruña, 2009.
- López Sánchez, José Antonio et al. *Modelo de Análisis de Páginas Web Turísticas en Andalucía.* Andalucía, Universidad de Cádiz, 2010.
- Méndez, Lucía*. Comercio Electrónico*. Power Point. Cuenca, Universidad de Cuenca, sf.
- Méndez, Lucia. *World Wide Web. TICS aplicadas al turismo.* Power Point. Cuenca, Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, sf.
- Asociación Nacional de Operadores de Turismo Receptivo del Ecuador (OPTUR). Internet. www.optur.org. Acceso: 20 junio 2012.
- Ministerio de Turismo. Internet.www.turismo.gob.ec. Acceso: 20 junio 2012.
- Universidad de Murcia. *Manual Básico de Creación de Páginas Web.* Murcia, ATICA. Internet. www.um.es/atica/documentos/html.pdf. Acceso: 28 junio 2012.
- González Santamaría, Pedro. *Las tics y el sector turístico. Nuevos procesos de intermediación*. Internet. www.welton.es/TIC_Turismo_Distrib.pdf, Acceso: 03 julio 2012.
- ¿Qué es un Sitio Web? Internet. www.expertosensitiosweb.com/preguntas/que-es-un-sitio-web. Acceso: 04 julio 2012.
- NITIUM. *NITIUM.* Internet. www.nitium.com/analisis-web.htm. Acceso: 06 julio 2012.
- Federación Hotelera del Ecuador (AHOTEC). Internet. www.hotelesecuador.com. Acceso: 08 julio 2012.

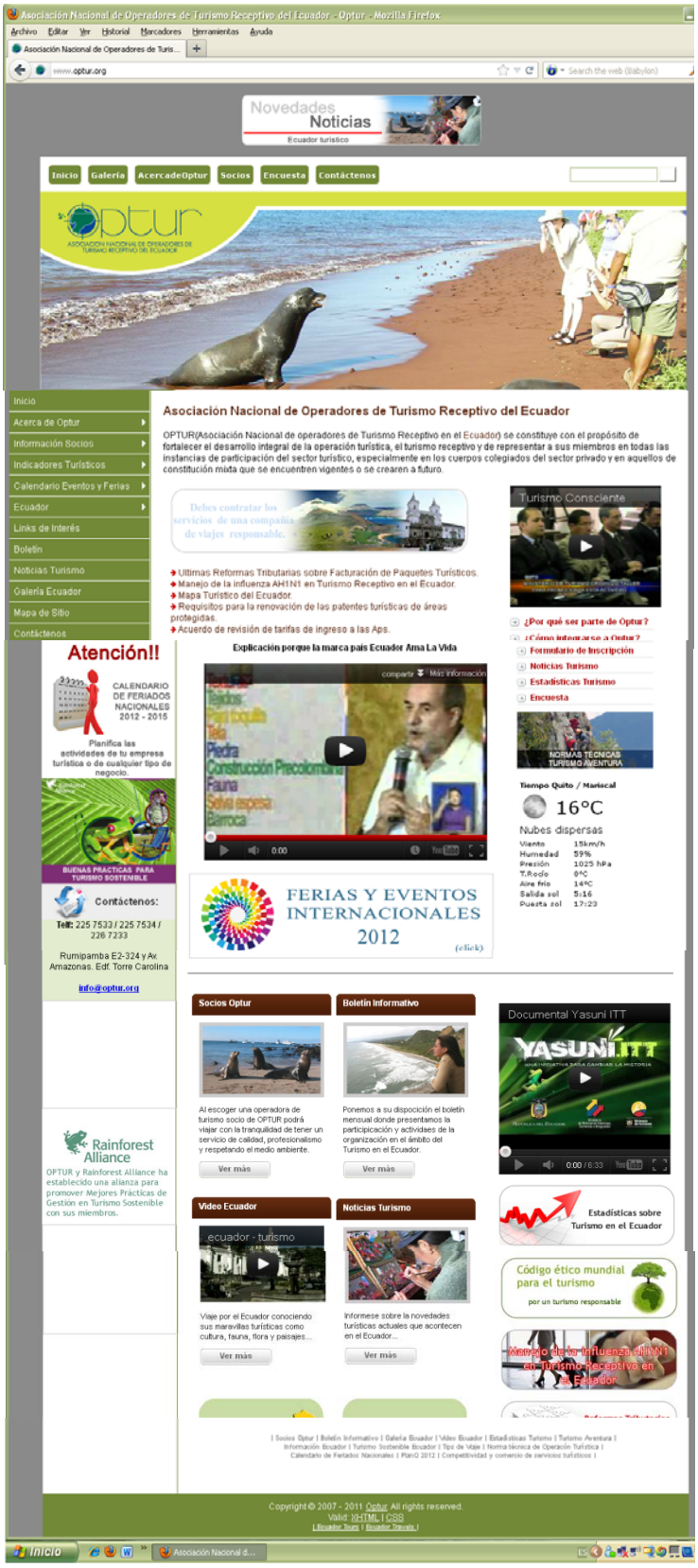
GLOSARIO

- **URL:** Localizador uniforme de recursos. Secuencia de caracteres con formato estándar, utilizada para dar nombre único a los recursos en el internet.
- **TABS:** Elemento que se encuentra en las interfaces gráficas, que permite cambiar entre distintos documentos o secciones de forma rápida, generalmente constan de texto dentro de un cuadro rectangular y se ubican una al lado de la otra en fila.
- **PLATAFORMAS:** Cuando se desarrolla un programa, se lo desarrolla para que funcione en una plataforma específica. Esto se refiere a que el programa va a funcionar en un determinado sistema operativo. Normalmente, hay versiones para Windows, Macos, Linux, etc. Pero cuando se refiere a una plataforma web, se dice que el sistema funcionará desde un navegador web, independientemente del sistema operativo (SO) que se esté utilizando.
- **FLICKR**: Es un sitio web de almacenamiento de fotos y videos. Además, provee servicios web y una plataforma de comunidades en línea. Es un sitio muy popular por permitir compartir fotografías de una manera organizada; lo utilizan, especialmente los usuarios de blogs ya que sirve como depósito fotográfico desde donde se pueden incrustar las imágenes en la bitácora o sitio web. Otras atracciones son la posibilidad de etiquetar las fotos y la publicación de las mejores fotos de cada semana.
- **CREATIVE WORKS S.A.:** Creative Works S.A. es una empresa que ofrece servicios de desarrollo, consultoría y publicidad utilizando tecnología Web e Internet; contando con un alto nivel profesional y amplia experiencia en la industria del Internet.
- **TICS:** Siglas de Tecnologías de la Información y la Comunicación.
- **INTERFAZ:** Es la página principal o página de inicio de cualquier sitio web.
- **NITIUM:** Empresa Española dedicada al diseño gráfico y programación de páginas web de alto rendimiento.

ANEXOS
INTERFAZ MINISTERIO DE TURISMO



INTERFAZ ASOCIACIÓN NACIONAL DE OPERADORES DE TURISMO RECEPTIVO DEL ECUADOR (OPTUR)



INTERFAZ ASOCIACIÓN HOTELERA NACIONAL DEL ECUADOR (AHOTEC)

