



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS-
FCSH**

Título del trabajo

**IMPLEMENTACIÓN DE UNA PLATAFORMA WEB DE
SERVICIOS PARA VISITANTES DE LA ESCUELA SUPERIOR
POLITÉCNICA DEL LITORAL**

Proyecto de titulación previo a la obtención del Título de:

LICENCIADO EN TURISMO

AUTORES

RICARDO ANTONIO CEDEÑO PADILLA

EMILY NICOLE TOALA ROSADO

GUAYAQUIL-ECUADOR

2018-2019

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a mi familia, en especial a mi madre Leonor y sobrino Rafael, porque han estado conmigo desde que empezó este viaje hasta hoy; quienes saben cuánto me costó llegar hasta aquí, por la paciencia y apoyo incondicional que me dieron, los amo.

Cedeño Padilla Ricardo Antonio

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer ante todo a Mi Padre Celestial por el apoyo que me ha dado durante todos estos años cursando la carrera, porque solo gracias a Él he podido llegar a este momento en mi vida.

Agradezco a mi madre por su amor y sustento incondicional y a mi padre que, desde el cielo, sé que estuvo siempre a mi lado. A toda mi familia que me dijeron que nunca es tarde para cumplir un sueño, muchas gracias.

A los catedráticos que nunca me dejaron con dudas, sino todo lo contrario, compartieron conmigo todos sus conocimientos; por su paciencia, buen ejemplo y aprecio.

Agradezco también a mis compañeros que estuvieron conmigo durante todo este largo viaje, lleno de libros, viajes y fraternidad, les echaré de menos.

Y finalmente a Emily, mi compañera de proyecto, por haber sido un fuerte pilar en la elaboración de este proyecto. Una persona brillante, dedicada, cariñosa, estoy seguro de que tendrá un gran futuro en la industria del Turismo. ¡Gracias!

Cedeño Padilla Ricardo Antonio

DEDICATORIA

A Lida Martha, José, Aquilina, Emilio y más. Mi querida y pequeña familia, su vida, presencia y soporte son señales diarias de que Dios es Amor. Los amo a cada uno de ustedes.

Toala Rosado Emily Nicole

AGRADECIMIENTOS

Mis agradecimientos eternos a Dios El Todo poderoso, por permitirme vivir y soñar despierta. Me regaló 4 años llenos de mucha esperanza, resiliencia, Fe y ganas infinitas de superación; su amor y misericordia se vio reflejado una vez más, cuándo me permitió estudiar en el Alma Máter de mis sueños.

Mi gratitud infinita hacia mis padres, por ser modelos de superación, constancia, humildad y fortaleza. Me dieron la mejor herencia que una persona puede tener en su vida, la “oportunidad de estudiar”. Mi familia en general, por brindarme su apoyo cuando más lo necesitaba y por creer en mí cuando nadie más lo haría.

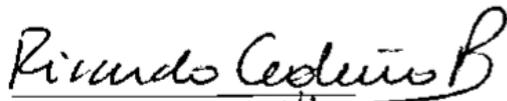
A la Espol, por abrirme las puertas y brindarme un ambiente de estudio digno, cálido y de mucho profesionalismo; a mis docentes por ser guías. A mis pocos, pero grandes amigos y colegas que pude conocer, sobre todo a Ricardo por decidirse y aventurarse en este viaje junto a mí.

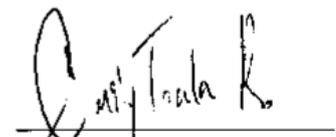
Finalmente, agradezco a la persona más sentimental, pero con objetivos de vida bien identificados, Yo Misma. Gracias por no darte vencida, aun cuando la vida te demostró que no es justa ni fácil. Luego de algunos años, sé que volverás a leer esto y para ese entonces, espero que vivas de una manera muy feliz y próspera, sin muchas preocupaciones y sobre todo que te hayas encontrado a ti misma.

Toala Rosado Emily Nicole

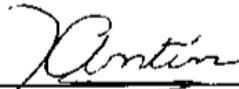
DECLARACIÓN EXPRESA

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


Cedeño Padilla
Ricardo


Toala Rosado Emily

EVALUADORES



MBA Ivonne Martín

PROFESOR DE LA MATERIA



M Sc. Lady Soto

PROFESOR TUTOR

RESUMEN

En la actualidad, se experimentan muchas interacciones de ideas, conocimientos y culturas; la globalización exige desarrollo y la internacionalización es la estrategia de las universidades para cambiar, avanzar y crecer. Espol con su lema “Crea, Crece, Innova” ha escalado y se ha posicionado dentro de las 1000 mejores universidades de mundo. Consciente de la importancia de ser incluida en esta denominación, se necesita implementar una plataforma web de servicios para visitantes socializando las facilidades que ofrece la institución a nacionales y extranjeros. Se efectuó la metodología innovadora del *Design Thinking* que tiene como fin generar ideas para satisfacer necesidades; paralelo a esto, se aplicó una aproximación metodológica mixta que evitó sesgos en la recopilación de información; y se realizó la estructuración de la plataforma mediante el gestor de contenido Drupal. Como resultado, se obtuvieron perfiles de visitantes que acudieron a Espol durante el II término 2018-2019, se determinó el contenido por estructurar en la plataforma y se analizaron los costos operativos a través de la elaboración de un presupuesto anual. Finalmente, la plataforma transmite confianza y aceptación por el campus acrecentando el porcentaje de movilidad académica internacional y posicionando a Espol como destino de estudios.

Palabras Claves: Movilidad académica, Visitantes, Espol, Plataforma de servicios.

ABSTRACT

At present, many interactions of ideas, knowledge and cultures are experienced; Globalization demands development and internationalization is the strategy of universities to change, advance and grow. Espol with its slogan "Create, Grow, innovate" has climbed and has positioned itself within the top 1000 universities in the world. Aware of the importance of being included in this denomination, it is necessary to implement a web platform of services for visitors, socializing the facilities offered by the institution to nationals and foreigners. The innovative methodology of Design Thinking was carried out with the purpose of generating ideas to satisfy needs; parallel to this, a mixed methodological approach was applied that avoided biases in the collection of information; and the structuring of the platform was done through the Drupal content manager. As a result, visitor profiles were obtained that visited Espol during the II term 2018-2019, the content was determined by structuring the platform and operating costs were analyzed through the preparation of an annual budget. Finally, the platform transmits confidence and acceptance by the campus, increasing the percentage of international academic mobility and positioning Espol as a study destination.

Key Words: *Academic mobility, Visitors, Espol, Platform of services.*

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	I
ABSTRACT	II
ÍNDICE GENERAL	III
ABREVIATURAS.....	V
ÍNDICE DE FIGURAS	VI
ÍNDICE DE MATRICES.....	VII
ÍNDICE DE TABLAS.....	VIII
CAPÍTULO 1	1
1. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Antecedentes de la Investigación.....	1
1.2. Descripción del Problema	2
1.3. Justificación del Problema.....	2
1.4. Objetivos	3
1.4.1. Objetivo General	3
1.4.2. Objetivos Específicos	3
1.5. Marco Teórico: Una visión del contexto	4
1.5.1. Sistema de Educación Superior en el Ecuador.	4
1.5.2. Definición del servicio universitario- Conceptos de Globalización e Internacionalización.	5
1.5.3. Incremento de viajes para el aprendizaje educativo (Movilidad académica internacional)	6
1.5.4. Campus Universitario, experiencias y servicios complementarios	7
CAPÍTULO 2	9
2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	9
2.1. Diseño Conceptual	9
2.2. Diseño exploratorio de la investigación.	9
2.2.1. Identificación y mapeo de actores (stakeholders)	9
2.2.2. Entrevistas	11
2.3. Brainstorming y matriz de prioridades	12
2.4. Estudio situacional	12
2.5. Diseño Cuantitativo o concluyente de la investigación.....	14
2.5.2. Definición de la población meta y tamaño de muestreo.....	14
2.5.3. Trabajo de campo	16

2.5.4. Análisis de datos usando la herramienta estadística IBM Spss V.20 ..	16
2.5.5. Otras gestiones	16
2.5.6. Prototipos de baja y alta	17
2.5.7. Validación de prototipos	17
2.5.8. Estudio financiero de ahorro de costos	18
2.6. Descripción del diseño del producto o servicio final y consideraciones éticas y legales.....	18
2.7. Efecto deseado o expectativas del proyecto	19
CAPÍTULO 3	20
3. RESULTADOS Y ANÁLISIS	20
3.1. Resultados	20
3.1.1. Identificación del perfil del visitante	20
3.1.2. Servicios que debieron ser incluidos en la plataforma web	21
3.2. Especificación del contenido de la plataforma web	22
3.2.1. Primera pestaña de contenido	23
3.2.1.1. Enlace para la visualización del producto final del proyecto	23
3.2.2. Segunda pestaña de contenido.....	27
3.2.3. Tercera pestaña de contenido.....	28
3.3. Validación de prototipos de baja y alta	29
3.4. Análisis Financiero	30
CAPÍTULO 4	33
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	33
4.1. Conclusiones.....	33
4.2. Recomendaciones.....	35
BIBLIOGRAFÍA	37
APÉNDICES	40
FIGURAS	41
GRÁFICOS	51
TABLAS	54
INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	77
VALIDACIÓN DE PROTOTIPOS DE ALTA	85

ABREVIATURAS

ESPOL	Escuela Superior Politécnica del Litoral
LOES	Ley Orgánica De Estudios Superiores
CES	Consejo de Estudios Superiores
QS	Quacquarelli Symonds

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.1: Estadística de movilidad estudiantil de estudiantes politécnicos e internacionales.....	56
Figura 1.2: Acuerdos internacionales vigentes de la Espol.....	56
Figura 1.3: Aliados internacionales de la Espol.....	57
Figura 2.4: Proceso Innovador de Design thinking.....	58
Figura 2.4.2.2: Cálculo del tamaño de la muestra mediante Raosoft.....	58
Figura 2.4.5: Carta de petición para el permiso de uso del material fotográfico oficial de Espol.....	59
Figura 2.5: Procedimiento secuencial de la aproximación metodológica mixta.....	60
Figura 2.6: Análisis de datos.....	60
Figura 3.1: Perfil de visitante que Espol recibió durante el semestre II 2018.....	61
Figura 3.1.3. Especificaciones obtenidas en la investigación cuantitativa.....	62
Figura 3.2.5. Residencia habitacional para Espol.....	63
Figura 3.2.6: Comedores y cafeterías en el campus Gustavo Galindo.....	63
Figura 3.3.1.: Validación de prototipo de baja al personal del departamento de Relaciones internacionales.....	64
Figura 3.3.2.: Validación de prototipo de alta al cliente del proyecto.....	64
Figura 3.3.3.: Tours ofrecidos por la Gerencia de Relaciones Internacionales a estudiantes internacionales de intercambio durante el periodo II-2018.....	65

ÍNDICE DE MATRICES

Gráfico 2.1: Matriz de actores o involucrados en el proyecto.....	66
Gráfico 2.2: Matriz de interés vs influencia.....	66
Gráfico 2.3: Brainstorming obtenido a través de entrevistas.....	67
Gráfico 2.4: Tabla de Prioridades.....	67
Gráfico 2.5: FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de las relaciones externas de Espol.....	68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.1: Identificación de actores o involucrados en el proyecto.....	10
Tabla 2.2: Listado de individuos entrevistados.....	11
Tabla 2.3: Cuestionario para entrevistas.....	69
Tabla 2.4: Transcripciones de entrevistas.....	72
Tabla 2.5: Cuestionario para encuestas (manual).....	89
Tabla 2.6: Encuestas creadas mediante Microsoft forms.....	90
Tabla 3.4. Análisis Financiero.....	31

CAPÍTULO 1

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes de la Investigación

La Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL) es una institución pública instituida en 1958, cuenta con un aproximado de 112 acuerdos internacionales efectivos en los continentes de América, Europa y Asia con el fin de acrecentar la transferencia de conocimientos, ciencia e intercambios de su cuerpo de docentes, investigadores, estudiantes de pregrado y postgrado; como resultado, es sede de estudios de muchos visitantes internacionales y nacionales.

Quacquarelli Symonds, observador en educación superior a nivel global posiciona a ESPOL dentro del Latin America University Rankings como la sexagésima cuarta mejor universidad de Latinoamérica y segunda a nivel nacional mientras que Webometrics sitúa a ESPOL en el ranking mundial como la 1986 mejor universidad del mundo.

Según la revista británica The Times Higher Education (THE), ESPOL obtiene un puntaje eminente en el indicador de citaciones (dominio investigativo), por encima de universidades de prestigio de la región, tales como la Universidad de Chile y el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey; la institución guayaquileña se destaca en difusión de conocimientos y se proyecta internacionalmente, y como resultado a ello, la institución ha recibido 117 estudiantes internacionales y 182 nacionales han salido al exterior hasta el año 2017 (Anexo de figura 1.1 y 1.2).

Por otra parte, mediante la cooperación internacional, ESPOL cuenta con una dilatada lista de acuerdos con entidades de índole cosmopolita y de gran prestigio que a su vez permiten la movilidad de docentes, investigadores; estos convenios los tiene con instituciones de tercer nivel de gran nivel como la University of Applied Sciences of Bremen en Alemania, Universidad

nacional de Cuyo de Argentina, Ghent University de Bélgica, UNICAMP, University of Saskatchewan en Canadá, entre otras entidades de educación superior (Anexo de figura 1.3).

1.2. Descripción del Problema

La Escuela Superior Politécnica del Litoral cuenta con un portal web donde pública información general de sus servicios educativos y de investigación; sin embargo, la tendencia actual de las universidades más reconocidas a nivel internacional es la existencia de portales que inviten a personas locales o extranjeras a vivir la experiencia de vincularse a los procesos formativos, recreativos e investigativos que desarrollan las instituciones. Con este antecedente, cabe indicar que la Espol necesita ampliar la cobertura informativa con la visión de captar la atención de nuevos visitantes extranjeros y nacionales para enriquecer el acervo de la comunidad politécnica, fortalecer su imagen internacional, captar nuevos aliados estratégicos para el mejoramiento continuo de la investigación y el robustecimiento de la identidad del estudiante politécnico.

1.3. Justificación del Problema

Conscientes de la importancia que hoy reviste ser incluida entre las mejores universidades del mundo, a nivel latinoamericano y nacional; ESPOL ha encontrado una necesidad por satisfacer que consiste en la inexistencia de una plataforma web que permita mostrar los diversos servicios y facilidades con los que cuenta la institución para sus visitantes nacionales o internacionales.

Por tal motivo, el presente estudio tiene la intención de implementar una plataforma de servicios para los visitantes; dicho portal es una herramienta que ha sido implementada en otras universidades de gran prestigio a nivel mundial como Yale, Berkeley, Cambridge, el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, entre otros. Esta ejecución les ha traído

buenos resultados, según lo señala los indicadores de medición que se utilizan en los rankings de universidades.

Por ello, Espol no puede quedarse atrás. Es necesario ejecutar esta plataforma para poder tener mayor presencia y estar al mismo nivel de importantes universidades de la región y del mundo. Además, podría aprovechar los beneficios que tiene este tipo de herramientas para dar a conocer los muchos servicios y facilidades que ESPOL posee en el campus del conocimiento e innovación. Este portal pretende agrupar todos estos valores y facilitar a los internautas que buscan información esencial de nuestra institución.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Implementar una plataforma web de servicios para visitantes de ESPOL socializando las facilidades que ofrece la institución a nacionales y extranjeros que optan por una corta permanencia en la ciudad de Guayaquil.

1.4.2. Objetivos Específicos

- 1.4.2.1. Determinar el contenido útil y necesario que la plataforma web debe contener para adaptarlo al perfil del visitante.
- 1.4.2.2. Estructurar la información pertinente garantizando la funcionalidad y relevancia para los visitantes nacionales e internacionales.
- 1.4.2.3. Analizar los beneficios tangibles e intangibles obtenidos por el funcionamiento de la plataforma web.

1.5. Marco Teórico: Una visión del contexto

1.5.1. Sistema de Educación Superior en el Ecuador.

Actualmente en el país rige La Ley Orgánica de Educación Superior (LOES), la misma fue reformada en el año 2018 y es la norma valiosa que gestiona la educación superior en el país; paralelo a esto, el Sistema Nacional está conformado por universidades, institutos superiores técnicos y escuelas politécnicas.

Estas instituciones asumen el rol de desarrollar conocimientos, ciencias y tecnologías, a través de la investigación y enseñanza; también de promover y de propagar la cultura nacional; estos planteles son diversos étnicamente y están encaminados a vigorizar la formación integral del ser humano beneficiando el progreso del país y su identidad nacional.

Los institutos superiores tienen como juramento integrar y graduar profesionales que busquen una salida a los problemas del país, a su vez necesitan iniciar diálogos entre culturas nacionales e internacionales mediante el robustecimiento de sus valores como colectividad ecuatoriana; la educación superior y todas sus almas máter públicas son laicas y suministradas por el Estado.

En el presente, los futuros profesionales ecuatorianos afrontan grandes retos y uno de ellos es la de ser competitivo en un universo internacionalizado; la competitividad alega desarrollo y avance, sino se lo aplica subsistimos en el retardo y subdesarrollo de nuestras sociedades.

Actualmente es necesario y vital elevar los niveles de educación a estándares internacionales mediante la movilización de profesionales y estudiantes para poder llamarlos competentes y más si provienen de países en vías de desarrollo.

1.5.2. Definición del servicio universitario- Conceptos de Globalización e Internacionalización.

Hoy por hoy, se define al servicio universitario como una estructura multidimensional y complicada, donde existe un servicio primordial o madre denominado “docencia” y servicios adyacentes o secundarios, tales como el asesoramiento para realizar movilidad académica, asesoramiento laboral, servicios recreativos y extraacadémicos como los de vinculación con la sociedad, entre otros (Berenguer, 2015).

La difusión y socialización de estos servicios es de vital importancia para la creación de una potencial relación entre la universidad y sus involucrados; paralelamente, el valor diferenciador y la ventaja competitiva eran términos foráneos al sector educativo superior; no obstante, al presente se logra comprender que las universidades están existiendo en un mercado donde no se evalúa solamente la formación profesional sino la percepción de la experiencia universitaria (Munteanu et al., 2010).

Las universidades en el presente siglo están en un proceso continuo de evolución; el aprendizaje y la indagación se ven afectadas por tendencias tecnológicas, futuras generaciones y la globalización. Hoy, la movilidad académica en universidades es un semblante de la modernización e internacionalización; por ello es importante comprender la diferencia entre ambos (Tam, 2015).

Actualmente, la globalización es la interacción de personas, entes gubernamentales, organizaciones privadas de diversas nacionalidades; en el ámbito educacional, los institutos de tercer nivel y su comunidad realiza muchas labores para afrontar este fenómeno mientras que la internacionalización, es una contestación de las universidades para responder a la huella y paso de la globalización representando un intermedio de fomento y robustecimiento de la identidad de toda una colectividad universitaria.

En consecuencia, una forma de que una institución de tercer nivel llegue a internacionalizarse, es que sus involucrados tengan oportunidades de realizar movilizaciones internacionales y permiten al individuo enriquecerse de manera personal contribuyendo a confirmar cómo se emprende la profesión en otros lugares del mundo; en estos tiempos tener prácticas de este tipo favorece el futuro profesional del implicado (Universia Perú, 2007).

1.5.3. Incremento de viajes para el aprendizaje educativo (Movilidad académica internacional)

Actualmente existe la tendencia de desarrollar nuevas competencias comunicativas que incrementen el potencial profesional; estas aptitudes se basan en el aprendizaje de nuevos idiomas como su segunda lengua.

Un caso de estudio muy particular y de gran éxito ha sido el de ERASMUS, fundado en 1987, este programa tiene como objetivo permitir la movilidad en educación superior alrededor de toda la Unión Europea para aprender nuevos idiomas u obtener nuevas formaciones en pregrado o postgrados, sin embargo no es la única opción en este aspecto, hay casos en que los estudiantes o profesionales se movilizan a través de redes colaborativas entre centros de educación superior, tales como, CINDA quien es una corporación internacional que permite realizar intercambios en América Latina, España e Italia.

Paralelamente, las experiencias de movilidad internacional apoyan a la fabricación de conocimiento y al intercambio de ideas o circulación de saberes o culturas; sin duda los intercambios promueven el acrecentamiento de posibilidades de acceso a bienes materiales y emblemáticos que definen el éxito profesional (Rodríguez, 2015). Asimismo, las vivencias de movilidad atribuyen a beneficiarse estableciendo una serie de relaciones, oportunidades y nuevas perspectivas (Wöher, 2014).

Por otro lado, Llewellyn Smith y McCabe (2008), asevera que los factores más importantes para los estudiantes internacionales son los acuerdos

internacionales entre universidades, el reconocimiento de créditos y los servicios que ofrecen las universidades a los estudiantes internacionales. Esto es lógico ya que un intercambio académico no se puede realizar sin que exista un convenio entre las distintas universidades (Llewellyn-Smith y McCabe, 2008 et al).

Hoy en día, la elección de la universidad de destino es muy vasta, por lo que es importante, para la universidad, conocer qué motivaciones tienen los estudiantes para realizar una estancia académica o investigativa, así como los factores que consideran importantes en la elección tanto del país como de la universidad de destino.

1.5.4. Campus Universitario, experiencias y servicios complementarios

Según un comunicado de la Universidad Autónoma Metropolitana (UAM), el campus universitario compone la pertenencia colectiva de los grupos estudiantiles, que a su vez tiene la característica principal de ser multicultural y heterogénea.

Un reporte de la universidad en Rhode Island expresa que el potencial estudiante o visitante se decide a cursar sus estudios o estancias investigativas en una entidad de educación superior gracias al componente de “visitas al campus”. Este elemento es definido como una observación formal o informal a un campus universitario, la cual incluye reuniones, tours o inducciones informativas, recorridos o programas de estudiantes admitidos. Por consiguiente, las inspecciones al campus universitario permitirán al potencial estudiante sentirse cómodo y podrá concretar su decisión de pertenecer o no a dicha institución.

La información que se comparte en las sesiones son encaminadas por profesionales de admisión y estudiantes actuales de la institución, por ello tienden a difundir temas referentes a la historia y objetivos de la universidad, estadísticas importantes (créditos, rangos de puntaje, etc.), vida en el campus, servicios académicos y complementarios; todo esto se comunica al visitante

combinándolo con un recorrido por el campus permitiendo que los futuros estudiantes, visitantes o profesionales se pueden orientar.

Previamente se ha había explicado que la universidad es una estructura multidisciplinar que cuenta con un servicio nuclear y otros adyacentes, este último pueden ser complementario a la formación (asesoramiento académico, laboral, etc.), de carácter social (servicios de salud, discapacidad, voluntariado) y otros que tienen importancia fuera de la vida académica y no siempre pueden ser proporcionados por el instituto o universidad; nos referimos a servicios como los de alojamiento, restauración, formación en idiomas, medios de transporte, recreativos y servicios financieros.

En el trabajo de Berenguer (2015), se expresa que el servicio complementario de alojamiento puede ser efectuado cuándo se da asesoría sobre el alquiler de viviendas o cuando se dispone de residencias en la universidad, cuya administración puede ser auto gestionado o público; mientras que el servicio de restauración puede ser muy amplio, incluyendo el servicio de alimentación común, cafeterías, máquinas expendedoras, entre otras.

Por añadidura, los medios de transportes tienden a ser gestionados por la universidad refiriéndonos a transportes internos dentro del campus o uso de transporte alternativos como bicicletas y por último la existencia de entidades bancarias es muy trendy en la actualidad, la oferta de estas entidades está enfocada a las necesidades de la comunidad universitaria; también es importante recalcar que el ofrecer servicios médicos es de índole indispensable.

CAPÍTULO 2

2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Diseño Conceptual

Para el desarrollo del presente trabajo investigativo se efectuó el proceso innovador del “Design thinking”; es un diseño centrado en el ser humano (Lospennato & Garzarón, 2014) con la finalidad de revelar insight, crear empatía, instituir relaciones entre el producto diseñado y el cliente (Anexo de figura 2.4).

Paralelamente se aplicó una aproximación metodológica mixta, que consiste en usar y aplicar métodos vinculados que ayuden a indagar, escudriñar e interpretar resultados pertinentes al proyecto evitando sesgos en la información obtenida (Rodríguez & Valldeoriola, 2009). Este tipo de metodología tiene como fin, ahondar en los datos obtenidos mediante un método aplicado con el manejo posterior de otro; se ejemplifica la utilización de una técnica cualitativa descriptiva para luego aplicar un método cuantitativo (Crewell, 2009) que ayude a robustecer y a obtener una generalidad de resultados (Anexo de imagen 2.5).

2.2. Diseño exploratorio de la investigación.

La investigación cualitativa es un método utilizado en la indagación exploratoria; este tipo de investigación concedió una comprensión del origen del problema y motivaciones del cliente, también permitió definir hipótesis e identificar variables de estudio; asimismo los datos obtenidos son reseñas tentativas que se obtiene de manera muy superficial y que posteriormente serán verificados en una investigación cuantitativa (Malhotra, 2008).

2.2.1. Identificación y mapeo de actores (stakeholders)

En primera instancia, se pensó e identificó a los múltiples involucrados que participarían en el actual proyecto; los stakeholders son individuos o empresas que están relacionados directa e indirectamente y a su vez tienen un interés en el proyecto, el mismo que puede recibir un impacto positivo o negativo al

ejecutarlo. A continuación, se procede a enlistar los involucrados o actores identificados:

Tabla 2.1: Identificación de actores o involucrados en el proyecto.

ACTORES SOCIALES	ROL EN EL PROYECTO ¿QUÉ HACEN?	NIVEL DE INTERÉS & PODER	JERARQUIZACIÓN DE STAKEHOLDERS
Dep. Relaciones Internacionales	Entidad rectora del proyecto desea suplir su necesidad.	Alta	Cliente
Dep. Comunicación Social	Departamento que supervisa la redacción del contenido.	Alta	Microentorno
Dep. Tecnología E Información	Departamento de soporte técnico.	Alta	Microentorno
Aspirantes De Pregrado	Elementos de estudio.	Media	Microentorno
Estudiantes De Intercambio	Elementos de estudio.	Media	Microentorno
Pasantes De Investigación	Elementos de estudio.	Media	Microentorno
Otras Universidades Locales O Internacionales	Organizaciones que pueden replicar o adaptar una plataforma de servicios.	Baja	Macroentorno
Prestadores De Servicios	Alianzas con la universidad para la facilitación de servicios de alojamiento, alimentación o recreación.	Baja	Macroentorno

Fuente: Elaboración propia.

Posteriormente se procedió a crear una matriz de involucrados (Anexo de gráfico 2.1), ésta ayuda a clasificar y jerarquizar a todas las personas o entidades interesadas en el proyecto de acuerdo con sus influencias, niveles de interés o prioridades (Anexo de gráfico 2.2).

2.2.2. Entrevistas

A través de esta estrategia para recopilar información se comprendió el tema estudiado y se pudo alcanzar el insight de la investigación; en este procedimiento se obtuvo definiciones de los requerimientos de la plataforma web, incluyendo el tipo de contenido e información útil que se deberá detallar; al mismo tiempo se conoció la motivación y expectativas que la organización o cliente tiene sobre el presente proyecto; igualmente se comprendió las necesidades y perfiles que los involucrados o visitantes presentan.

Todavía cabe expresar, que se crearon cuestionarios de preguntas cerradas en el idioma español e inglés; las preguntas elaboradas fueron diseñadas para cada individuo de estudio, estos son posibles usuarios de la plataforma, cliente principal, departamentos o staff de soporte (visualizar anexo de tabla 2.3).

A continuación, se enlista a las 17 personas que fueron entrevistadas:

Tabla 2.2: Listado de individuos entrevistados

Individuos de estudio entrevistados	
MSC. JULIO GAVILANES	Gerente general de Relaciones Internacionales de ESPOL
LIC. KARINA SANCHEZ	Analista de Relaciones Internacionales
ALESSANDRA SÁNCHEZ	Asistente de Relaciones Internacionales
ING. JONATHAN BRAVO	Ingeniero de Gerencia de Tecnologías & Sistemas de Información
LIC. ADRIANA ECHEVERRÍA DIAZ	Gerente del Departamento de Comunicación Social.
KENTARO TOMITA PHD.	Profesor Adjunto de JICA de la Facultad de Ciencias de la Vida.
HÉ YÜJUĀN	Profesora de Chino-mandarín en CELEX de la Universidad de Xi'an International Studies University
TERESA MATZINGER	Estudiante Internacional de Intercambio de la universidad de Linz-Austria
JENS BREIR	Estudiante Internacional de Turismo de la Hochschule Bremen University of Applied Sciences

LISA ZANETTI	Estudiante de Intercambio de la Universidad de Génova
KURT NO	Estudiante de Intercambio de Economía de Hochschule Bremen University of Applied Sciences
EWOUDE VAN LENT	Estudiante de Investigación de la Universidad de Delft, Holanda
ISMAY DE VRIES	Estudiante de Investigación de la Universidad de Delft, Holanda
JASPER SNOEREN	Estudiante de Investigación de la Universidad de Delft, Holanda
JEROEN BEUTE	Estudiante de Investigación de la Universidad de Delft, Holanda
PHILIP VOORN	Estudiante de Investigación de la Universidad de Delft, Holanda
WILLEM LIMPERS	Estudiante de Investigación de la Universidad de Delft, Holanda

Fuente: Elaboración propia

2.3. Brainstorming y matriz de prioridades

Luego de haber realizado las pertinentes entrevistas, se procedieron a transcribirlas (Anexo de tabla 2.4), y se analizaron para posteriormente crear un Brainstorming de ideas relevantes, también se realizó una tabla de prioridades donde se determinó que es lo primordial por hacer y lo más alcanzable (Anexo de tabla 2.6).

2.4. Estudio situacional

2.4.1. Empresa

La Espol es una universidad pública fundada en 1958 que se caracteriza por tener una amplia trayectoria en cooperación internacional con entidades de gran prestigio a nivel internacional, que a su vez impulsa el crecimiento académico e investigativo de sus estudiantes, investigadores y docentes beneficiando el desarrollo equitativo de la sociedad.

2.4.2. Misión

La Espol tiene como misión cooperar con la sociedad a través de la formación profesional, investigación e innovación para mejorar la calidad de vida y promover el desarrollo equitativo y sostenible.

2.4.3. Visión

La Espol se proyecta a ser una comunidad de altos estándares internacionales que respondan o solucionen problemas de la sociedad de manera creativa e innovadora.

2.4.4. Valores

En Espol se establecieron como valores, la Integridad, Cooperación, Empatía, Dedicación, Apertura e Innovación.

2.4.5. Objetivos de la Gerencia de Relaciones Internacionales

Su objetivo principal es de afianzar relaciones en el ámbito universitario internacional, mantener convenios con institutos alrededor del mundo, coordinar programas y promover la participación de estudiantes, docentes e investigadores en programas de movilidad académica internacionales que ayuden a la transferencia de conocimientos y al crecimiento profesional.

2.4.6. FODA

Parte del análisis situacional, corresponde a realizar un estudio sobre las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de las relaciones externas de la universidad (Anexo de Grafico 2.4).

2.5. Diseño Cuantitativo o concluyente de la investigación.

La investigación cuantitativa busca medir variables y aplicar un estudio estadístico (Malhotra, 2008); como se había mencionado previamente, esta investigación debe estar precedida por la investigación cualitativa.

2.5.1. Encuestas

La técnica de encuestas permitió captar información referente a motivaciones, conocimientos, actitudes y comportamientos. También es necesario mencionar, que se estructuró un interrogatorio estructurado y formal aplicado en los entes de estudio.

El sondeo se realizó de manera manual (Anexo de tabla 2.6) y de manera virtual, es decir se crearon formularios en inglés y en español usando una herramienta de sondeo como Microsoft forms para ampliar el rango de alcance (Anexo de tabla 2.7).

2.5.2. Definición de la población meta y tamaño de muestreo.

2.5.2.1. Delimitación

Antes de aplicar las encuestas en el campo, fue necesario definir la población meta del estudio, esta se limitó a los hombres y mujeres que cursarán una estadía en la Espol, ya sea por atender sus estudios de tercer nivel, su semestre internacional o pasantías de investigación.

La recolección de datos tuvo lugar en la zona metropolitana de Guayaquil, específicamente en el campus de la Prosperina-Espol durante el II Período 2018; también, es útil indicar que los individuos encuestados debieron ya haber conocido el campus de la institución como requisito previo.

2.5.2.2. Cálculo del tamaño de la muestra

El tamaño del muestreo se refiere a la cantidad de elementos que deben incluirse en el estudio; para determinar **N**, implica considerar restricciones de recursos, es decir, la limitación de tiempo, disponibilidad de dinero y de personal. También es necesario recalcar que se analizaron datos respectivos al número demográfico de la Espol; al mismo tiempo se usó Raosoft para tener un cálculo exacto del tamaño de la muestra.

Con una población de 2'285 estudiantes aspirantes a un cupo en Espol en el II período 2017 (Expreso, 2017), un margen de error aceptable de 5% y un nivel de confiabilidad del 90%; Rasoft indicó que el tamaño de muestra ideal es de 243 de encuestados.

Asimismo, se procedió a calcular manualmente el tamaño de muestra, de la siguiente manera:

Tamaño De Muestreo

Población o universo: 2'285 estudiantes.

Población meta = 2'285 estudiantes.

Seguridad o nivel de confianza= 90%

Valores de Z=1.96

Precisión=5%

Proporción esperada= 0.5(50%, puesto que no tenemos idea de cuál sería la proporción y este porcentaje maximiza el tamaño muestral)

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{d^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q} = \frac{2'285 \cdot 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{0.05^2 \cdot (2'285-1) + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5} = 243$$

Se obtiene como resultado una muestra igual a N=243.

Ficha Técnica

Naturaleza Metodológica:	Cuantitativa
Técnica Metodológica:	Encuestas personales
Tipo De Cuestionario:	Estructurado

Universo O Población Real:	Estudiantes del campus La Prosperina- ESPOl
Población Meta:	Los hombres y mujeres que están por cursar estadías como movilidad internacional, pasantías de investigación o estudios de pregrado.
Ámbito Geográfico:	Ciudad de Guayaquil
Tamaño Muestral:	243 unidades muestrales válidas
Margen De Error:	5%
Nivel de confianza	90%
Procedimiento Del Muestreo:	Muestreo aleatorio

2.5.3. Trabajo de campo

El levantamiento de la información se desarrolló durante la semana del 19-30 de noviembre 2018. Se efectuó una parte de las encuestas en las instalaciones del centro de admisiones de Espol, asimismo se encuestó a un grupo de 19 estudiantes del colegio La Salle que atendieron una feria de socialización de carreras en el Campus Gustavo Galindo, a personas que transitaban en el campus para realizar actividades de recreación o de deporte, entre otros.

2.5.4. Análisis de datos usando la herramienta estadística IBM Spss V.20

Se recolectó información de manera personal y virtual; luego de haber encuestado se procedió a realizar su respectivo análisis usando una herramienta de análisis estadístico, denominada SPSS V.2. Se especifica que para analizar los datos recopilados en Spss, primero se debió ingresar las variables de estudio respectivamente, identificar el tipo de variable, tipo de escalas y luego ingresar los datos recopilados para proceder a usar análisis estadísticos de frecuencia, entre otros (Anexo figura 2.6).

2.5.5. Otras gestiones

Paralelamente, se realizaron las respectivas gestiones para obtener el apoyo en montaje web que el proyecto necesita ante la Gerencia de Tecnologías y

Sistemas de Información-GTSI y otros organismos como el departamento de Comunicación Social. Toda gestión oficial se adjuntará como evidencia de respaldo (Anexo figura 2.4.5).

Luego se procedió a trabajar en la redacción y traducción del contenido, gestión de los contenidos visuales (fotografías, videos, etc.), el diseño gráfico del portal de acuerdo con los estándares de la imagen corporativa de la ESPOL e integración de bases de contactos y datos selectos.

2.5.6. Prototipos de baja y alta

Por consiguiente, la antepenúltima etapa del plan de trabajo consistió en realizar prototipos de baja y alta; para el de baja se recopiló toda la información requerida por los actores y se procedió a redactarla e ingresarla bajo estándares de redacción del departamento de Comunicación social, consecutivamente se procedió a diseñar el prototipo en una plantilla estructurada que estará no visible al público mientras que el prototipo de alta consistió en traducir toda la información al idioma inglés y finalmente permitir que toda la plataforma sea visible y oficial.

Se usó la herramienta de almacenamiento y gestión de contenido DRUPAL-Open Source CMS, a través de una licencia pública; es una plataforma muy conocida para administrar comunidades en internet, permite añadir, publicar, editar, eliminar información, entre otras opciones; se maneja mediante PHP. La versión utilizada fue Drupal CMS V.8 en el sistema operativo de Windows 10.

2.5.7. Validación de prototipos

Para su respectiva validación, los prototipos de alta y baja se deberán presentar a 6 diferentes actores del proyecto, para escuchar sus retroalimentaciones y las respectivas correcciones o ideas de mejora; los actores que validaron el prototipo de baja fueron diferentes a los que validaron el de alta.

2.5.8. Estudio financiero de ahorro de costos

Conjuntamente se estimaron los beneficios tangibles e intangibles que dicha inversión pueda representar para la institución a corto y largo plazo; este estudio permitió obtener una idea de cuánto la universidad ahorró en costos y tiempo. Finalmente se logró la puesta en marcha del sitio en internet, además de su respectiva socialización o difusión de su dirección web y de su actualización constante.

2.6. Descripción del diseño del producto o servicio final y consideraciones éticas y legales

El producto final de nuestro proyecto se diseñó de manera que compense la necesidad vigente del cliente, este proyecto fue supervisado por el departamento de Relaciones Internacionales de la Espol y apoyado por departamentos externos como el de Comunicación social y de Tecnología e información (GTSI).

Las técnicas aplicadas para el desarrollo de la plataforma forman parte de una mezcla de métodos cualitativos y cuantitativos que van desde observación, recopilación, interpretación hasta la organización de datos. Asimismo, se debieron seguir normativas concernientes a la composición del proyecto, por ello la redacción del contenido e interfaz de la página web debieron ser trabajado en conjunto con el departamento de Comunicación social; también fue necesario trabajar bajo supervisión del departamento de gerencia de tecnología y sistemas de información para realizar los respectivos cambios de estructura en el gestor de contenidos.

2.6.1. Consideraciones éticas y legales.

Este proyecto se ejecutó bajo el Código de Ética y el Reglamento a la Propiedad Intelectual de la Espol (2014). El material ilustrativo oficial se consiguió gracias a gestiones con el departamento de Comunicación Social y los derechos de autor corresponden a Espol.

2.7. Efecto deseado o expectativas del proyecto

Con el levantamiento de datos y los análisis finales, se espera que la plataforma para visitantes sea útil y brinde información que permita al visitante orientarse dentro del Campus de Espol.

También se tiene la expectativa de que el portal se adapte a los estudiantes de intercambio, pasantes de investigación y estudiantes que recién ingresan a la universidad.

CAPÍTULO 3

3. RESULTADOS Y ANÁLISIS

3.1. Resultados

En el presente capítulo se expresó los resultados alcanzados luego de implementar la metodología elegida; a su vez respondió a los objetivos específicos que luego lograron el objetivo general del proyecto. En este apartado, se definieron los perfiles de visitantes que Espol recibió durante el II semestre de 2018-2019; también se redactó el contenido que la plataforma web contuvo durante su desarrollo, asimismo se detalló los resultados de las validaciones obtenidas sobre los prototipos de Baja y Alta del proyecto, y finalmente se explicó, el análisis financiero que demostró cuánto ahorró la universidad con el presente proyecto.

3.1.1. Identificación del perfil del visitante

Gracias a la investigación concluyente se consiguió establecer un perfil del visitante que acude al campus de Espol, se identificó dos tipos de visitantes (Anexo Figura 3.1):

Visitante Nacional

Elige el campus para cursar sus **estudios de pregrado** y también lo hace por el **prestigio académico y recomendaciones de familiares o amigos**. Está interesado en realizar **tours** que les permita recorrer el campus y conocer facultades, laboratorios, etc.

Visitante Extranjero

Elige el campus para cursar estadías cortas como un **intercambio estudiantil o pasantías de investigación** y esto se les facilita porque sus universidades de origen cuentan con **convenios internacionales** mediante alianzas estratégicas con Espol. Está interesado en realizar tours, pero tiene una mayor **preferencia por experimentar una espontánea estadía**; también supo explicar que la

plataforma les sería muy útil siempre y cuando este traducida en idiomas como **inglés o en alemán**.

3.1.2. Servicios que debieron ser incluidos en la plataforma web

En esta sección se procedió a especificar los resultados obtenidos en la investigación cualitativa y luego los datos obtenidos por la investigación concluyente.

En primera instancia, se describió los requerimientos solicitados por el cliente del proyecto y luego lo que los entes de estudio describieron como vital para satisfacer sus necesidades.

3.1.2.1. Requerimientos del cliente

Método: Investigación Cualitativa-Entrevista

La página web estuvo conformada por 3 pestañas principales, denominadas Campus Tours, Mapas y Direcciones, Planea tu estadía en Espol.

Primera pestaña de información - Campus Tours

En esta sección, se implementó información sobre visitas guiadas gratis por el campus, visitas a los Laboratorios de CTI, CIBE, LEMAT, entre otros importantes, visitas al bosque protegido de Espol y por último las actividades recreativas o de Ocio. Se debe especificar actividades de ciclismo, Paddleboard & Kayak

Segunda pestaña de información - Mapas y Direcciones

Esta pestaña fue opcional, ya que se puede incluir un mapa de localización que especifique dónde están ubicados los servicios dentro del campus; y también amerita tratar el tema sobre la movilidad reducida.

Tercera pestaña de información - Planea tu estadía en Espol

Se debió especificar servicios de alimentación, transporte, médicos, bancarios y alojamiento dentro y fuera del campus, así como lugares cercanos al campus y cómo llegar a ellos. también se especificaron tarifas especiales para visitantes

en establecimientos de alojamiento que mantienen convenios con la universidad, estas empresas son Hilton Colón, Sheraton, Radisson; se agregó enlaces de interés sobre lugares turísticos de la ciudad.

3.1.2.2. Requerimientos de entes de estudio

Método: Investigación Cualitativa-Entrevista

Según los entrevistados, la plataforma debió tener información de donde poder conseguir un apartamento para vivir, como utilizar los autobuses, donde están las zonas más seguras en la ciudad, ya que eso ayuda a la ubicación dentro del campus y ciudad, también les sirve como guía y les da una idea más clara de cómo es Guayaquil. A los consultados les interesó encontrar información útil traducida en inglés.

3.1.2.3. Resultados de Investigación cuantitativa

Los servicios más importantes que se debieron destacar en la plataforma son los beneficios para estudiantes, aquellos que se reflejaron en el 22.5% mientras que fue vital especificar las actividades recreativas y/o de Ocio, las cuales componen un 20.2% y también especificar los costos de transportes y rutas (19.5%), Asimismo, se pudo mencionar los costos de alimentación & cafeterías (19.2%) y con un menor porcentaje (18.7%) se tuvo como preferencia socializar las oportunidades de alojamiento.

3.2. Especificación del contenido de la plataforma web

En esta sección se describió el contenido que la plataforma web contuvo durante su desarrollo; la misma que se compone por tres pestañas de información muy importantes para el conocimiento del visitante ante su arribo al campus de la institución; cabe recalcar que la página de inicio será la página de Gerencia de Relaciones Internacionales. La información ingresada estará almacenada en un enlace de interés denominado Servicios para el visitante.

3.2.1. Primera pestaña de contenido

Se denominó “**VISITAS AL CAMPUS**” y contó con un párrafo de bienvenida y especificaciones sobre los tours ofrecidos por la gerencia y sus colaboradores.

Recorridos en ESPOL

Campus Tours

Facultades

Actividades deportivas

Visita al Bosque Protector Prosperina

Visita a los Laboratorios Científicos

Laboratorios-CIBE

Laboratorios-CTI

Laboratorios- LEMAT

Centro de Desarrollo, Innovación de Ciencias Computacionales-CIDIS

Tours fuera de ESPOL para estudiantes de intercambio y visitantes internacionales

Se mencionan reseñas sobre Malecón Simón Bolívar, Barrio Las Peñas, Parque histórico de Guayaquil, Plaza Guayarte

3.2.1.1. Enlace para la visualización del producto final del proyecto

La plataforma de servicios para visitantes de Espol la puede consultar en el siguiente enlace que dejamos a vuestra disposición:

<http://www.internationalrelations.espol.edu.ec/es/plataforma-para-visitantes>

La plataforma se encuentra anexada a la página oficial de la Gerencia de Relaciones Internacionales mediante un enlace de interés. Posteriormente, se especificarán detalles de cómo está compuesta la página en las siguientes Canvas realizadas a continuación:



**RESULTADOS FINALES DE LA
ESTRUCTURACIÓN E IMPLEMENTACIÓN
DEL CONTENIDO PARA LA PLATAFORMA
DE VISITANTES DE ESPOL**



PÁGINA DE INICIO DE SERVICIOS AL VISITANTES

Enlace con la página inicial de la Gerencia de Relaciones Internacionales



Menús de contenido



- LINKS DE INTERÉS**
- Eventos y noticias ESPOL
 - Programa Be a buddy
 - Programa Be a Brother/Sister
 - Servicios para visitantes

Servicios para visitantes

Obtén una experiencia memorable al visitar ESPOL, la sede de la mejor universidad pública del Ecuador. Crea, crece e innova junto con nosotros para forjar una mejor visión de nuestro mundo. Sé uno de los miles de visitantes que disfrutan de una institución situada en las afueras de Guayaquil, dentro de un bosque protector que aloja una gran variedad de flora y fauna típica del bosque seco tropical.

Empieza tu visita al Campus Gustavo Galindo - Prosperina desde el Edificio del Rectorado ubicado en el corazón del campus, explora las zonas verdes en donde se pueden disfrutar los diferentes atractivos naturales característicos del bosque. Visita los laboratorios y centros de investigación ubicados en cada facultad que representan el trabajo y prestigio de la Escuela Superior Politécnica del Litoral.

Contáctanos para agendar visitas de acuerdo a disponibilidad: int.relations@espol.edu.ec

Horarios de recorridos

Lunes - Viernes

1. 09h00

3. 12h00

Enlace de interés



BIENVENIDA & HORARIOS DE ATENCIÓN
Párrafo descriptivo sobre el campus



VIDEO INSTITUCIONAL
AÑO 2017



Idioma Español

English

Sección de contactos



Docentes
Facultades
Investigación

Vida Estudiantil
Centros de estudiantes
Bolsa de Trabajo

Escuela Superior Politécnica del Litoral Campus Gustavo Galindo - km. 30,5 vía perimetral
Teléfonos: +593 42 259 143 / +593 42 259 144
int.relations@espol.edu.ec Guayaquil - Ecuador

CONTÁCTANOS

- Relaciones Internacionales ESPOL
- Relaciones Internacionales
- int.relations@espol.edu.ec

Escuela Superior Politécnica del Litoral - Campus Gustavo Galindo - Guayaquil - Ecuador
© El contenido de esta obra es de propiedad intelectual de la ESPOL. Todos los derechos reservados. Prohibida su reproducción total o parcial, comercialización pública o distribución sin autorización previa del titular de los derechos.



visitas al Campus

Te mostramos nuestro campus situado en el corazón del bosque protector Prosperina, uno de los pulmones de la ciudad de Guayaquil, el cual alberga más de diez mil estudiantes que provienen de diversos puntos del país a esta prestigiosa universidad.



recorridos en ESPOL (TOURS)

Imagina una gran vista del campus de la universidad pública más grande del país visitando las facultades e importantes laboratorios e investigación. Recorre los senderos de esta hermosa bosque protector, que llevan a conocer la flora y fauna autóctona de un ecosistema asociado como bosque tropical seco.

Recorremos una variedad de recorridos que te permitirá conocer el campus Prosperina de ESPOL, desde visitas gratuitas individuales, familiares, grupales. Escoge de entre las alternativas que mejor se adapten a usted.

FACULTADES

ACTIVIDADES DEPORTIVAS

VISTA AL BOSQUE PROTECTOR PROSPERINA

Visita los Laboratorios de Investigación

Te recorremos a los laboratorios científicos de ESPOL nos dará una visión más clara del tipo de conocimiento que se imparte en el plantel. Hicimos un acercamiento entre los estudiantes de todas las facultades para acercarte al slogan de la universidad: CREA, CEECE e INNOVA recorriendo los siguientes laboratorios científicos.



CIDS (CENTRO DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN DE SISTEMAS COMPUTACIONALES)

CENTRO DE INVESTIGACIONES BIOTECNOLÓGICAS DEL ECUADOR (CIBE)

CTI (CENTRO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN)

LEMAT (LABORATORIO DE ENSAYOS METEOROLÓGICOS Y DE MATERIALES)

Visitas fuera de ESPOL para estudiantes de intercambio y visitantes internacionales

Guayaquil es una ciudad llena de lugares y gente de interés que merece también ser descubierta por los visitantes de ESPOL, por esta razón, como parte de los tours ofrecidos por la Gerencia de Relaciones Internacionales te ofrecemos las siguientes alternativas más relevantes de nuestra gran ciudad.



A continuación se describe algunos sitios relevantes de la ciudad. También te comunicamos que para obtener mayor información puedes contactar con la oficina de Relaciones Internacionales, que está ubicada en el edificio del Rectorado dentro del campus Prosperina.



MALECÓN SIMÓN BOLÍVAR

BARRIO LAS PERLAS

PARRQUE HISTÓRICO DE GUAYAQUIL

PLAZA GUAYARTE

DIVERTETE EN GUAYAQUIL

Idioma Español

English

Primera pestaña de información Visitas al campus



Video Institucional sobre la vida en Espol



Sección de recorridos o tours + Enlaces de interés



Enlaces informativos sobre Laboratorios de investigación



Sección de recorridos ofrecidos fuera del campus



Video 2k turístico de la ciudad de Guayaquil



Sección de información turística (Lugares de recreación u ocio)

3.2.2. Segunda pestaña de contenido
 Se implementa un mapa del Campus y se trata sobre la movilidad Reducida.

Segunda Pestaña - Mapa del Campus

Gerencia de Relaciones Internacionales

ESPOL

CREA CREECER EN OVA ESPOL

INICIO VISITAS AL CAMPUS MAPA Y DIRECCIONES PLANEA TU DÍA EN ESPOL

LINKS DE INTERES

- Eventos y noticias ESPOL
- Programa Be a buddy
- Programa Be a Brother/Sister
- Servicios para visitantes

Somos el motor de desarrollo científico y tecnológico del Litoral

Mapa del Campus

En el siguiente Geo mapa podrás encontrar las facultades, centros de recreación, comedores, bibliotecas y todas las facilidades que Espol te proporciona; además podrás encontrar una animación de las rutas de transporte e inclusive tus aulas.

GeoCampus BETA
 Visor de Aulas

Powered by: **GT-IDE ESPOL**

Visor cartográfico sobre el campus- Especificaciones sobre las facultades, instalaciones, facilidades y animaciones de rutas de transporte.

Movilidad Reducida

La accesibilidad también es un tema importante para ESPOL. En casos de personas con movilidad reducida, las instalaciones en el campus poseen rampas y ascensores que permiten al estudiante llegar a las diferentes facultades y aulas.

Para mayor información, contáctanos: int.relations@espol.edu.ec

Idioma Español

English

CONTÁCTANOS

- Relaciones Internacionales ESPOL
- Relaciones Internacionales
- int.relations@espol.edu.ec

Escuela Superior Politécnica del Litoral Campus Gustavo Galindo - km. 39-5 vía perimetral
 Teléfonos: +593 42 269 143 / +593 42 269 144
int.relations@espol.edu.ec Guayaquil - Ecuador

Escuela Superior Politécnica del Litoral - Campus Gustavo Galindo - Guayaquil - Ecuador
 © El contenido de esta obra es de propiedad intelectual de la ESPOL. Todos los derechos reservados. Prohibida su reproducción total o parcial, comunicación pública o su uso en cualquier forma sin autorización previa del titular de los derechos.

Geo-Mapa Implementado

Información sobre movilidad reducida

3.2.3. Tercera pestaña de contenido

Se especifica los servicios que fueron ingresados en la plataforma, tales como el servicio de Alojamiento, alimentación, transporte, médicos, bancarios, aspectos turísticos.

Tercera pestaña de información- Planea tu día en ESPOL

Implementación de Gadgets sobre el pronóstico del tiempo



The screenshot shows a section titled 'Planea tu día en ESPOL'. On the left, there is a 'LINKS DE INTERES' section with links to 'Eventos y noticias ESPOL', 'Programa Be a buddy', 'Programa Be a Brother/Sister', and 'Servicios para visitantes'. Below this is a 'TIEMPO' section for Guayaquil, showing the current date (Monday, January 19, 2020) and weather conditions: 'Partly cloudy 27 °C / 80 °F'. A forecast for the next day (Tuesday, January 20, 2020) shows 'Lluvia intermitente >18 °C / 64 °F'. To the right of the weather gadget is a social media post featuring a woman holding a sign that says '#YOSOYESPOL' in front of large red letters spelling 'ESPOL'.

Secciones de contenidos referentes a los servicios de alojamiento, alimentación, transporte, médicos y bancarios dentro y fuera del campus de ESPOL



The screenshot continues from the previous one, showing a list of service categories under the heading 'Planea tu día en ESPOL'. The categories are: 'RESIDENCIAS EN EL CAMPUS', 'HOSPEDAJE FUERA DEL CAMPUS', '¿DÓNDE VIVIR EN GUAYAQUIL?', 'INFORMACIÓN TURÍSTICA DE GUAYAQUIL', 'SERVICIO DE ALIMENTACIÓN', 'RESTAURANTES EN CAMPUS', 'CAFETERÍAS', 'RESTAURANTES FUERA DEL CAMPUS', 'SUPERMERCADOS EN GUAYAQUIL', 'SERVICIO DE TRANSPORTE', 'TRANSESPO', 'DICEPO', 'BUSES EXTERNOS AL CAMPUS', and 'SERVICIOS MÉDICOS & BANCARIOS'. Below the 'SERVICIO DE ALIMENTACIÓN' category is a photo of a plate of food. Below the 'SERVICIO DE TRANSPORTE' category is a photo of several yellow buses. Below the 'SERVICIOS MÉDICOS & BANCARIOS' category is a photo of a building with a red pillar and the 'UBEP' logo.

3.3. Validación de prototipos de baja y alta

3.3.1. Retroalimentación de la validación del prototipo de baja.

En esta unidad, se procedió a mostrar el prototipo de baja a 6 actores, que anteriormente habían sido elegidos antes de estudios y stakeholders. El prototipo de baja consistía en mostrarles y permitirles navegar por la plataforma para que experimenten la interfaz y preguntarles, si les hubiera sido útil antes de su llegada al campus o inclusive a la ciudad.

Mediante la retroalimentación obtenida, los seis primeros actores coincidieron en que existía un error en la escritura del texto de bienvenida, lo cual fue muy productivo para su modificación posterior. En adición, concordaron que les había gustado que cada vez que se daba información de algún dato y querían saber algo extra, estaban presentes los enlaces de las páginas o fuentes oficiales; es decir no se quedaban con las dudas, porque completaban su curiosidad en las fuentes externas, donde todo estaba mejor detallado.

Expresaron que les surgió una duda, la misma se trata, de que ellos pensaban que la plataforma estaba dirigida para personas extranjeras, pero al revisar minuciosamente, se dieron cuenta de que podía abarcar o estar al alcance de personas nacionales pero externas al campus.

No obstante, hicieron una crítica al Geo mapa implementado en la sección de Mapas y direcciones; ya que existe una opción que les permite encontrar su aula en caso de que estén perdidos, pero al ingresar los datos del aula, el sistema de localización no les muestra la ubicación solicitada, por ello es necesario evaluar esa opción para dejarla funcionando en óptimas condiciones.

Hicieron hincapié, en que la información turística de algunos lugares de la ciudad que se publicaron les da una idea de que conocer y a dónde ir. Finalmente, expresaron que, para ellos, la plataforma estaba completa y sería muy útil para otros visitantes, ya que cumple el rol de ser una guía o referente.

3.3.2. Retroalimentación de la validación del prototipo de alta.

El prototipo de alta consistía en traducir la plataforma web al idioma inglés. Los puntos sobresalientes, enfatizaron que el proyecto es completo, bien hecho, sirve de guía y cumple con el cometido propuesto.

No obstante, existieron correcciones en la traducción, lo cual se tendría que corregir posteriormente; asimismo, se notó que las imágenes de los lugares que se ofertan deben estar en un mismo estándar tanto de longitud y anchura; por último, se sugirió habilitar un enlace para proporcionar información sobre el clima e ingresar más imágenes sobre las facilidades de la universidad en la sección de la portada (Anexo figura 3.3.2).

El cliente del proyecto consideró que el producto final del proyecto estaba acorde a sus requerimientos; sin embargo, sugirió aumentar información referente a contactos directos con cada hotel, en la sección de hospedaje fuera del campus. También enfatizó que el correo de la Gerencia debe estar presente en todas las secciones del proyecto y aumentó algunos datos, como es el caso de donde comprar alimentos, que restaurantes deben conocer, cuáles son los lugares de esparcimiento que deben visitar; entre otros aspectos.

EL departamento de Comunicación Social de la universidad también participó como validador de alta y expuso, que los textos de bienvenidas y demás deben ser más persuasivos, detallados para que el visitante sienta curiosidad por el campus y se decidan por él; a su vez acentuó que es necesario, poner imágenes sobre el campus, su naturaleza, belleza y facilidades, en la sección de portada y de información. Por último, explicó que se debe tener cuidado en la redacción, que el texto esté siempre justificado, sin faltas ortográficas, etc.

3.4. Análisis Financiero

El presente proyecto cumple con el fin principal de satisfacer una necesidad vigente; por ello el cliente puso a disposición recursos ya preexistentes, por

consiguiente, el siguiente análisis financiero indica cuánto ahorra la institución en términos monetarios y es de índole informativo.

En caso de que no hubiera, existido el apoyo ni los recursos, se elaboró un presupuesto, referente a cuánto costó poner en marcha dicha plataforma y se consideró algunos costos operativos.

Tabla 3.4. Análisis Financiero

MATRIZ ANÁLISIS FINANCIERO BÁSICO						
Gerencia de Relaciones Internacionales Espol						
Actividad Operacional	0	1	2	3	4	5
Costos operativos de plataforma						
Dominio		\$ 35,04	\$ 35,04	\$ 35,04	\$ 35,04	\$ 35,04
Web hosting		\$ 200,04	\$ 200,04	\$ 200,04	\$ 200,04	\$ 200,04
Diseñador de webpage		\$ 2.000,00				
Asesoría de contenido		\$ 70,00	\$ 70,00	\$ 70,00		
Diseñador Gráfico		\$ 66,67	\$ 66,67	\$ 66,67		
Asesor Marketing Digital		\$ 133,33	\$ 133,33	\$ 133,33		
Fotógrafo		\$ 70,00		\$ 70,00		
Soporte Técnico		\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 50,00
Total de Costos Operativos de plataforma		\$ 2.625,08	\$ 555,08	\$ 625,08	\$ 285,08	\$ 285,08
Costos operativos de oficina						
Muebles de oficina		\$ 200,00				
Equipos de Oficina		\$ 1.000,00			\$ 650,00	
Suministros de oficina		\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 50,00
Confección de paraguas con logo Espol		\$ 67,50				
Depreciación de Equipos de oficina		\$ 333,33	\$ 333,33	\$ 333,33	\$ 216,67	\$ 216,67
Depreciación de Muebles de oficina		\$ 20,00	\$ 20,00	\$ 20,00	\$ 20,00	\$ 20,00
Total de Costos Operativos		\$ 1.317,50	\$ 383,33	\$ 383,33	\$ 916,67	\$ 266,67
Costo fijos						
Nómina		\$ 7.800,00	\$ 7.800,00	\$ 7.800,00	\$ 7.800,00	\$ 7.800,00
Total de Costos fijo		\$ 7.800,00	\$ 7.800,00	\$ 7.800,00	\$ 7.800,00	\$ 7.800,00
TOTAL DE COSTOS		\$ 11.742,58	\$ 8.738,41	\$ 8.808,41	\$ 9.001,75	\$ 8.351,75

Fuente: Elaboración propia.

3.4.1. Explicación del Análisis Financiero – Beneficios tangibles del proyecto.

La tabla de costos previamente mostrada indicaba los costos operativos de la ejecución de la plataforma, en caso de que la universidad no hubiera cubierto estos gastos; Espol hubiera invertido una suma de \$2625.08 para la creación y estructuración de la plataforma; eso incluye desde la compra de un dominio, web hosting, diseñador gráfico, soporte técnico entre otros.

Paralelamente, se evaluó costos operativos que demandaría tener una oficina con todo lo necesario para trabajar y costos fijos como tener una nómina. El beneficio tangible obtenido a través del proyecto fue ahorrar costos y tiempo a la Gerencia de Relaciones Internacionales.

Beneficios Intangibles del proyecto.

Gracias a este proyecto, el Departamento de Relaciones Internacionales de Espol, cuenta con una plataforma de servicios que brinda a los visitantes de la institución, información actualizada sobre las facilidades del campus, oportunidades de alojamiento, transportes, servicios médicos, bancarios, entre otros datos de relevancia.

La plataforma genera confianza, es útil, amigable, dinámica y es una guía para nacionales e internacionales ante su arribo a la ciudad y al campus; permitirá que los visitantes o interesados tengan a su alcance datos sobre el costo de vida en la ciudad, qué hacer durante su estadía, dónde ir, etc.

Al mismo tiempo, se obtuvieron beneficios intangibles, que permitirá en un futuro a Espol posicionarse como un destino de movilidad académica a corto y a largo plazo; a su vez, le permite generar confianza sobre el campus y acrecienta las posibilidades de fundar nuevas relaciones con otras universidades.

CAPÍTULO 4

4. Conclusiones y Recomendaciones

4.1. Conclusiones

La Gerencia de Relaciones Internacionales tenía la urgencia de actualizar su página oficial a través de una plataforma de servicios para visitantes. Como antecedente, se conocía que los visitantes o nuevos estudiantes nacionales o de intercambio de Espol sentían la carencia de una plataforma que les asesorara con información sobre las facilidades que la universidad les ofrecía durante su estancia en el campus.

Todo el proceso realizado permitió transformar y actualizar la página oficial de Relaciones Internacionales, en una guía o referencia para personas que desconocían el mundo de oportunidades y servicios existentes en el Campus y en la ciudad de Guayaquil,

Gracias a la presente investigación se identificó perfiles de los visitantes que acudieron a Espol durante el II término 2018-2019; se logró especificar que existen dos tipos; el primero es un visitante nacional que oscila por los 17 años-25 años y su principal prioridad es cursar sus estudios de pregrado, la mayoría es proveniente de la ciudad de Guayaquil, sin embargo, existen casos donde vienen de otras ciudades o provincias. A ellos les interesaba más una plataforma dónde se especificará los servicios de alimentación, transporte, beneficios y actividades recreativas.

Por otro lado, tenemos el visitante extranjero, en su mayoría, son originarios de Europa, dónde el país con más notoriedad es Alemania. Así mismo, su edad ronda entre los 26 años-34 años y su máxima prioridad es tener una experiencia espontánea y única durante su estadía de intercambio; este tipo de visitante demanda información precisa, útil y traducida al inglés para su orientación dentro el Campus y de la ciudad.

Con este perfil identificado, se procedió a determinar qué tipo de contenido debía ser ingresado en la plataforma, por ende, se brindó información sobre los servicios de alimentación, transportes, médicos, bancarios, alojamiento dentro y fuera del campus, así como también, se indicó datos sobre cómo y dónde comprar alimentos, cómo es el clima de Guayaquil y de aspectos turísticos actuales de la ciudad.

Cabe recalcar, que se tuvo como modelo, la página de Campus Visitor Services de la Universidad de Berkeley de EE. UU; la estructuración de la plataforma de nuestro proyecto se adaptó a las cualidades de Espol, mediante la herramienta intangible denominada Drupal-CMS Open Source CMS versión 8.

Asimismo, a través de la plataforma, se sociabilizaron los programas de tours ofrecidos por la Gerencia de Relaciones Internacionales para recorrer y conocer las instalaciones de la universidad, Bosque Protector Prosperina, City Tour por Guayaquil; además se publicaron lugares donde se puede pernoctar gracias a convenios que tiene la institución con empresas de hospitalidad, entre otros aspectos que ayudarán al visitante durante su estancia.

Para realizar este proyecto, se contó con el apoyo de departamentos externos como la Gerencia de Comunicaciones y la Gerencia de Tecnología y Sistemas de la Información de Espol; esta última, ayudó en la gestión de módulos mediante el gestor de contenidos de Drupal y en la estructuración de la plataforma mientras que el departamento de Comunicaciones proporcionó correcciones, ideas de cómo redactar textos llamativos, que materiales fotográficos utilizar, entre otros aspectos.

Mediante el proyecto, se obtuvo que la universidad ahorró un total de \$ 2625.08 en costos operativos de la plataforma; es necesario indicar que, para la elaboración de este, se usaron recursos financiados por la institución, No se manifestó ningún gasto en su desarrollo. Al mismo tiempo, se obtuvieron beneficios intangibles, las mismas radican en que el departamento de Relaciones Internacionales tendrá una herramienta que le traerá implicaciones positivas; la plataforma transmitirá confianza y aceptación por el campus;

permitirá que los estudiantes se decidan por cursar estancias de corta duración en Espol y acrecentará el porcentaje de movilidad académica internacional.

4.2. Recomendaciones

En este apartado, se especifican los trabajos que quedaron pendientes y se los puede trabajar como actualizaciones posteriores. La idea principal es reforzar el proyecto y hacerlo más viable, generando mayor utilidad a los visitantes y estudiantes.

Considerando la investigación realizada, se sugiere añadir a la plataforma Web de Relaciones Internacionales, una sección que especifique cómo funciona el sistema de aprobación de materias en Espol. Se recomienda elaborar una guía online que esté al alcance de todos, sea descargable y traducible al inglés.

Crear una aplicación móvil sobre servicios, ubicaciones y facilidades del Campus que ayude a los visitantes nacionales o internacionales durante su estancia o visita en Espol. La misma deberá estar habilitada en inglés.

Elaborar videos institucionales sobre las facilidades, servicios complementarios del campus y de actividades culturales que se realizan en la institución.

Se sugiere actualizar la plataforma con información sobre eventos que se realicen dentro y fuera de la universidad; así como la información referente al campus y todas sus implicaciones. También se debe actualizar el Geo Mapa implementado para un mejor funcionamiento, especialmente la sección de Ubicación de aulas, ya que el tiempo de respuesta no es inmediato.

Añadir enlaces web de información turística sobre el país; para que los extranjeros conozcan dónde ir y qué conocer sobre la cultura ecuatoriana.

Se recomienda trabajar en una guía en formato PDF sobre los servicios y facilidades que la universidad cuenta y enviársela a los estudiantes internacionales antes de su llegada al campus. Debe estar traducida al inglés.

Crear nuevas ideas que ayuden a sustentar y reforzar la posición de Espol ante la Internalización mediante proyectos de materia integradora, cuyos temas de investigación pueden estar orientados a realizar estudios sobre el servicio universitario, movilidad académica, entre otros temas.

BIBLIOGRAFÍA

Berenguer, Gloria, García Margarita & Gil Irene. (2015). "Dimensionalidad del servicio universitario: una aproximación desde el marketing". *Universia*, 26-49. Accedido el 08 de octubre, 2018. Tomado y Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2007287215300020?via%3Dihub>

Chieffo, L. y Griffiths, L. (2004). Large-scale assessment of student attitudes after a short-term Study abroad program. *Frontiers: The Interdisciplinary Journal of Study Abroad*, 10, 165–177. Accedido el 05 de October de 2018.

El Universo. (2018). "Espol celebra su ingreso al ranking mundial de excelencia". Accedido el 08 de octubre de 2018 desde <https://www.eluniverso.com/guayaquil/2018/06/08/nota/6798590/espole-celebra-su-ingreso-ranking-mundial-excelencia>

Expreso. (2017). "El cupo que ofrecemos resulta de los aspirantes que aprueban el examen". Accedido el 08 de octubre de 2018 desde http://www.espol.edu.ec/sites/default/files/docs_escrbe/ESPOL%20el%20cupo%20que%20ofrecemos%20resulta%20de%20los%20aspirantes%20que%20aprueban%20el%20examen.pdf

Fuentes, María del Carmen. Arq. (2013) "La importancia de la movilidad estudiantil". Perú. Universidad Ricardo Palma. Accedido el 07 de octubre de 2018 desde http://www.urp.edu.pe/relacionesuniversitarias/importancia_de_la_movilidad_estudiantil.html

Gómez Rico, Mar & Imhoff, Brian & Martín-Consuegra Navarro, David & Molina Collado, Arturo & Santos-Vijande, María Leticia. (2018). Language tourism: The drivers that determine destination choice intention among U.S. students. *Tourism Management Perspectives*. 27. 125-135. 10.1016/j.tmp.2018.06.001. Accedido

el 10 de octubre de 2018 desde https://www.researchgate.net/publication/325973347_Language_tourism_The_drivers_that_determine_destination_choice_intention_among_US_students

Ley Reformada Orgánica De Educación Superior Y Reglamento General (LOES), 2018. Recuperada De https://Www.Educacionsuperior.Gob.Ec/WpContent/Uploads/Downloads/2014/03/Ley_Organica_De_Educacion_Superior_Loes.Pdf

Llewellyn-Smith, Catherine & S. McCabe, Vivienne. (2008). "what is the attraction for exchange students: The host destination or host university? Empirical evidence from a study of an Australian University". *International Journal of Tourism Research*. 10. 593 - 607. 10.1002/jtr.692.

Miranda & Ordóñez. (2018). *Proyecto para la implementación de servicios y productos turísticos de Espol*. Pág 45-80.

Munteanu, C., Ceobanu, C., Bobâlca, C., &Anton, O., (2010). *An analysis of customer satisfaction in a higher education context*. *International Journal of Public Sector Management*, 23(2), 124-140.

Okerson Justine R. (2016). *Beyond the Campus Tour: College Choice and the Campus Visit: Dissertation of The College of William & Mary in Virginia*. ProQuest Number: 10111579.

Rasoft. (2018). "Sample size calculator". Accedido el 02 de noviembre de 2018 desde <http://www.raosoft.com/samplesize.html>

Rodríguez Medina, Leandro (2015). "¿Pasaporte al éxito? La internacionalización de las trayectorias profesionales de politólogos argentinos". *En Circulación internacional de los conocimientos: miradas cruzadas sobre la dinámica Norte-Sur*, coordinado por Sylvie Didou Aupetit y Pascal Renaud, 171-184. Ciudad de México: Organización de las Naciones Unidas para la Educación,

la Ciencia y la Cultura (UNESCO)-Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe.

Tam, Jose & Chinkes, Ernesto & Padilla, Rodrigo & Vargas, Ronald & Price, Roberto & Holguin, Andrés & Rey, Juan & Issa Musse, Jussara. (2015). TIC Potenciando la Universidad del Siglo XXI.

Universia Perú. (2007). "La importancia y experiencia del intercambio estudiantil". Accedido el 09 de octubre de 2018 desde <http://noticias.universia.edu.pe/movilidadacademica/noticia/2007/10/11/741021/importancia-experiencia-intercambio-estudiantil.html>

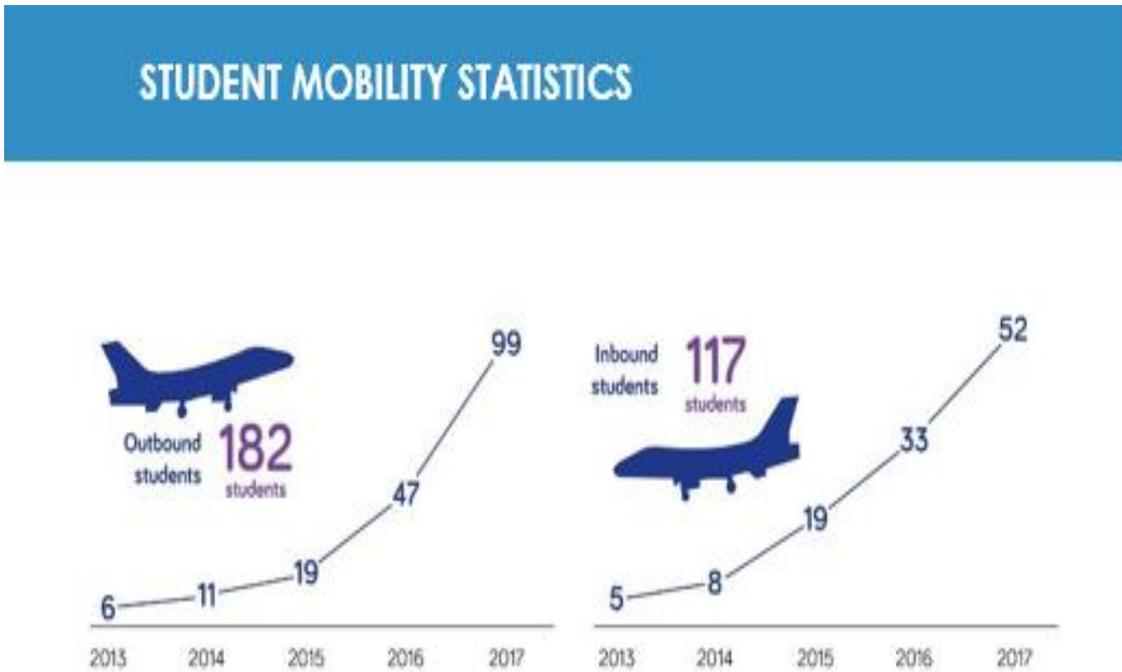
University of Rhode Island (2011). "The Campus Visit Experience: Improving Student Recruitment at the University of Rhode Island. Report of the Admissions Advisory Committee" Recuperate de: ERIC Institute of Education Science: <https://eric.ed.gov/?id=ED517964>

Wöhler, Veronika. (2014). "Early Career Researchers and Changing Working Conditions in Academia". Higher Education Policy 27(4): 431-434

APÉNDICES

FIGURAS

Figura 1.1: Estadística de movilidad estudiantil de estudiantes politécnicos e internacionales.



Fuente: Escuela Superior Politécnica del Litoral, Departamento de Relaciones Internacionales.

Figura 1.2: Acuerdos internacionales vigentes de la Espol



Fuente: Escuela Superior Politécnica del Litoral, Departamento de Relaciones Internacionales.

Figura 1.3: Aliados internacionales de la Espol

INTERNATIONAL PARTNERS

ESPOL has around 100 agreements signed with International partners and is member of very important International Organizations.

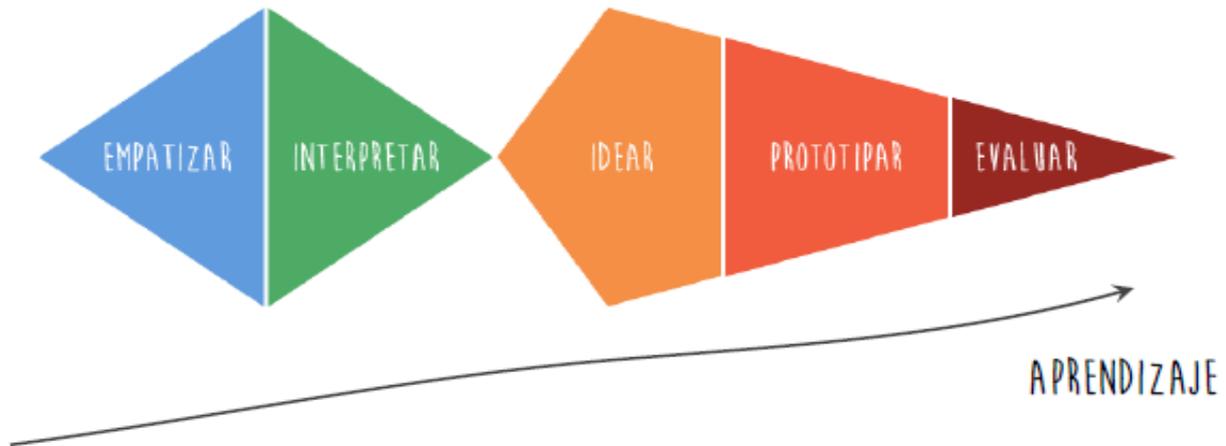


INTERNATIONAL PARTNERS



Fuente: Escuela Superior Politécnica del Litoral, Departamento de Relaciones Internacionales.

Figura 2.4: Proceso Innovador de Design thinking



Fuente: Laura Lospennato & Manu Garzarón

Figura 2.4.2.2: Cálculo del tamaño de la muestra mediante Raosoft



Raosoft®

Sample size calculator

What margin of error can you accept? <small>5% is a common choice</small>	<input style="width: 40px;" type="text" value="5"/> %	The margin of error is the amount of error that you can tolerate. If 90% of respondents answer <i>yes</i> , while 10% answer <i>no</i> , you may be able to tolerate a larger amount of error than if the respondents are split 50-50 or 45-55. Lower margin of error requires a larger sample size.
What confidence level do you need? <small>Typical choices are 90%, 95%, or 99%</small>	<input style="width: 40px;" type="text" value="90"/> %	The confidence level is the amount of uncertainty you can tolerate. Suppose that you have 20 yes-no questions in your survey. With a confidence level of 95%, you would expect that for one of the questions (1 in 20), the percentage of people who answer <i>yes</i> would be more than the margin of error away from the true answer. The true answer is the percentage you would get if you exhaustively interviewed everyone. Higher confidence level requires a larger sample size.
What is the population size? <small>If you don't know, use 20000</small>	<input style="width: 60px;" type="text" value="2285"/>	How many people are there to choose your random sample from? The sample size doesn't change much for populations larger than 20,000.
What is the response distribution? <small>Leave this as 50%</small>	<input style="width: 40px;" type="text" value="50"/> %	For each question, what do you expect the results will be? If the sample is skewed highly one way or the other, the population probably is, too. If you don't know, use 50%, which gives the largest sample size. See below under More information if this is confusing.
Your recommended sample size is	243	This is the minimum recommended size of your survey. If you create a sample of this many people and get responses from everyone, you're more likely to get a correct answer than you would from a large sample where only a small percentage of the sample responds to your survey.

Fuente: <http://www.raosoft.com/samplesize.html> / elaboración propia

Figura 2.4.5: Carta de petición para el uso de permiso de material fotográfico oficial de Espol

ESPOL



06 de diciembre de 2018

Lcda.
Adriana Mercedes Echeverría Díaz
Gerente de Comunicación Social y Asuntos Públicos
En su despacho

De mis consideraciones:

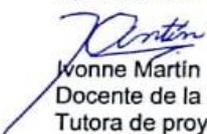
Por la presente, solicito su gentil ayuda gestionando la respectiva autorización para que los estudiantes que están realizando el proyecto integrador: Implementación de una plataforma de servicios para visitantes de la Escuela Superior Politécnica del Litoral, puedan acceder y usar el material fotográfico oficial de ESPOL.

APELLIDO Y NOMBRE	MATRICULA
Cedeño Padilla Ricardo Antonio	199503061
Toala Rosado Emily Nicole	201415512

El fin del proyecto consiste en elaborar una plataforma de servicios para visitantes, la misma que está bajo la supervisión del departamento de Relaciones Internacionales de la ESPOL. En la plataforma se deberá incluir fotografías sobre las diferentes instalaciones de servicio alimentación, transporte, áreas recreativas y fotos de estudiantes internacionales. La supervisión, diseño, planificación y organización del proyecto estará bajo la responsabilidad de la suscrita.

Agradezco de antemano la atención a la presente.

Saludos cordiales,


Ivonne Martín
Docente de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas – FCSH
Tutora de proyecto integrador – Turismo FCSH

 **ESPOL**

Gerencia de Comunicación Social
y Asuntos Públicos

Nombre: Ivonne Martín

Fecha: 6-12-2018 Hora: 15:03

FIRMA

www.espol.edu.ec

Guayaquil: Campus "Guastayo Galindo" Km. 30 530 Perimetral, Casilla: 09 01 5803 • Teléfonos: PBX: (593 4) 3708 000 - 2269 269 - 2854 560 - 2854 518
Campus "Las Peñas" Malecón 100 y Loja Teléfono: 2061 071 • Quito: Av. 6 de Diciembre N-33-55 y Eloy Alfaro Edif. Torre Blanca, Piso N°2
Casilla 17 01-1026 • Teléfonos: PBX: (593 2) 2521 408 - 2561 199 - 2527 986

Fuente: Elaboración propia

Figura 2.5: Procedimiento secuencial de la aproximación metodológica mixta.



Fuente: Procedimiento secuencial de Creswell (2009), publicado en “Metodología de investigación” por Rodríguez David y Valdeoriola Jordi.

Figura 2.6: Análisis de datos en Investigación de Mercados



Fuente: Procedimiento secuencial de Creswell (2009), publicado en “Metodología de investigación” por Rodríguez David y Valdeoriola Jordi.

Figura 3.1: Perfil de visitante que Espol recibió durante el semestre II 2018.



PERFIL DEL VISITANTE DE ESPOL

La siguiente infografía explica las características demográficas que el visitante de Espol sustenta.



Fuente: Elaboración propia, Canvas infographic

Figura 3.1.3. Especificaciones obtenidas en la investigación cuantitativa



Fuente: Elaboración propia, Canvas infographic

Figura 3.2.5. Residencia habitacional para Espol



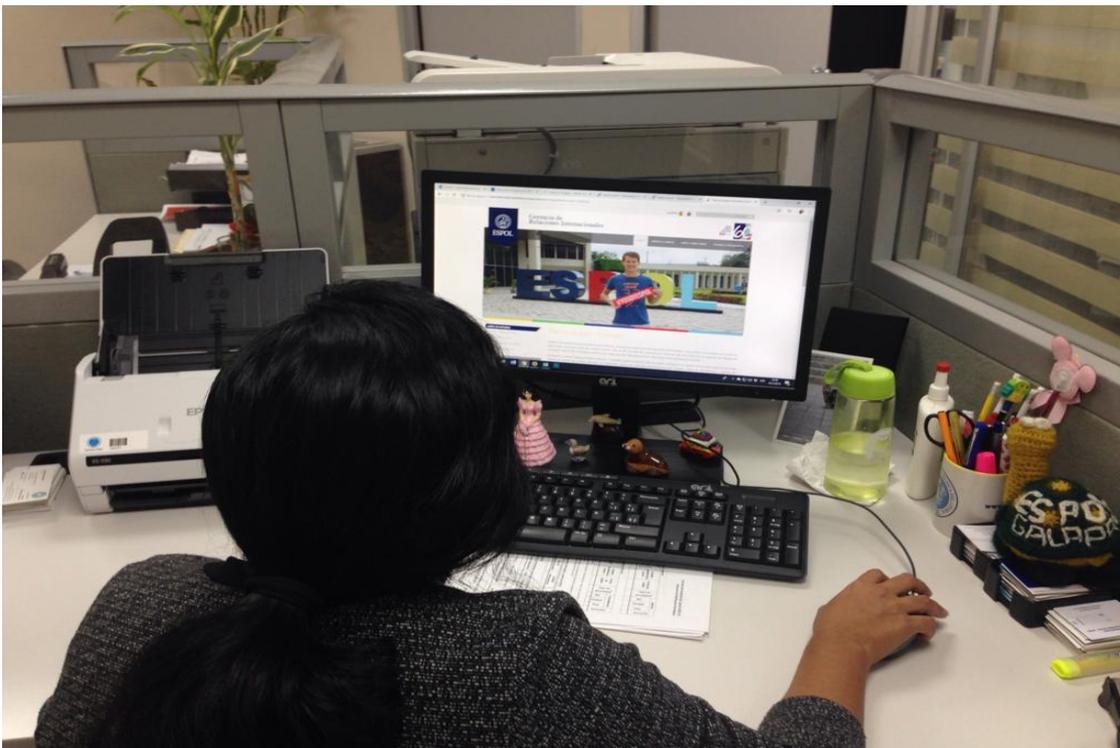
Fuente: Escuela Superior Politécnica del Litoral

Figura 3.2.6: Comedores y cafeterías en el campus Gustavo Galindo



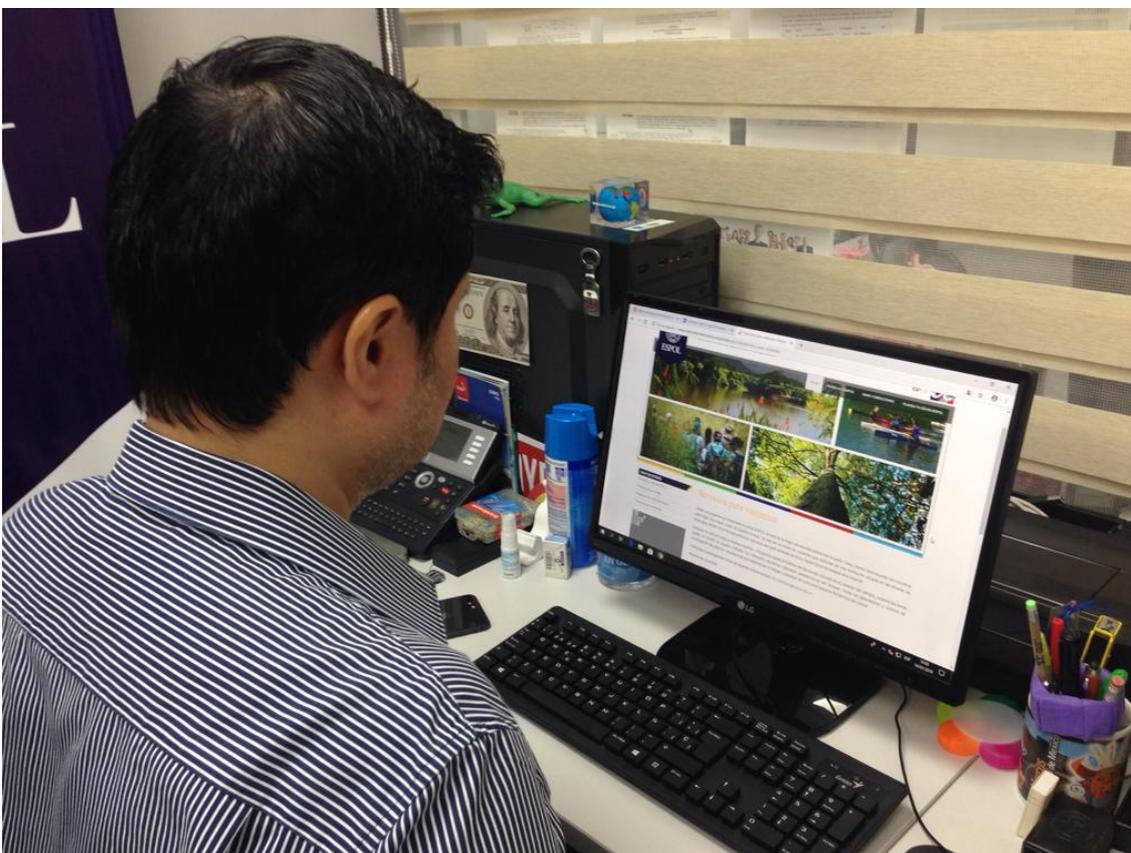
Fuente: Escuela Superior Politécnica del Litoral, Unidad de servicios estudiantil y político.

Figura 3.3.1.: Validación de prototipo de baja al personal del departamento de Relaciones internacionales



Fuente: Elaboración propia, Tomado con iPhone camera.

Figura 3.3.2.: Validación de prototipo de alta al cliente del proyecto



Fuente: Elaboración propia, Tomado con iPhone camera.

Figura 3.3.3.: Tours ofrecidos por la Gerencia de Relaciones Internacionales a estudiantes internacionales de intercambio durante el periodo II-2018-2019



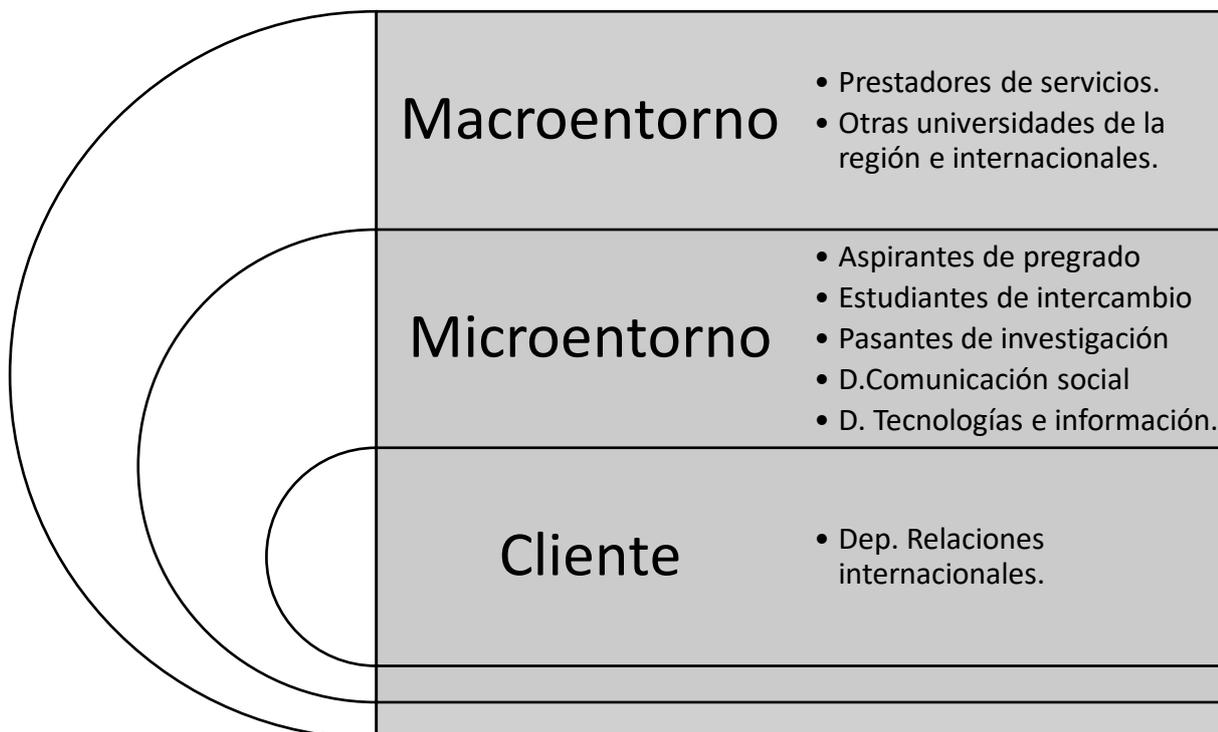
Fuente: Elaboración propia, Tomado con iPhone camera.



Fuente: Elaboración propia, Tomado con iPhone camera.

GRÁFICOS

Gráfico 2.1: Matriz de actores o involucrados en el proyecto.



Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 2.2: Matriz de interés vs influencia.

		5. Satisfacer	1. Colaborar
Interés	Mucho	Departamento de Relaciones Internacionales Aspirantes de Pregrado Estudiantes de Intercambio Pasantes de Investigación	D. Comunicación Social Departamento de Relaciones Internacionales
	Poco	D. Tecnología e Información Prestadores de servicios Otras universidades	2. Comunicar Aspirantes de Pregrado Estudiantes de Intercambio Pasantes de Investigación
		Poco	Mucho
		Influencia	

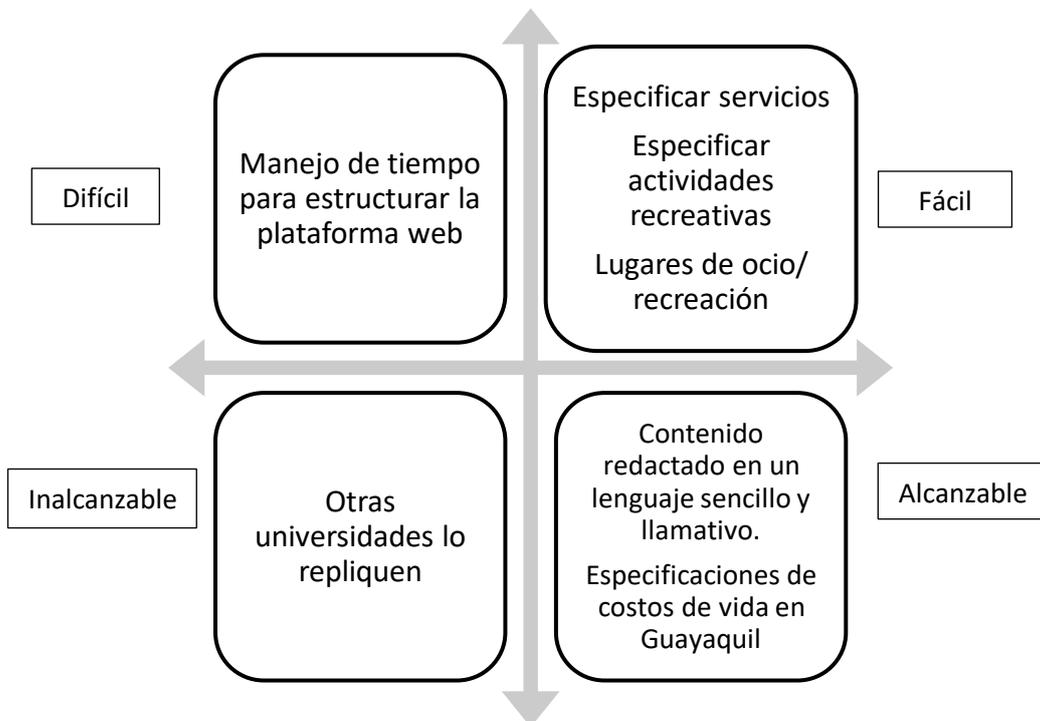
Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 2.3: Brainstorming obtenido a través de entrevistas



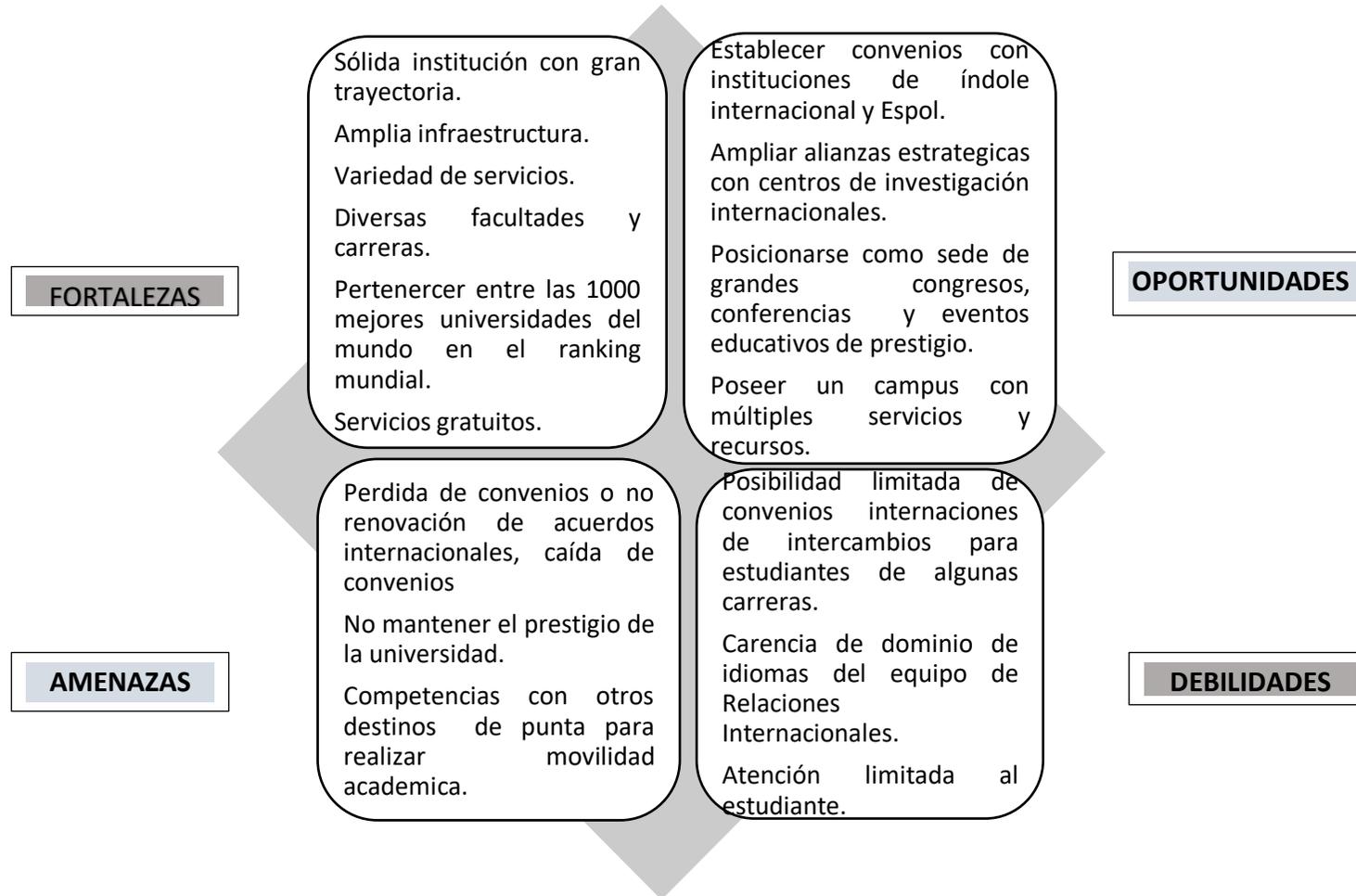
Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 2.4: Tabla de Prioridades



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 2.5: FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de las relaciones externas de Espol)



Fuente: Elaboración propia, SmartArt

TABLAS

Tabla 2.3: Cuestionario para entrevistas

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS	
ANEXO	
CUESTIONARIO PARA ENTREVISTAS	
MÉTODO	CUALITATIVO
GRUPO OBJETIVO DE ESTUDIO	<ul style="list-style-type: none">• Estudiantes de intercambio o Movilidad Internacional• Pasantes de Investigación• Aspirantes de Pregrado• Profesores Internacionales• Gerencia de Relaciones Internacionales• Gerencia de Comunicación social• Gerencia de Tecnologías y Sistemas de Información (GTSI)
PREGUNTAS DIRIGIDAS A ESTUDIANTES DE INTERCAMBIO	
1.	¿Por qué eligieron Ecuador y a Espol como sede de intercambio o de investigación?
2.	¿Qué edad tienen? ¿De qué país provienen?
3.	¿Antes de llegar al país, buscaron información referente a la universidad y ciudad?
4.	¿Qué tipo de información buscaron? ¿les fue útil la información encontrada?
5.	¿Tenían otras opciones de destino para cursar su semestre internacional? ¿cuáles eran?
6.	¿En su arribo la inducción que recibieron sobre el campus fue completa o sintieron que algunos aspectos indispensables no se especificaron? ¿si falta cuáles son esos aspectos o recomendaciones que se deberían tener en consideración?
7.	¿Han observado la página institucional y han verificado los servicios que ofrece? ¿es completa o le falta algo? ¿Qué le falta?
8.	¿Qué características debe tener una universidad que quiera tener presencia a nivel internacional?
9.	¿Podrías decirnos que te gusta del campus de espol y que es lo que han observado que le falta por mejorar?
10.	¿Qué es lo que hace diferente a Espol de sus Universidades?
PREGUNTAS DIRIGIDAS A PROFESORES INTERNACIONALES	
11.	¿Qué le motivo a trabajar en Ecuador & Espol? / What motivated you to work in Espol?
12.	¿Cuánto tiempo estará en ESPOL? / How long will you be in Espol?
13.	¿Antes de llegar al Campus de Espol, revisó alguna página oficial de la universidad? / Before going to the school campus, did you check any official page of the university?
14.	¿Y tendrá alguna idea de las actividades recreativas que se realizan en el campus? / Do you have knowledge about recreational activities on campus?
15.	¿Qué es lo que le gusta del campus de Espol y qué es lo que lo diferencia de los otros campus donde ha laborado? / What do you like about the campus and what differentiates it from the university where you worked previously?
16.	¿Cree usted que ESPOL necesita una plataforma de información para el visitante? / Do you think ESPOL deserves to have a visitor information platform? why?
PREGUNTAS DIRIGIDAS AL DEPARTAMENTO DE RELACIONES INTERNACIONALES	
17.	¿Qué impacto causará la plataforma web en los usuarios?

18. ¿Cuáles son las expectativas que ustedes como organización tienen referente al proyecto?

19. ¿Qué se espera que los usuarios encuentren en la plataforma?

20. ¿Con qué recursos se contará para implementar la plataforma?

21. ¿Qué deberá contener la plataforma web para ser un referente de búsqueda de información para visitantes?

22. ¿Antes de llegar al país, los visitantes tienen algún conocimiento sobre el campus, ciudad y país?

23. Según su punto de vista, ¿cómo ayudaría esta plataforma a la gerencia?

24. ¿Básicamente, ¿cuál sería la información vital que debería proporcionar la plataforma?

25. ¿con una plataforma de servicios ellos pueden tener una relación más estrecha con los servicios complementarios que la Espol ofrece?

PREGUNTAS DIRIGIDAS AL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL

26. ¿Cuáles son las directrices que se debe seguir para redactar el contenido en la plataforma de servicios? ¿Existe un formato estandar?

27. ¿Hay algún requerimiento o sugerencia que desearía que se aplique el proyecto?

28. ¿Podemos contar con ustedes para la obtención de material fotográfico y digital?

PREGUNTAS DIRIGIDAS AL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN

29. ¿Cuál es la participación de la GTSI en el proyecto actual?

30. ¿Cuáles son los requerimientos técnicos para la creación de la plataforma?

31. ¿Se necesita de editores para el diseño de la plataforma?

32. ¿Cuáles son los lenguajes de programación que se utilizan para la creación de dicha página?

33. ¿Qué factores harían interesante y novedoso a la plataforma web?

34. ¿Sería necesario que una persona se encargará de la actualización de la página constantemente?

35. ¿En qué ayudaría que el contenido que se ingrese en la plataforma sea conciso, práctico y útil?

PREGUNTAS DIRIGIDAS A PASANTES DE INVESTIGACIÓN

36. ¿Por qué eligió Ecuador y a Espol como sede de intercambio o de investigación?

37. ¿Antes de llegar al país, buscó información referente a la universidad y ciudad?

38. ¿Qué tipo de información buscó? ¿Fue útil la información encontrada?

39. ¿Han observado la página institucional y han verificado los servicios que ofrece? ¿es completa o le falta algo? ¿Qué le falta?

40. ¿Qué características debe tener una universidad que quiera tener presencia a nivel internacional?

41. ¿Podrías decirnos que te gusta del campus de espol y que es lo que han observado que le falta por mejorar?

42. ¿Qué tipo de información debería tener una plataforma de servicios de ESPOL?

PREGUNTAS DIRIGIDAS A ESTUDIANTES DE OTRAS PROVINCIAS

43. ¿Cómo te llamas y que estudias?

44. ¿De dónde eres?

45. ¿Qué sabías de ESPOL antes de venir?

46. ¿Conocías los servicios y facilidades que tiene la ESPOL?

47. ¿sabes de alguna plataforma web que describa los servicios de ESPOL?

48. Ahora que estudias en ESPOL, ¿Qué te hubiera gustado saber antes de venir?

49. ¿Cómo fue encontrar alojamiento en GYE?

50. Estamos proponiendo una plataforma web, ¿Qué piensas que debería tener esta plataforma para que brinde ayuda a sus estudiantes?

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2.4: Transcripciones de entrevistas

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS	
ANEXO 01	TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS
CLIENTE	Msc. Julio Gavilanes Gerente general de Relaciones Internacionales de ESPOL
ENTREVISTA #01	
OBJETIVO DE LA ENTREVISTA:	
El objetivo de esta entrevista es conocer las expectativas que el cliente tiene referente al proyecto planteado y a su vez se intenta indagar aún más para obtener los requerimientos y contenidos que la plataforma web deberá contener.	
1. ¿Qué impacto causará la plataforma web en los usuarios?	
“La idea es hacer que los visitantes cuándo lleguen a ESPOL encuentren fácilmente las opciones de alojamiento, alimentación y visitas o las facilidades tanto recreativas como de investigación de nuestro campus; entonces el impacto es positivo y justamente facilitará el arribo de nuestros visitantes a la ESPOL”.	
2. ¿Cuáles son las expectativas que ustedes como organización tienen referente al proyecto?	
“Nosotros como organización o institución esperamos resolver el problema de la falta o carencia de información existente que hay en la actualidad, lo que genera muchas veces que exista un desconocimiento real sobre todas las oportunidades que ofrece el campus, en cuanto a facilidades de visita”	
3. ¿Qué se espera que los usuarios encuentren en la plataforma?	
“Se espera que los usuarios tengan la facilidad de conocer más acerca de los servicios que se ofrecen en el campus, justamente al ser una universidad que tiene un campus poco convencional y que no se encuentra dentro de la ciudad sino más bien a las afueras de esta, entonces probablemente ellos encuentren que no están difícil realizar una visita en el campus y que hay muchas cosas que se puedan hacer”	
4. ¿Con qué recursos se contará para implementar la plataforma?	
“Bueno básicamente se contará con todo el apoyo del GTSI, que van a capacitarlos para estructurar la plataforma; también se contará con el apoyo de todos los socios, proveedores como son los hoteles que tienen convenio con Espol, a su vez otorgarán material para la página, el mismo que se espera que se detalle en la plataforma”	
5. ¿Qué deberá contener la plataforma web para ser un referente de búsqueda de información para visitantes?	
“Buena la plataforma deberá estar dividido por secciones o pestañas; el mismo deberá ser traducido al inglés. Por otra parte, deberá contener una pestaña denominada (Campus Tours), en ella se deberá detallar un Free guided & walking tours, un Lab Visit Tour detallando todas las características de los laboratorios más importantes como el CTI, CIBE, Lab de Suelo, entre otros. Paralelo a esto se deberá exhibir información importante sobre el trekking visit into the dry forest y también se deberá detallar de las facilidades recreativas como bike, paddle & kayak tours. Por consiguiente, se deberá contener otra pestaña denominada Map direction, en ella se deberá contar con un mapa virtual del campus; en otra pestaña se deberá denominar Plannig your stay donde se especificará los establecimientos de alimentación, cafetería, y ofertas externas de alojamiento en hoteles con convenios como Hilton, Sheraton, Radisson”	

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS	
ANEXO 01	TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS
CLIENTE	Lic. Karina Sanchez Analista de Relaciones Internacionales
ENTREVISTA #02	
OBJETIVO DE LA ENTREVISTA:	
El objetivo de esta entrevista es conocer las expectativas que el cliente tiene referente al proyecto planteado y a su vez se intenta indagar aún más para obtener los requerimientos y contenidos que la plataforma web deberá contener	
1. ¿Cuál es su desempeño en el departamento de Relaciones Internacionales?	
<p>“Yo soy Analista de Relaciones Internacionales III y mis funciones básicamente son de apoyar al Gerente, en cuanto a revisiones de convenios con las diferentes universidades, búsqueda de oportunidades de Becas para profesores, estudiantes y a toda la comunidad politécnica; por otro lado, también apoyo a todo aquel que se quiera postular a estas becas, es decir el acompañamiento y las indicaciones para que ellos puedan acceder a estas oportunidades. También manejo el contacto con las universidades del extranjero (movilidad entrante) para coordinar los requisitos de aceptación que los postulantes deben presentar, esto se aplica para el estudiante de espol que quiera estudiar en el extranjero y para todo aplicante del extranjero que quiera venir a Espol a estudiar o realizar su movilidad académica; toda la información recibida de los visitantes o persona que vaya a venir al campus yo la gestiono y pongo en contacto a las diferentes unidades académicas para concretar el proceso de admisión”.</p> <p>“Cuando el visitante o estudiante internacional llega al campus de Espol yo soy su contacto de información general, emergencia, etc. AL llegar yo les otorgo información sobre el campus, Guayaquil & Ecuador; se menciona temas sobre alimentación, cultura, servicios de embajadas o consulados de sus respectivos países.”</p>	
2. ¿Antes de llegar al país, los visitantes tienen algún conocimiento sobre el campus, ciudad y país?	
<p>“Ellos por lo general hacen su investigación previa para elegir la universidad y antes que vengan por lo general tenemos una videoconferencia, donde ellos pueden hacer preguntas y yo les voy introduciendo un poco pero si sería bueno que ellos tengan algún tipo de material de consulta sobre información oficial de la Universidad porque de pronto en la web pueden encontrar cualquier información que a la larga sea errónea; como ejemplo sería vital que en ella se explique cuanto se necesita para vivir en Ecuador y cuestiones básicas”</p>	
3. Según su punto de vista, ¿cómo ayudaría esta plataforma a la gerencia?	
<p>“Bueno facilitaría mucho de que el estudiante o visitante se decida por Espol, al encontrar información oficial confiable. La información que se les pueda brindar a los visitantes es crucial ya que ayuda a tomar una decisión sobre dónde ir porque conoce que es lo que va a hacer y que va a conocer o aprender en ese destino.</p> <p>Sería algo beneficioso para nosotros, porque nosotros le damos información cuando ellos han llegado al destino (una debilidad de nosotros) mientras que otras universidades proporciona información con anticipación por sus plataformas y son un poco más organizadas y eso realmente influye en la elección del visitante”</p>	
4. ¿Básicamente, ¿cuál sería la información vital que debería proporcionar la plataforma?	
<p>“Yo creo que al menos los estudiantes cuando realizan sus intercambios académicos o estancias de investigación están interesados en el lugar donde lo van a realizar y no hablo de la institución sino del país y ciudad porque para tomar un curso pueden tomarlo en su universidad de origen, lo que están buscando estos estudiantes es una experiencia, entonces además de la información de las facilidades que la espol ofrece, se debería de incluir información sobre el Ecuador y Guayaquil como lugar turístico; también temas de conexión desde Guayaquil con otras ciudades del Ecuador, cuántas horas toma llegar hasta allá, etc. Esto ayudaría a darles una apertura a que se animen a conocer los alrededores y países vecinos como Perú, Colombia, etc.; por otros lados se debe brindar información sobre alojamientos, costos de vidas, transporte, visados, temas migratorios, etc.”</p>	

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS	
ANEXO 01	TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS
CLIENTE	Alessandra Sánchez Asistente de Relaciones Internacionales
ENTREVISTA #03	
OBJETIVO DE LA ENTREVISTA:	
El objetivo de esta entrevista es conocer las expectativas que el cliente tiene referente al proyecto planteado y a su vez se intenta indagar aún más para obtener los requerimientos y contenidos que la plataforma web deberá contener	
1. ¿Cuál es su desempeño en el departamento de Relaciones Internacionales?	
“Buenos días, me encargo básicamente de las bases de datos, que significa recopilar toda la información de los diferentes departamentos como el de planificación, de rendición de cuentas y todo eso lo agrupo para dárselas a las personas que nos piden; además de eso yo estoy encargada de las visitas protocolarias, todas las visitas internacionales que vengan a la universidad, me encargo de la logística de estas visitas; a la vez tengo a mi cargo dos programas, uno de ellos es de Be a brother que es un programa de acompañamiento al estudiante internacional; es decir los estudiantes vienen a vivir con familias anfitrionas, en este caso las familias deben cumplir ciertos requisitos, uno de ellos es de pertenecer a la comunidad, como ser profesores, administrativos o estudiantes-ex estudiantes, toda información es comprobable. El otro programa es el de ser Be a buddy que es el de acompañamiento a los estudiantes extranjero, en este programa participa los estudiantes de Espol de las diferentes carreras y ellos lo que hacen es el papel de un hermano en el campus, enseñarle todo lo que tiene que ver con el campus, eso incluye a como coger un bus, donde están los comedores, los principales servicios, donde está el departamento de bienestar estudiantil, y así.”	
2. ¿Tienen algún sitio dónde comunican o publican todo este tipo de servicios mencionados anteriormente?	
“Bueno tenemos una página donde esta detallado los diferentes programas de Be a buddy & Be a brother; también contamos con redes sociales, en este caso Facebook y Twitter donde publicamos cuándo son las convocatorias y cuándo los estudiantes o personas llegan a Espol, pero no tenemos una plataforma que tenga todos los servicios recopilados en un solo lugar, más detalladamente. Dentro de la página que tenemos solo encontramos información básica, una especificación básica de los programas y números de contacto”	
3. ¿con una plataforma de servicios ellos pueden tener una relación más estrecha con los servicios complementarios que la Espol ofrece?	
“Sí, pudiera ser en este caso, si existiera esta plataforma nosotros le dijéramos que ingresen a esta página para que verifiquen los servicios de alojamiento, alimentación y de pronto les ayudan a conseguir casas donde puedan vivir solos; de pronto de referencia expresan lugares de ocio para que conozcan y disfruten”.	
4. ¿Básicamente, ¿cuál sería la información vital que debería proporcionar la plataforma?	
“Sé que en otras universidades existen este tipo de plataformas, sería bueno para los visitantes puesto que todo el contenido referente a los servicios que ofrece la universidad estaría compilado en un solo espacio, por ende le ahorraría tiempo y también nos ayudaría a tener una buena referencia en nuestra reputación, ya que se llevarían una buena imagen sobre la universidad y de lo organizado que son; yo si diría que se debe incluir los servicios que ofrece espol(restaurante, transporte, lo que se puede hacer dentro de espol y Guayaquil; donde te puedes hospedar si quieres vivir solo, las zonas seguras para vivir etc. Es muy importante agrupar todo ese tipo de información)”	

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS	
ANEXO 01	TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS
CLIENTE	Ing. Jonathan Bravo Gerencia de Tecnologías & Sistemas de Información
ENTREVISTA #04	
OBJETIVO DE LA ENTREVISTA:	
El objetivo de esta entrevista es conocer los requerimientos técnicos con que la plataforma se desarrollará, también se identificará cuál será el rol de GTSI en nuestro proyecto.	
1. ¿Cuál es la participación de la GTSI en el proyecto actual?	
“Nuestra participación en el proyecto será el de contribuir como apoyo principal de ustedes para la elaboración de la página web; nosotros lo asistiremos en la subida del contenido final en la plataforma y su posterior actualización, serviremos de soporte técnico en la elaboración de esta, capacitamos en el uso de la herramienta, es decir subir fotos, traducir en idiomas, subir contenidos”	
2. ¿Cuáles son los requerimientos técnicos para la creación de la plataforma?	
“Nosotros trabajamos con un gestor de contenido denominado Drupal versión 7, el mismo necesita un servidor que este corriendo en Linux, con 2Gb de RAM y espacio de 20GB; nosotros le proveeremos el hosting, su URL, su único trabajo se enfocaría en la subida de la información en la plantilla previa que le proveeremos posteriormente. Para agilizar el proceso ustedes trabajarían en copias (plantilla) desde sus ordenadores para que avancen en su trabajo y cuándo ustedes hacen todos los cambios de contenido y todo eso, nosotros pasamos a actualizar todo eso en nuestro servidor; la actualización la podremos hacer entre el GTSI & ustedes; le recomendamos tener un máximo de 2 cambios de estructura. Para la realización de prototipos ustedes pueden trabajar en la plantilla desde sus ordenadores y no es necesario ingresar a los servidores.”	
3. ¿Se necesita de editores para el diseño de la plataforma?	
“No se necesita de editores porque ya hay un diseño estandar; el mismo tiene una sección para links externos, un banner principal, una zona de videos & de información útil y concisa, buscador, logo o identificación corporativa, menú, redes sociales”	
4. ¿Cuáles son los lenguajes de programación que se utilizan para la creación de dicha página?	
“Usualmente esa parte está conformada por Java, HTML & CSS”	
5. ¿Qué factores harían interesante y novedoso a la plataforma web?	
“El diseño debería ser interesante pero como ya hay un formato sería algo tedioso cambiarlo; por otra parte, si le muestran un formato llamativo al departamento de comunicaciones puede que ellos le ayuden y cambien, en esa parte si necesitaran un poco de conocimiento extra y básico de manejo de HTML, Java, CSS y como modificar el contenido en Drupal”	
6. ¿Sería necesario que una persona se encargará de la actualización de la página constantemente?	
“No necesariamente, la actualización se la realiza con el personal disponible de la GTSI y solo se actualizan la sección de noticias & eventos”	
7. ¿En qué ayudaría que el contenido que se ingrese en la plataforma sea conciso, práctico y útil?	
“Yo te puedo aconsejar en cosas básica, ya comunicación se encarga de la parte editorial del contenido; la información debe ser sencilla con un lenguaje no técnico ni especializado especialmente el Home, el lenguaje utilizado debe ser llamativo.”	

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS	
ANEXO 01	TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS
CLIENTE	Lic. Adriana Echeverría Díaz Gerente del Departamento de Comunicación Social.
ENTREVISTA #05	
OBJETIVO DE LA ENTREVISTA:	
El objetivo de esta entrevista es conocer las directrices del departamento de comunicaciones para que la redacción del contenido se ha aprobado y pueda incluirse en la plataforma.	
1. ¿Cuáles son las directrices que se debe seguir para redactar el contenido en la plataforma de servicios? ¿Existe un formato estandar?	
“Pueden ustedes elaborar una propuesta y ahí la podemos revisar; para no ponerles una camisa de fuerza de entrada sino más vale darle cancha para que ustedes desarrollen y después de eso podemos revisar para decidir que va y que no, pero de que lo tenemos que revisar si porque es un proyecto interinstitucional”	
2. ¿Hay algún requerimiento o sugerencia que desearía que se aplique el proyecto?	
“Sí, de hecho me gustaría que ustedes mediante Relaciones Internacionales realicen un acercamiento con la oficina de Turismo del Municipio, porque el campus esta abierto para el público en General, porque hay mucho que hacer como andar en Bici, se toman foto cuando los Guayacanes florecen, hacen deportes entonces el campus es súper importante para Guayaquil; así como sucede con Harvard si pasas por Massachusetts tienes que tomarte una foto en Harvard así no vayas a estudiar porque es un icono histórico, personas de renombre han estudiado acá etc. Sería de que ustedes evalúen y puedan hacer que Espol sea un punto o ruta turístico de la ciudad y esto a la vez le daría mayor visibilidad a su proyecto Pueden aprovechar que estamos rodeados de un bosque protector, hay microclimas y a cualquier persona ya sea académica o no le podría interesar”	
3. ¿Podemos contar con ustedes para la obtención de material fotográfico y digital?	
“Sí sí sí; pueden pedir todo el material que necesiten e incluso se lo vaya a actualizar; les recomiendo entrevistar también a los profesores de maestría para que tengan un punto de vista senior”	

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS	
ANEXO 01	TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS
CLIENTE	Kentaro Tomita PhD. Profesor Adjunto de JICA de la Facultad de Ciencias de la Vida.
ENTREVISTA #06	
OBJETIVO DE LA ENTREVISTA:	
El objetivo de la entrevista es conocer los puntos de vistas de los profesores internacionales de la Espol, quienes cursarán una estadía de 2 años y durante ese tiempo contribuirán con el aprendizaje de los estudiantes en diferentes areas.	
1. ¿Qué le motivo a trabajar en Ecuador & Espol?	
“Pues, yo había trabajado en Ecuador (Ibarra por 2 años), y soy Doctor en el tratado y estudio de suelos, así que por medio de la Agencia de colaboración Internacional de Jica-Japón vengo a trabajar en Espol por 2 años y luego de eso regreso a Japón”	
2. ¿Antes de llegar al Campus de Espol, revisó alguna página oficial de la universidad?	
“Tengo recién una semana que he llegado y la verdad no he tenido tiempo de revisar nada, pero al menos solo la página de la facultad de Ciencias de la Vida, si”	
3. ¿Y tendrá alguna idea de las actividades recreativas que se realizan en el campus?	
“No, la verdad no, pero supongo que hay mucho por hacer”	
4. ¿Qué es lo que le gusta del campus de Espol y qué es lo que lo diferencia de los otros campus donde ha laborado?	
“Creo que lo que me gusta es la biodiversidad, lo amplio que es el campus, aún me pierdo mucho; trabajé en la Universidad del Norte, y la verdad el tamaño del campus es grandioso, deseo conocer un poco más”	

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS	
ANEXO 01	TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS
CLIENTE	Hé Yùjuān Profesora de Chino-mandarín en CELEX de la Universidad de Xi'an International Studies University.
ENTREVISTA #07	
OBJETIVO DE LA ENTREVISTA:	
El objetivo de la entrevista es conocer los puntos de vistas de los profesores internacionales de la Espol, quienes cursarán una estadía de 2 años y durante ese tiempo contribuirán con el aprendizaje de los estudiantes en diferentes areas.	
1. ¿ What motivated you to work in Espol? How long will you be in Espol?	
"I needed to do my internships; since I study in the university of Xi'an the teaching of Chinese as a foreign language, I'll be in Espol for 2 years"	
2. ¿ Before going to the school campus, did you check any official page of the university??	
"Yes, I checked to find out about the campus; But the problem was that I did not understand many things because the information was in Spanish and I do not speak the language."	
3. ¿ Do you have knowledge about recreational activities on campus?	
"No, no, unfortunately not. I must ask to the others teachers"	
4. ¿ What do you like about the campus and what differentiates it from the university where you worked previously?	
"It may be that it is inside a forest and that is something peculiar. But it looks a bit like my campus because both are very big."	
5. ¿ Do you think ESPOL deserves to have a visitor information platform? Why?	
"Yes, and urgently; It is necessary to show the visitor the services collected in one place and it would be ideal to be in English."	

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS	
ANEXO 01	TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS
CLIENTE	Teresa Matzinger Estudiante Internacional de Intercambio de la universidad de Linz-Austria
ENTREVISTA #08	
OBJETIVO DE LA ENTREVISTA:	
El objetivo de la entrevista es conocer los puntos de vistas de los estudiantes internacionales de la Espol, quienes cursarán una estadía de 6 meses y durante ese tiempo estudiarán diferentes áreas en el campus, convivirán con estudiantes ecuatorianos, compartirán sobre la cultura y conocerán más del Ecuador.	
1. ¿Qué te motivó a realizar tu intercambio estudiantil en Ecuador & Espol?	
“Mi universidad en Austria, Linz tiene algunas cooperaciones con algunas universidades en América del Sur, además de que el semestre comenzaba en octubre y es lo mismo en mi país y eso es una de las razones porque yo quería tener vacaciones en verano, también influyó que Guayaquil no sea tan grande como Lima y porque me pareció que Ecuador era más verde, natural; me gustan las cosas pequeñas y naturales”	
2. ¿Cuándo te decidiste por Espol y Ecuador comenzaste a buscar información sobre el país y la universidad?	
“De hecho yo no revisé mucho, me informé sobre la visa y ya, pensé venir y hacer mi vida; lo que si me preocupó fue que había muchas variaciones del clima, sabía que sería caliente pero ahora veo que no es así. De pronto si hubiera una plataforma web hubiera buscado algo más de información.”	
3. ¿Cuándo tuviste la inducción, y recibiste toda la información sobre el campus y la ciudad, esperabas que te la dieran o fue nuevo para ti?	
“No fue nuevo, pero me sorprendió que Guayaquil fuera tan grande y una ciudad económica; para mí hay menos cultura en comparación con Salzburgo; por ejemplo, el malecón no es cultural sino artificial; el transporte para mí es malo y es casi imposible planear algo; tú no sabes cuando el autobús viene”	
4. ¿Qué opinas sobre si hay algo que mejorar en Espol? ¿Hay cosas muy diferentes en tu universidad?	
“Creo que es igual a mi universidad, más o menos; en mi universidad no funciona algunas cosas al 100% pero si quisiera que el transporte interno sea más rápido”	
5. ¿Qué características debe tener una universidad para que tenga presencia internacional?	
“Lo primordial es que los estudiantes hablen inglés, me sorprendió un poquito que no hablen inglés, pero bueno creo que es diferente a Europa porque hay muchas lenguas y se necesita una para comunicar pero que este mal aquí yo no respeto porque es la universidad y la universidad es una expresión internacional y es parte de la educación nacional; de ahí creo que la presencia en las redes sociales es muy fuerte y las otras cosas muy bien, la oficina y la ayuda funcionó muy bien ”	
6. ¿Si recopilamos todos los servicios de la Universidad en un solo sitio para que los estudiantes internacionales tengan conocimiento sobre estas facilidades, crees que vendrían más?	
“Creo que es Guayaquil no muy reconocido y entonces por eso la gente no viene; yo nunca había oído de Guayaquil. Yo primero pensé que Espol estaba en Quito porque es la capital, pero no había sido en otra ciudad. Como aportación creo que se debería hablar un poco más de inglés porque para nosotros es un poco difícil”	
7. ¿Qué es lo que hace diferente a Espol de sus Universidades??	
“Espol es más un campus, es de verdad un campus, separado de la universidad y eso es diferente; también es una cuestión muy importante para los estudiantes de intercambio porque cuando yo recibí la información , decía que el piso de estudiantes costaba 400 y más dólares yo sentí como que fuera un lugar a donde no volvería más porque es muy caro y no hay nada que ver pero lo bueno es que la gente muy amable; es muy importante ayudar a los estudiantes con las averiguaciones, no hay informaciones en el internet sobre los costos, el sistema de créditos”	

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS	
ANEXO 01	TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS
CLIENTE	Jens Breir Estudiante Internacional de Turismo de la Hochschule Bremen University of Applied Sciences
ENTREVISTA #09	
OBJETIVO DE LA ENTREVISTA:	
El objetivo de la entrevista es conocer los puntos de vistas de los estudiantes internacionales de la Espol, quienes cursarán una estadía de 6 meses y durante ese tiempo estudiarán diferentes áreas en el campus, convivirán con estudiantes ecuatorianos, compartirán sobre la cultura y conocerán más del Ecuador.	
1. ¿De dónde provienes?	
"Yo soy de Bremen, Alemania"	
2. ¿Por qué eligieron Ecuador y a Espol como sede de intercambio?	
"Yo elegí Ecuador porque quería mejorar mi español y yo creo que los ecuatorianos hablan muy bien el español, tienen un buen acento no como los españoles y elegí espol porque tienen cursos más prácticos y menos teóricos como en mi universidad"	
3. ¿Cuántos años tienes ahora?	
"Yo tengo 25 años"	
4. ¿Antes de llegar al país, buscaron información referente a la universidad y ciudad?	
"Sí pero no mucha, yo creo que la oficina de relaciones me enviaba información y ya"	
5. ¿Tenían otras opciones de destino para cursar su semestre internacional? ¿cuáles eran??	
"Si muchos por medio de las cooperaciones que tiene la Hochschule, pero yo busque una opción donde yo puedo hablar español, por ejemplo, México, Chile, Cuenca"	
6. ¿En su arribo la inducción que recibieron sobre el campus fue completa o sintieron que algunos aspectos indispensables no se especificaron? ¿si falta cuáles son esos aspectos o recomendaciones que se deberían tener en consideración?	
"Si fue muy importante, tengo una Buddy, me ayuda para conocer cosas en la espol, por ejemplo, me enseña donde están las aulas y eso porque solo no puedo"	
7. ¿Podrías decirnos que te gusta del campus de espol y que es lo que han observado que le falta por mejorar?	
"Por ejemplo ofrece muchas actividades como deportes, servicios como gimnasio, bicicletas, etc. Debe mejorar en transporte, ofrecer más rutas etc."	
8. ¿Han observado la página institucional y han verificado los servicios que ofrece? ¿es completa o le falta algo? ¿Qué le falta??	
"Si como Sidweb no de otras facultades"	
9. ¿Qué tipo de información necesita saber un estudiante internacional al venir a Espol?	
"De la ciudad cuáles son buenas para visitar y cuáles no, tal vez oportunidades de vivir, alojamiento, lugares donde visitar"	

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS	
ANEXO 01	TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS
CLIENTE	Lisa Zanetti Estudiante de Intercambio de la Universidad de Génova
ENTREVISTA #10	
OBJETIVO DE LA ENTREVISTA:	
El objetivo de la entrevista es conocer los puntos de vistas de los estudiantes internacionales de la Espol, quienes cursarán una estadía de 6 meses y durante ese tiempo estudiarán diferentes áreas en el campus, convivirán con estudiantes ecuatorianos, compartirán sobre la cultura y conocerán más del Ecuador.	
1. ¿De dónde provienes y cuál es tu edad?	
"Yo soy de Italia y tengo 24 años"	
2. ¿Por qué eligieron Ecuador y a Espol como sede de intercambio?	
"Porque en mi universidad había un programa que se llama CINDA y había una lista de universidad en Latinoamérica y sabía Ecuador como país tenía mucha biodiversidad siendo un país pequeño y fue bueno para viajar y para visitar lugares nuevos y porque soy amante de la naturaleza."	
3. ¿Qué estudias?	
"Biología"	
4. ¿Antes de llegar al país, buscaron información referente a la universidad y ciudad?	
"Importante para mí, fue los precios, la vida, seguridad, naturaleza, clima, me gusta mucho el calor"	
5. ¿Tenían otras opciones de destino para cursar su semestre internacional? ¿cuáles eran??	
"Sí, Costa Rica pero el campus de Espol era perfecto para mí así que me decidí por Ecuador y Espol"	
6. ¿En su arribo la inducción que recibieron sobre el campus fue completa o sintieron que algunos aspectos indispensables no se especificaron? ¿si falta cuáles son esos aspectos o recomendaciones que se deberían tener en consideración?	
"Si la información fue muy útil y porque yo llegue un poco antes y tenía muchas preguntas; la oficina de Relex me respondió a todas mis preguntas, pero igual tenía dudas y con la presentación todo bien, fue hermoso"	
7. ¿Qué características debe tener una universidad para que tenga presencia internacional?	
"Bueno para mí, es hermoso porque primero es sostenible, segundo debe haber una oficina de apoyo"	
8. ¿Podrías decirnos que te gusta del campus de espol y que es lo que han observado que le falta por mejorar?	
"Me gusta todo, me gusta el ambiente, el bosque, el hecho que sea grande y me gusta el hecho que se puede hacer actividades deportivas, la posibilidad de comer, etc."	
9. ¿Si hubiera una página de información para los visitantes internacionales que características debería tener?	
"Para mí que no soy muy buena utilizar computadora, sería que sea simple y completa como tener información de la universidad y de la ciudad, transporte, conexiones de transporte, cómo orientarse etc."	

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS	
ANEXO 01	TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS
CLIENTE	Kurt No Estudiante de Intercambio de Economía de Hochschule Bremen University of Applied Sciences
ENTREVISTA #11	
OBJETIVO DE LA ENTREVISTA:	
El objetivo de la entrevista es conocer los puntos de vistas de los estudiantes internacionales de la Espol, quienes cursarán una estadía de 6 meses y durante ese tiempo estudiarán diferentes areas en el campus, convivirán con estudiantes ecuatorianos, compartirán sobre la cultura y conocerán más del Ecuador.	
1. ¿Por qué eligieron Ecuador y a Espol como sede de intercambio?	
"Yo tengo unos amigos que vinieron hace poco y me recomendaron Ecuador, porque es un país muy bonito y entonces yo vine por eso"	
2. ¿De dónde provienes?	
"Alemania"	
3. ¿Antes de llegar al país, buscaron información referente a la universidad y ciudad?	
"La verdad no mucho, todo era muy espontaneo y yo tenía una aplicación con una familia y suficiente"	
4. ¿Piensas que es importante que un Estudiante internacional deba conocer información referente a la universidad?	
"Bueno para conocer algo de cultura y otras cosas que son importante si"	
5. ¿En su arribo la inducción que recibieron sobre el campus fue completa o sintieron que algunos aspectos indispensables no se especificaron? ¿si falta cuáles son esos aspectos o recomendaciones que se deberían tener en consideración?	
"La información que recibí antes de llegar sí, he tenido mucha ayuda de Relex y la información era mucha y suficiente"	
6. ¿Podrías decirnos que te gusta del campus de espol y que es lo que han observado que le falta por mejorar?	
"Las clases, es muy pesado, y los profesores van muy rápido"	
7. ¿Qué características debe tener una universidad para que tenga presencia internacional?	
"Incrementar el nivel en inglés"	
8. ¿Si hubiera una página de información para los visitantes internacionales que características debería tener?	
Hay mucha información en espol, como llegar a espol, donde vivir en espol, lugares de la ciudad, etc.	

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS	
ANEXO 01	TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS
CLIENTE	Ewoud van Lent, Estudiante de Investigación de la Universidad de Delft, Holanda
ENTREVISTA # 12	
OBJETIVO DE LA ENTREVISTA:	
El objetivo de esta entrevista es conocer los servicios o facilidades que la plataforma debe brindar a los estudiantes o investigadores extranjeros con deseos de venir a la ESPOL.	
<p>1. ¿Por qué eligió Ecuador y a Espol como sede de intercambio o de investigación?</p> <p>Mi grupo y yo escogimos Ecuador porque tuvimos la oportunidad de completar nuestra maestría investigando un macroproyecto que está siendo construido en Posorja, El puerto de aguas profundas. Nuestra facultad en Delft tiene contactos con profesores de la facultad de Ciencias de la Tierra en ESPOL y pudimos organizar esta visita a Ecuador.</p>	
<p>2. ¿Antes de llegar al país, buscó información referente a la universidad y ciudad?</p> <p>Realmente sí, quería saber qué cosas había en Guayaquil, el clima, quería saber dónde poder alojarnos, donde estaba la universidad, y esas cosas.</p>	
<p>3. ¿Qué tipo de información buscó? ¿Fue útil la información encontrada?</p> <p>Busqué en Google alguna información, pero no eran muy buena. No encontré todo lo que necesitaba saber, como la seguridad en la ciudad, el transporte. Etc.</p>	
<p>4. ¿Qué características debe tener una universidad que quiera tener presencia a nivel internacional?</p> <p>Una buena universidad debería tener mucha información para los estudiantes. Tanto como profesores y con la tecnología. Tener relación con otras universidades en el mundo y estar siempre investigando.</p>	
<p>5. ¿Qué es lo que hace diferente a Espol de sus Universidades?</p> <p>Espol es una universidad muy bonita, me gusta mucho el bosque, caminar por el lago, creo que otras universidades no tienen estas cosas. La gente es muy amable y nos han tratado muy bien. Además, Ecuador es un país con muchos lugares bonitos para visitar.</p>	
<p>6. ¿Qué tipo de información debería tener una plataforma de servicios de ESPOL?</p> <p>Pienso que es muy importante que la plataforma tenga información como donde poder conseguir un apartamento para vivir, como utilizar los autobuses, donde están las zonas más seguras en la ciudad, eso ayudaría a los extranjeros a tener una guía antes de venir a Guayaquil</p>	

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS	
ANEXO 01	TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS
CLIENTE	Ismay de Vries Estudiante de Investigación de la Universidad de Delft, Holanda
ENTREVISTA #13	
OBJETIVO DE LA ENTREVISTA:	
El objetivo de esta entrevista es conocer los servicios o facilidades que la plataforma debe brindar a los estudiantes o investigadores extranjeros con deseos de venir a la ESPOL.	
1. ¿Por qué eligió Ecuador y a Espol como sede de intercambio o de investigación?	
Como dijeron mis compañeros, vinimos a ESPOL para participar de un proyecto que se realiza en Posorja. Es un proyecto que supimos en Delft gracias a Carlos Rodríguez, un investigador que vino a nuestra universidad para hacer un trabajo de maestría. No conocíamos nada de Guayaquil ni ESPOL, pero estoy muy contento de haber venido.	
2. ¿Antes de llegar al país, buscó información referente a la universidad y ciudad? ¿Qué tipo de información buscó?	
La verdad no, porque mis compañeros se dedicaron a buscar información, yo tenía otras responsabilidades, pero supe del clima, la comida, donde vivir, etc. Me gusta Guayaquil, la gente es muy amable en ESPOL y viajar por Ecuador es fantástico.	
3. ¿Qué tipo de información relevante recibió en la inducción? ¿Fue útil la información recibida?	
En la inducción aprendí de las autoridades de ESPOL, las facultades, los lugares de bienestar estudiantil, donde comer, ir al doctor, hacer deportes. También cómo actuar en la ciudad, el transporte, y muchas cosas más. Es una información necesaria para un estudiante extranjero	
4. ¿Qué características debe tener una universidad que quiera tener presencia a nivel internacional?	
Pienso que debería ser conocida por todo el mundo de alguna manera, quizás una página web que sea fácil de entender, en inglés y que tenga información relevante para nosotros, como el transporte, taxis, donde ir a comer, por ejemplo, en mi universidad, cada facultad tiene un departamento internacional donde se puede averiguar acerca de proyectos en otros países.	
5. ¿Qué es lo que hace diferente a Espol de otras Universidades?	
Toda la información posible que ayude a los estudiantes de otros países a poder adaptarse a Guayaquil. Por ejemplo, es importante saber dónde puedes encontrar fácilmente un sitio para vivir, para nosotros fue difícil encontrar donde vivir antes de llegar aquí. Si tienen toda la información en un solo sitio, pero bien estructurada, sería más fácil y habría menos indecisión para venir a ESPOL	

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS	
ANEXO 01	TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS
CLIENTE	Jasper Snoeren, Estudiante de Investigación de la Universidad de Delft, Holanda
ENTREVISTA # 14	
OBJETIVO DE LA ENTREVISTA:	
El objetivo de esta entrevista es conocer los servicios o facilidades que la plataforma debe brindar a los estudiantes o investigadores extranjeros con deseos de venir a la ESPOL.	
1. ¿Por qué eligió Ecuador y a Espol como sede de intercambio o de investigación?	
Como dijeron mis compañeros, vinimos a ESPOL para participar de un proyecto que se realiza en Posorja. Es un proyecto que supimos en Delft gracias a Carlos Rodríguez, un investigador que vino a nuestra universidad para hacer un trabajo de maestría. No conocíamos nada de Guayaquil ni ESPOL, pero estoy muy contento de haber venido.	
2. ¿Antes de llegar al país, buscó información referente a la universidad y ciudad? ¿Qué tipo de información buscó?	
La verdad no, porque mis compañeros se dedicaron a buscar información, yo tenía otras responsabilidades, pero supe del clima, la comida, donde vivir, etc. Me gusta Guayaquil, la gente es muy amable en ESPOL y viajar por Ecuador es fantástico.	
3. ¿Qué tipo de información relevante recibió en la inducción? ¿Fue útil la información recibida?	
En la inducción aprendí de las autoridades de ESPOL, las facultades, los lugares de bienestar estudiantil, donde comer, ir al doctor, hacer deportes. También cómo actuar en la ciudad, el transporte, y muchas cosas más. Es una información necesaria para un estudiante extranjero.	
4. ¿Qué características debería tener una universidad que quiera tener presencia a nivel internacional?	
Pienso que debería ser conocida por todo el mundo de alguna manera, quizás una página web que sea fácil de entender, en inglés y que tenga información relevante para nosotros, como el transporte, taxis, donde ir a comer, por ejemplo, en mi universidad, cada facultad tiene un departamento internacional donde se puede averiguar acerca de proyectos en otros países.	
5. ¿Qué sugieres que la plataforma debería informar?	
Toda la información posible que ayude a los estudiantes de otros países a poder adaptarse a Guayaquil. Por ejemplo, es importante saber dónde puedes encontrar fácilmente un sitio para vivir, para nosotros fue difícil encontrar donde vivir antes de llegar aquí. Si tienen toda la información en un solo sitio, pero bien estructurada, sería más fácil y habría menos indecisión para venir a ESPOL.	

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS	
ANEXO 01	TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS
CLIENTE	Jeroen Beute, Estudiante de Investigación de la Universidad de Delft, Holanda
ENTREVISTA #15	
OBJETIVO DE LA ENTREVISTA:	
El objetivo de esta entrevista es conocer los servicios o facilidades que la plataforma debe brindar a los estudiantes o investigadores extranjeros con deseos de venir a la ESPOL.	
1. ¿Cómo te va en la ESPOL y con tu proyecto?	
Muy bien, me gusta mucho la universidad, es tan diferente a mi universidad en Delft. Disfruto el paseo por el lago. El proyecto va muy bien, tenemos que ir cada semana a Posorja para hacer mediciones y pruebas, luego en el laboratorio hacemos los análisis y obtenemos los datos para nuestro informe. Es bueno que la Espol tenga todas las herramientas para poder trabajar bien.	
2. ¿Antes de llegar a la ESPOL y al país, buscaste información referente a la universidad y ciudad? ¿Qué tipo de información buscó?	
Si, antes de venir a Espol quería saber cómo era la universidad y la ciudad donde venia para vivir por dos meses. Había muchas páginas en la web que tenía información de Guayaquil. Lo más importante para mi grupo fue encontrar un lugar donde vivir por ese tiempo. Fue difícil encontrar un departamento donde vivir. Luego buscamos en el país los lugares donde visitar en los ratos libres. Ecuador lo tiene todo, me gusta mucho	
3. ¿Qué tipo de información relevante recibió en la inducción? ¿Fue útil la información recibida?	
En la inducción recibimos información general de la universidad y de la ciudad. la información fue útil, pero sería mejor recibirla antes de venir a la Espol, así estaríamos más preparados, saber que debemos traer de Europa, que tipo de ropa, o medicinas.	
4. ¿Hay alguna cosa que cambiarías de ESPOL?	
No creo, la verdad es que ESPOL es una buena universidad, tiene todos los servicios y facilidades para ser una de las mejores universidades del mundo. Solo necesita tener más contactos con otras universidades para poder intercambiar conocimiento. El sitio es perfecto, el clima es perfecto, en Holanda hace mucho frío, me gusta más aquí y la gente es muy amable.	

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS	
ANEXO 01	TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS
CLIENTE	Philip Voorn, Estudiante de Investigación de la Universidad de Delft, Holanda
ENTREVISTA # 16	
OBJETIVO DE LA ENTREVISTA:	
El objetivo de esta entrevista es conocer los servicios o facilidades que la plataforma debe brindar a los estudiantes o investigadores extranjeros con deseos de venir a la ESPOL.	
1. ¿Por qué eligió Ecuador y a Espol como sede de intercambio o de investigación?	
Escogí Ecuador porque supimos que había un macroproyecto que nos interesaba estudiar. En Posorja está construyéndose el puerto de aguas profundas, este proyecto tiene que ver con nuestra maestría de ingeniería civil. Esta información la obtuvimos gracias a un ingeniero que vino a la universidad de Delft a trabajar en su maestría.	
2. ¿Antes de llegar al país, buscó información referente a la universidad y ciudad? ¿Qué tipo de información buscó?	
Si, yo busque información del lugar donde íbamos a trabajar, Posorja y un poco de la universidad, lo malo es que no había la información en inglés. También buscamos donde vivir, toda la información de bancos, donde estaba la embajada de Holanda, donde estaba Espol y como llegar a la universidad. Quería saber los precios de las cosas, así podía organizarme con el dinero y los estudios.	
3. ¿Qué tipo de información relevante recibió en la inducción? ¿Fue útil la información recibida?	
En la inducción recibimos buena información de la universidad y Guayaquil. Algunas generalidades del Ecuador. Estuvo muy bien. Lástima que esa información no esté en la página de la Espol, además, todo estaba en español. Si fue útil porque me sentí más seguro para vivir aquí. También nos dijeron que cosas hay en la Espol para hacer, extracurricularmente. Me gusta que hay muchos deportes y otras actividades como baile.	
4. ¿Qué características debe tener una universidad que quiera tener presencia a nivel internacional?	
Pienso que debe tener más información para los estudiantes del exterior en cuanto a los servicios y facilidades. Me di cuenta de que ESPOL tiene muchas cosas para ofrecer, nosotros recibimos mucha ayuda para trabajar en el proyecto, nos dieron una oficina, podíamos usar los equipos y materiales para medir y analizar los datos, estos equipos eran de buena calidad. Puedo decir que Espol es una de las mejores universidades que he visitado.	
5. ¿Qué es lo que hace diferente a Espol de otras Universidades?	
Pienso que sobre todo la gente que hay aquí. Todos nos han tratado muy bien. Además, no hay muchas universidades que estén dentro de un bosque protector. A mí me gusta el paisaje que hay en Espol, el lago, los lugares para hacer deportes. Espol es muy grande.	

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS	
ANEXO 01	TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS
CLIENTE	Willem Limpers, Estudiante de Investigación de la Universidad de Delft, Holanda
ENTREVISTA # 17	
OBJETIVO DE LA ENTREVISTA:	
El objetivo de esta entrevista es conocer los servicios o facilidades que la plataforma debe brindar a los estudiantes o investigadores extranjeros con deseos de venir a la ESPOL.	
1. ¿Cómo te sientes en Espol y en Guayaquil?	
Me siento muy contento de estar aquí. Ha sido mejor de lo que me esperaba, Espol es una buena universidad, trabaja mucho para ser la mejor del Ecuador. Guayaquil es un sitio muy grande para mí. Vivimos cerca de la Espol, no voy mucho a la ciudad. Solo fui dos veces cuando visitamos el centro de la ciudad y el parque histórico.	
2. ¿Antes de llegar al país, buscó información referente a la universidad y ciudad? ¿Qué tipo de información buscó?	
Si claro. Tratamos de juntar información de la universidad, donde estaba, y luego buscar un sitio para vivir cerca. No había muchas alternativas, fue difícil encontrar un departamento por dos meses. También estaba preocupado por la seguridad de la ciudad, pero todo es normal, hay que tener cuidado solamente. Otra cosa que quería saber era el precio de las cosas, es muy barato comer en la Espol.	
3. ¿Qué te hubiera gustado saber de ESPOL y Guayaquil antes de venir aquí?	
Fue difícil encontrar información de la ciudad, había muchas páginas, pero en español, no entendía casi nada. Leí algunos blogs, pero no me daban información real. Estaba un poco frustrado, hasta pensé en no venir. Teníamos un contacto de Espol en Delft que nos ayudó muchísimo cuando llegamos aquí. También quería saber acerca de los medios de transporte urbano, si los taxis o los autobuses eran seguros.	
4. Estamos proponiendo una plataforma de servicios de Espol ¿Qué características debería tener esta plataforma?	
Primero que debe estar en inglés, así sería más fácil para los extranjeros entender. También que haya información real del costo de la vida en Guayaquil, del transporte público, y la seguridad. Donde alquilar apartamentos, lugares de entretenimiento. Y de Espol que muestre todas las facilidades que tiene la universidad. Aquí supe que había una piscina y gimnasio, canchas de fútbol. También que había clases de deportes. Es una universidad completa. Todo esto debería estar reunido en una sola plataforma para no estar navegando por internet.	
5. ¿Qué sugerencias tienes para el contenido de la plataforma de servicios de la ESPOL?	
Bueno ya dije algunas cosas que pienso que debe tener la plataforma. Quizás que nos diga las distancias a los lugares turísticos. Puede haber mucha información de todo tipo, pero en inglés.	

Fuente: Elaboración propi

Tabla 2.5: Cuestionario para encuestas (manual)

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL		
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS		
DISEÑO DE CUESTIONARIO PARA ENCUESTAS		
OBJETIVO: El presente cuestionario servirá como instrumento de recolección de datos para la realización de una investigación de tesis de la facultad de Ciencias sociales y Humanísticas (FSCH) de la carrera de Turismo.		
Sección de Filtro: Por favor proceda a seleccionar la respuesta pintando la casilla		
Ha visitado usted el campus de ESPOL		
<input type="radio"/> Si		<input type="radio"/> No
Si respondió sí por favor proceda a responder el siguiente cuestionario, caso contrario agradecemos su participación.		
SECCIÓN 1: PERFIL DEL VISITANTE		
1. ¿Cuál es su edad? Instrucción: Elija el rango de edad al que pertenece.		
<input type="radio"/> 17-25 años		
<input type="radio"/> 26-34 años		
<input type="radio"/> 35-45 años		
<input type="radio"/> 45 + años		
2. ¿Es ecuatoriano?		
<input type="radio"/> Si		<input type="radio"/> No
Si es ecuatoriano responda la siguiente pregunta sino pase a la siguiente pregunta 4		
3. ¿Es de Guayaquil?		<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO
Si no es de Gye, especifique ¿De qué ciudad o provincia proviene?		
4. Si es extranjero, ¿De qué país proviene?		
5. ¿Género?		<input type="radio"/> F <input type="radio"/> M
6. Elija con una X, el motivo principal de su visita o elección del campus de Espol.		Movilidad estudiantil () Estudios de pregrado () Estudios de postgrados () Pasantías de Investigación () Trabajador académico ()
7. ¿Cómo supo de la ESPOL y de su oferta académica?, marque con una X, una opción.		Redes sociales () SENESCYT () Página Oficial de la Institución () Convenios () Otro () ¿Cuál?
8. Por orden de importancia. Enumere los factores que influyeron en su elección del campus de Espol. Siendo (1) el más importante y (4) el menos importante		Posicionamiento y/o prestigio académico () Recomendaciones de conocidos () Cercanía del lugar de residencia () Variedad de ofertas académicas ()
SECCIÓN 2: CONTENIDO DE LA PLATAFORMA DE SERVICIOS PARA VISITANTES		
9. ¿Ha encontrado alguna página oficial de servicios que especifique información sobre el estilo de vida dentro del campus de la Espol?		<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO
10. ¿En el caso, de que existiera una plataforma web donde se especificará servicios referentes al estilo de vida dentro del campus de la ESPOL, Qué se debería especificar? Marque con una X las 3 opciones más relevantes.		Costos de Alimentación y cafeterías () Costos de Transportes () Actividades recreativas y/ o de ocio () Beneficios para los estudiantes () Oportunidades de alojamientos () Otras () ¿Cuál?
11. Si tuvieras la oportunidad de realizar tours dentro del campus para conocer facultades, laboratorios, áreas de recreación, etc , ¿Te llamaría la atención?		<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2.6: Encuestas creadas mediante Microsoft forms

Implementación de una plataforma de servicios para el visitante de ESPOL

La presente encuesta servirá como instrumento de recolección de datos para la realización de una investigación de tesis de la facultad de Ciencias sociales y Humanísticas (FSCH) de la carrera de Turismo.

1. ¿Cuál es su edad? *

- 17-25 años
- 26-34 años
- 35-45 años
- 46+ años

2. ¿Género? *

- Masculino
- Femenino

3. Actividad Ocupacional *

- Estudiante
- Empleado
- Desempleado
- Emprendedor/ Investigador

4. País de origen (Si es de Ecuador, indique su provincia) *

Enter your answer

5. Elija el motivo principal de su visita o elección del campus de Espol. *

- Movilidad estudiantil / Intercambio
- Estudios de Pre-grado
- Estudios de Post-grado
- Pasantías de Investigación
- Trabajador Académico
- Other

6. ¿Cómo supo de la Espol y de su oferta académica? *

- Página oficial de la Institución
- SENESCYT
- Redes sociales

7. Por orden de importancia. Ubique los factores que influyeron en su elección del campus de Espol. Siendo (1er) el más importante y (4to) el menos importante *

- Convenios internacionales
- Oficina de Relaciones Internacionales en su lugar de origen
- Other

- Posicionamiento y/o prestigio académico
- Recomendaciones de conocidos
- Cercanía del lugar de residencia
- Variedad de ofertas académicas

8. ¿Qué probabilidades hay de que le interese una página oficial de servicios que especifique información sobre el estilo de vida dentro del campus de la Espol? *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Nada probable Muy probable

9. ¿Cuál es la razón principal para su calificación? *

Enter your answer

10. ¿Ha encontrado alguna página oficial de servicios que especifique información sobre el estilo de vida dentro del campus de la Espol? *

- Si
- No

11. En el caso, de que existiera una plataforma web donde se especificara servicios referentes al estilo de vida dentro del campus de la Espol, ¿Qué se debería especificar? *

Elija la más relevante ^

- Costos de alimentación y cafeterías
- Costos de Transportes
- Actividades recreativas y/o de ocio
- Beneficios para los estudiantes
- Oportunidad de alojamientos

Elija la menos relevante v

12. ¿Qué probabilidades hay de que si tuvieras la oportunidad de realizar tours

12. ¿Qué probabilidades hay de que si tuvieras la oportunidad de realizar tours dentro del campus para conocer facultades, laboratorios, áreas de recreación, etc. ¿Te llamaría la atención? *

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Nada probable Muy probable

13. ¿Piensa que la plataforma de servicios para visitantes de ESPOL debería estar en otro(s) idioma(s)? *

Sí

No

14. ¿En qué idioma(s)? *

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

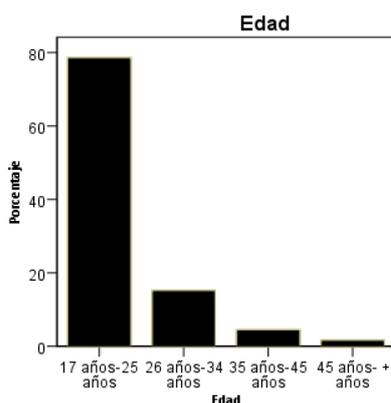
El siguiente análisis es parte esencial de la investigación concluyente o cuantitativa, permite interpretar los datos recolectados en las fechas previamente mencionadas y obtener indicios de conclusiones para el presente proyecto; Con **N DE 243** datos válidos y **N 0** de datos perdidos se expresa, lo siguiente:

DATOS DEMOGRÁFICOS

Edad

Edad del encuestado				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 17 años-25 años	191	78,6	78,6	78,6
26 años-34 años	37	15,2	15,2	93,8
35 años-45 años	11	4,5	4,5	98,4
45 años- + años	4	1,6	1,6	100,0
Total	243	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, IBM Spss Statistics V.20



Fuente: Elaboración propia, IBM Spss Statistics V.20

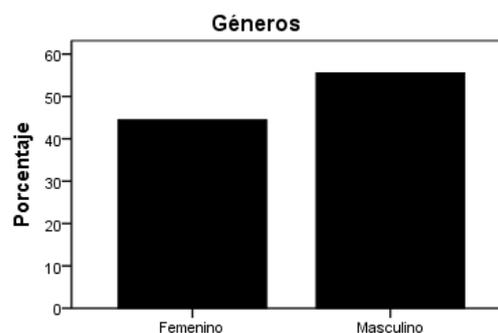
El 78.6% de los encuestados ronda desde los 17 años hasta los 25 años; mientras que el 15.2% de los encuestados están entre los 26 años

hasta los 34 años. En menores proporciones tenemos que el 4.5% de los encuestados corresponde a personas que bordan los 35 años hasta los 45 años y por último el 1.6% pertenecen a un rango que supera esta última edad.

Género

Géneros				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Femenino	108	44,4	44,4	44,4
Masculino	135	55,6	55,6	100,0
Total	243	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, IBM Spss Statistics V.20



Fuente: Elaboración propia, IBM Spss Statistics V.20

El 55,6 % de los encuestados correspondieron al género masculino mientras que el 44.4% fueron de género femenino.

Nacionalidad/Procedencia

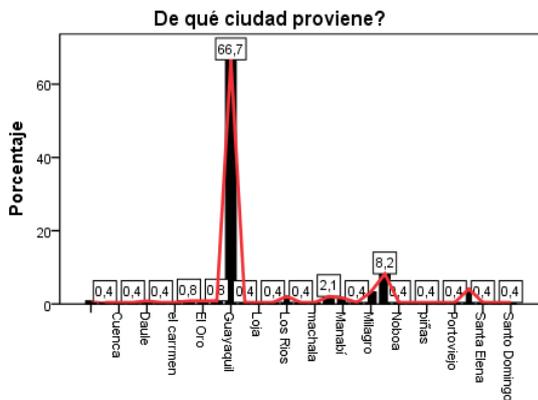
Nacionalidad/Procedencia				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Ecuatoriano	222	91,4	91,4	91,4
Extranjero	21	8,6	8,6	100,0
Total	243	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, IBM Spss Statistics V.20

El 91.4% de los encuestados es de nacionalidad Ecuatoriana, mientras que el 8.6% es extranjera.



Fuente: Elaboración propia, IBM Spss Statistics V.20



De qué ciudad proviene?

Fuente: Elaboración propia, IBM Spss Statistics V.20

De qué ciudad proviene?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2	,8	,8	,8
Cotopaxi	1	,4	,4	1,2
Cuenca	1	,4	,4	1,6
daule	1	,4	,4	2,1
Daule	2	,8	,8	2,9
Durán	1	,4	,4	3,3
el carmen	1	,4	,4	3,7
El oro	2	,8	,8	4,5
El Oro	2	,8	,8	5,3
Esmeraldas	2	,8	,8	6,2
Guayaquil	162	66,7	66,7	72,8
Ibarra	1	,4	,4	73,3
Loja	1	,4	,4	73,7
los ríos	1	,4	,4	74,1
Los Ríos	5	2,1	2,1	76,1
Macas	1	,4	,4	76,5
machala	1	,4	,4	77,0
Machala	5	2,1	2,1	79,0
Manabí	4	1,6	1,6	80,7
Manta	1	,4	,4	81,1
Milagro	8	3,3	3,3	84,4
No	20	8,2	8,2	92,6
Noboa	1	,4	,4	93,0
Pedernales	1	,4	,4	93,4
piñas	1	,4	,4	93,8
playas	1	,4	,4	94,2
Portoviejo	1	,4	,4	94,7
Quito	10	4,1	4,1	98,8
Santa Elena	1	,4	,4	99,2
Santa Rosa	1	,4	,4	99,6
Santo Domingo	1	,4	,4	100,0
Total	243	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, IBM Spss Statistics V.20

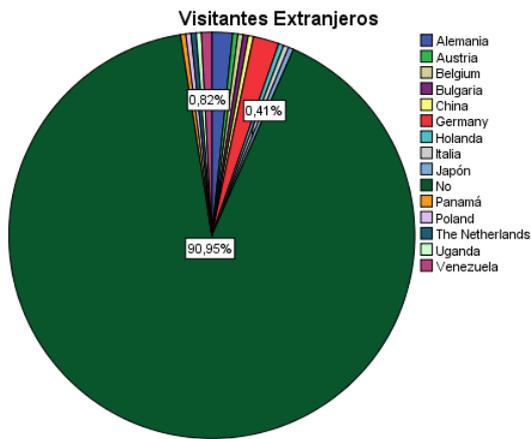
Por otra parte, el 66.7% de los encuestados provienen de la ciudad de Guayaquil, en este porcentaje se reúne el número más grande de estudiantes mientras que un 4.1% de los encuestados provienen de la capital (Quito); se observó también que el 3.3 % de los encuestados provienen de una ciudad cercana como Milagro y el 2.1% está empatado de encuestados que son provenientes de Machala y Los Ríos. Porcentajes menores reflejan que existen encuestados provenientes de ciudades como Daule (1%), Portoviejo (1.6%), Cotopaxi (0.8%), Esmeraldas (0.8%), El Oro (1.6%), Santo Domingo (0.4%), entre otras ciudades.

Visitantes Extranjeros

Si es extranjero, De qué país proviene?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Austria	1	,4	,4	,4
	Belgium	1	,4	,4	,8
	Bulgaria	1	,4	,4	1,2
	China	1	,4	,4	1,6
	Germany	9	3,7	3,7	5,3
	Holanda	1	,4	,4	5,8
	Italia	1	,4	,4	6,2
	Japón	1	,4	,4	6,6
	No	221	90,9	90,9	97,5
	Panamá	1	,4	,4	97,9
	Poland	1	,4	,4	98,4
	The Netherlands	1	,4	,4	98,8
	Uganda	1	,4	,4	99,2
	Venezuela	2	,8	,8	100,0
Total		243	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, IBM Spss Statistics V.20

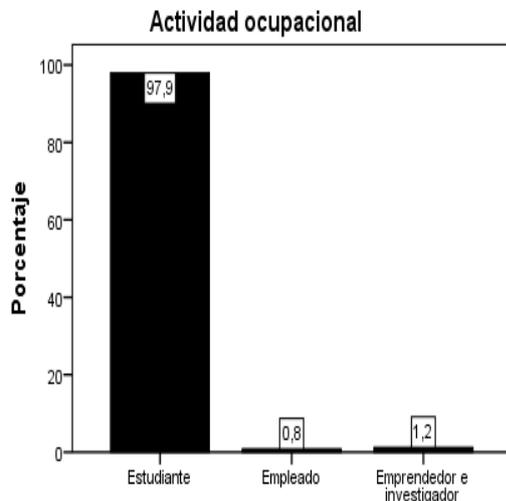


Fuente: Elaboración propia, IBM Spss Statistics V.20
 El análisis reflejó resultados en donde se expresa que existe una mayor demanda de visitantes provenientes de Alemania con un 3.7% mientras que existen diversas demandas con un 0.4% provenientes de Holanda, Austria, Italia, Bélgica, Venezuela, China, Uganda, Polonia.

Actividad ocupacional

Actividad ocupacional		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Estudiante	238	97,9	97,9	97,9
	Empleado	2	,8	,8	98,8
	Emprendedor e investigador	3	1,2	1,2	100,0
	Total	243	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, IBM Spss Statistics V.20



Fuente: Elaboración propia, IBM Spss Statistics V.20

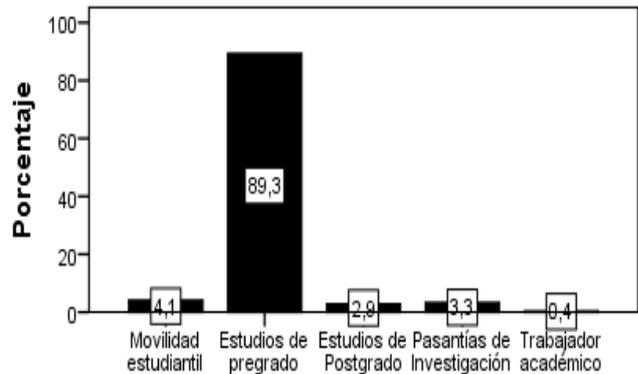
Un 97.9% de los encuestados son estudiantes mientras que el 0.8% trabaja o labora en empresas y el 1.2% es emprendedor o investigador.

Motivo de Visita o elección de Espol

Motivo principal para elegir o visitar el campus		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Movilidad estudiantil	10	4,1	4,1	4,1
	Estudios de pregrado	217	89,3	89,3	93,4
	Estudios de Postgrado	7	2,9	2,9	96,3
	Pasantías de Investigación	8	3,3	3,3	99,6
	Trabajador académico	1	,4	,4	100,0
	Total	243	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, IBM Spss Statistics V.20

Motivo principal para elegir o visitar el campus



Fuente: Elaboración propia, IBM Spss Statistics V.20

El motivo mayor por la que los visitantes eligen el campus es para cursar sus estudios de Pregrado y se refleja en el 89.3% de los encuestados, asimismo el 4.1% corresponde a la Movilidad Estudiantil o Intercambios Internacionales y el 3.3% es por realizar pasantías de investigación. Un 2.9% es para atender sus estudios de Post grado y un 0.4%

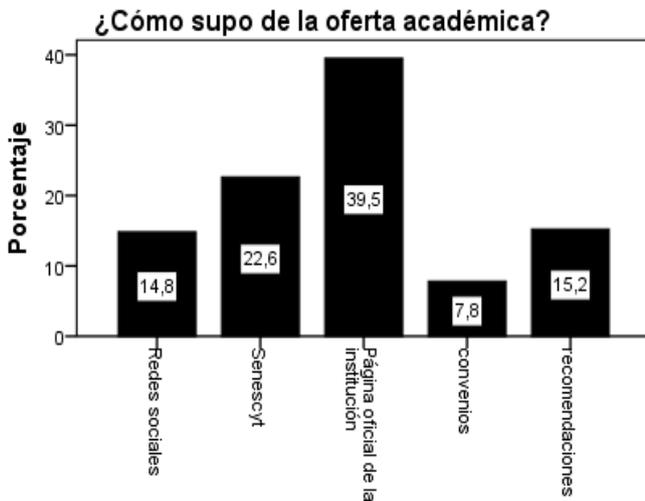
para trabajar en la institución mediante acuerdos con organizaciones ministeriales como JICA, KSI, entre Otras.

Difusión de la Oferta Académica

Cómo supo de la oferta académica?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Redes sociales	36	14,8	14,8	14,8
Senescyt	55	22,6	22,6	37,4
Página oficial de la institución	96	39,5	39,5	77,0
convenios	19	7,8	7,8	84,8
recomendaciones	37	15,2	15,2	100,0
Total	243	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, IBM Spss Statistics V.20



Fuente: Elaboración propia, IBM Spss Statistics V.20

Paralelamente, el 39.5% de la muestra supo de la oferta académica de Espol mediante su Página oficial de la institución, el 22.6% a través de la Senescyt, el 15.2% por recomendaciones de familiares o amigos, el 14.8 % por redes sociales y finalmente el 7.8% lo hizo por

convenios o acuerdos internacionales entre Espol y su Universidad en el extranjero.

En esta sección se procederá a describir los resultados logrados referentes ya al contenido que debe tener la plataforma web.

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Nacionalidad/Procedencia * factores que influyeron en su elección del campus	243	100,0%	0	0,0%	243	100,0%

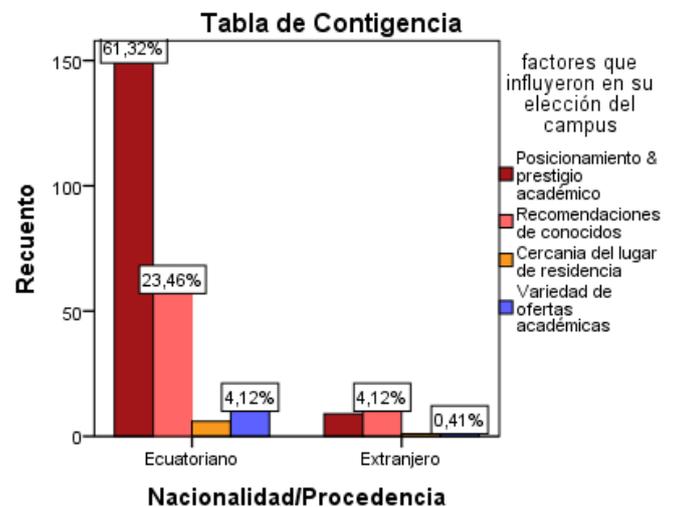
Fuente: Elaboración propia, IBM Spss Statistics V.20

Se procedió a realizar una tabla de contingencia relacionando la variable de Nacionalidad y factores que influyeron en la elección del campus Prosperina Espol.

Tabla de contingencia Nacionalidad/Procedencia * factores que influyeron en su elección del campus

Recuento		factores que influyeron en su elección del campus				Total
		Posicionamiento & prestigio académico	Recomendaciones de conocidos	Cercanía del lugar de residencia	Variedad de ofertas académicas	
Nacionalidad/Procedencia	Ecuatoriano	149	57	6	10	222
	Extranjero	9	10	1	1	21
Total		158	67	7	11	243

Fuente: Elaboración propia, IBM Spss Statistics V.20



Fuente: Elaboración propia, IBM Spss Statistics V.20

En donde se constató que visitante ecuatoriano eligió el campus de Espol por su prestigio académico (61.32%), por recomendaciones de familiares (23.46%), por su variedad de oferta académica (4.12%) y por su cercanía a su lugar de residencia (2.47%).

Mientras que el visitante extranjero tiene otras preferencias y el mayor factor que influye en ellos es el de recomendaciones de compañeros o amigos (4.12%), le sigue el del prestigio académico (3.70%) y le es indiferente la variedad de ofertas académicas (0.41%) y cercanía a su lugar de residencia (0.41%).

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,372 ^a	3	,146
Razón de verosimilitudes	5,002	3	,172
Asociación lineal por lineal	2,379	1	,123
N de casos válidos	243		

a. 2 casillas (25,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,60.

Fuente: Elaboración propia, IBM Spss Statistics V.20

Al realizar la tabla de contingencia, se aplicó la prueba de Chi- cuadrado, que es una prueba para probar la asociación o relación de dos variables entre sí. En este caso se probó que las preferencias de los visitantes ecuatorianos son muy diferentes a la de extranjeros.

Formulación de Hipótesis

H0: Los factores que influyen en la decisión por visitar o elegir el campus de Espol son independientes de la nacionalidad del encuestado.

H1: Los factores que influyen en la decisión por visitar o elegir el campus de Espol no son independientes de la nacionalidad del encuestado.

Nivel de significancia

Nivel de significancia es igual a 0.05

Elección de la Prueba

TABULACIÓN CRUZADA /PEARSON CHI-SQUARE

Estimación del P-valor

P<0.146

Toma de decisión

Rechazo la hipótesis nula, los factores son dependientes de la nacionalidad del encuestado, se demuestra esto con un valor de Pearson de 5.372 que es superior a la distribución teórica (R. verosimilitudes).

Contenido de la Plataforma de Servicios para visitantes

Los datos que se presentan a continuación corresponden al contenido de la plataforma, por ello se evaluó lo siguiente:

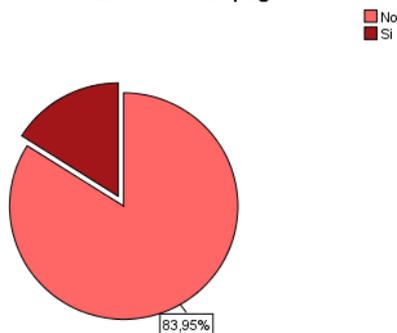
Existencia de Plataforma web

Existencia de pagina

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No	204	84,0	84,0	84,0
Si	39	16,0	16,0	100,0
Total	243	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, IBM Spss Statistics V.20

Existencia de pagina



Fuente: Elaboración propia, IBM Spss Statistics V.20

El 83.95% de los encuestados afirma no haber encontrado una página o plataforma oficial donde se especifique servicios para los visitantes mientras que el 16% ha revisado sobre servicios, pero mediante comentarios o en páginas no oficiales de la institución.

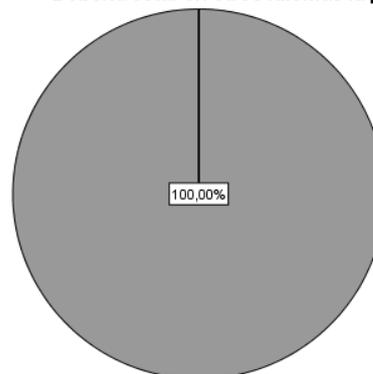
¿Debería estar la plataforma de servicios en otros idiomas?

Debería estar en otros idiomas la plataforma

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si	243	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia, IBM Spss Statistics V.20

Debería estar en otros idiomas la plataforma



Fuente: Elaboración propia, IBM Spss Statistics V.20

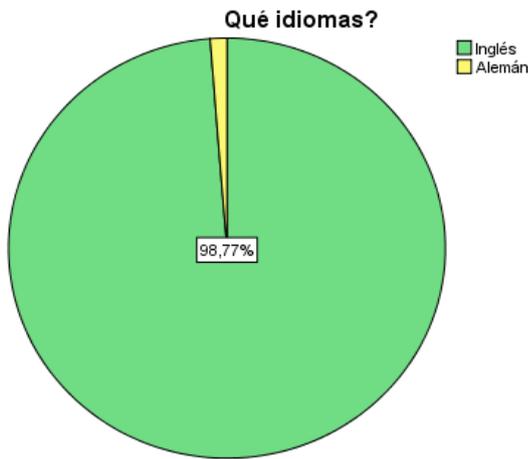
Qué idiomas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Inglés	240	98,8	98,8	98,8
Alemán	3	1,2	1,2	100,0
Total	243	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, IBM Spss Statistics V.20

El 100% de los encuestados afirmó que debería contar con una traducción en otros idiomas, para que tenga un mejor alcance con los visitantes que son extranjeros.

El 98.8% afirmó que sería ideal que la plataforma esté disponible en el idioma universal que es el inglés y el 1.2% aseguró que sería factible que esté en un tercer idioma como es el alemán.



Servicios que deben ir incluidos en la plataforma

Resumen de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	Nº	Porcentaje	Nº	Porcentaje	Nº	Porcentaje
\$serv ^a	243	100,0%	0	0,0%	243	100,0%

a. Agrupación

Fuente: Elaboración propia, IBM Spss Statistics V.20

Frecuencias \$serv

Servicios ^a	Respuestas		Porcentaje de casos
	Nº	Porcentaje	
Costos de alimentación & cafeterías	140	19,2%	57,6%
Costos de Transportes	142	19,5%	58,4%
Actividades recreativas y/o de ocio	147	20,2%	60,5%
Beneficios para estudiantes	164	22,5%	67,5%
Oportunidades de alojamiento	136	18,7%	56,0%
Total	729	100,0%	300,0%

a. Agrupación

Fuente: Elaboración propia, IBM Spss Statistics V.20

Mediante la agrupación de datos, se constató que los servicios más importantes se deben destacar son

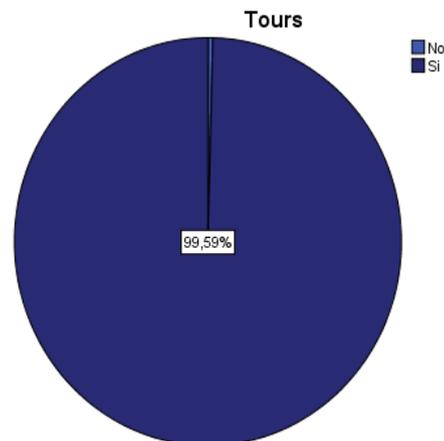
Tours

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Válidos	No	1	,4
	Si	242	99,6	99,6	100,0
	Total	243	100,0	100,0	

los beneficios para estudiantes, aquellos que se reflejan en el 22.5% mientras que

Es vital especificar las actividades recreativas y/o de Ocio, las cuales componen un 20.2% y también especificar los costos de transportes y rutas (19.5%),

Asimismo, se puede mencionar los costos de alimentación & cafeterías (19.2%) y con un menor porcentaje (18.7%) se tiene como preferencia socializar las oportunidades de alojamiento.



Fuente: Elaboración propia, IBM Spss Statistics V.20

La propuesta de realizar tours tuvo una acogida del 99.6%; ya que es de vital importancia para el visitante poder orientarse dentro del campus; y es importante que sean los mismos

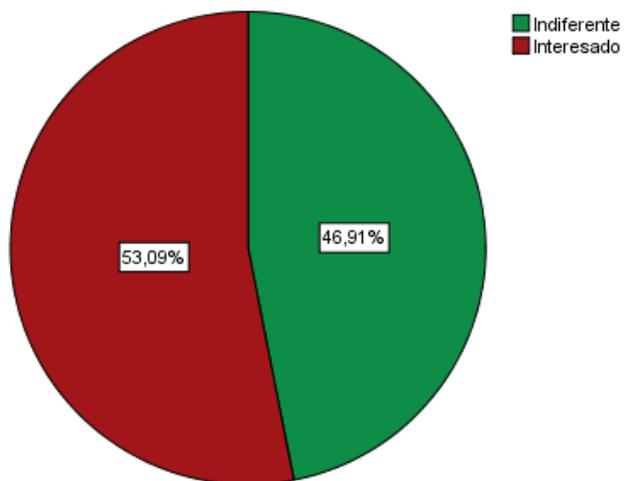
estudiantes quienes impartan los recorridos.

Probabilidades de interes en una página oficial de servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indiferente	114	46,9	46,9	46,9
	Interesado	129	53,1	53,1	100,0
	Total	243	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, IBM Spss Statistics V.20

Probabilidades de interes en una página oficial de servicios



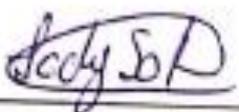
Fuente: Elaboración propia, IBM Spss Statistics V.20

El análisis final demostró que existe una acogida o interés por la página en un 53.09% mientras que el 46.91% declino en que le es indiferente la creación de una plataforma de servicios.

VALIDACIÓN DE PROTOTIPOS DE ALTA

A continuación, se procede a adjunta la rúbrica realizada por cada evaluador del prototipo de alta resolución.

Primer evaluador: MSc. Lady Soto (Tutor)

Rubrica Prototipo de alta resolución		
Docente:	MBA. Ivonne Martin	
Fecha:	07/ Enero /2019	
Tema:	Implementación de una plataforma de servicios para visitantes de la Escuela Superior Politécnica del Litoral.	
Nombres de las personas evaluadas	Ricardo Cedeño Padilla.	Emily Toala Rosado.
Nombre Evaluador	Msc. Lady Soto	
Cargo de evaluador	Docente Lictur	
Aspectos	Calificación	
Califique que pertinente considera el prototipo	5 /5	
Calidad de prototipo	3 /3	
Que tan realizable considera que el prototipo es	2 /2	
Comentarios: Diferenciar restaurantes dentro y fuera del campus		
		

Fuente: Elaboración propia

Segundo Evaluador: MSc. Julio Gavilanes (Cliente)

Rubrica Prototipo de alta resolución	
Docente:	MBA Ivonne Martin
Fecha:	07/ Enero /2019
Tema:	Implementación de una plataforma de servicios para visitantes de la Escuela Superior Politécnica del Litoral.
Nombres de las personas evaluadas	Ricardo Cedeño Padilla. Emily Toala Rosado.
Nombre Evaluador	M Sc. Julio Gavilanes
Cargo de evaluador	Gerente de Relaciones Internacionales
Aspectos	Calificación
Califique que pertinente considera el prototipo	5 /5
Calidad de prototipo	3 /3
Que tan realizable considera que el prototipo es	2 /2
Comentarios: EL PROTOTIPO SE ENCUENTRA REALIZADO EN INGLÉS Y ESPAÑOL, HE REALIZADO COMENTARIOS MENORES A FIN DE QUE EL MISMO SEA AÚN MEJOR DE LO BUENO.	
	

Tercer Evaluador: MSc. José Javier Roldós (Analista de Comunicaciones)

Rubrica Prototipo de alta resolución	
Docente:	Msc. Ivonne Martin
Fecha:	07/ Enero /2019
Tema:	Implementación de una plataforma de servicios para visitantes de la Escuela Superior Politécnica del Litoral.
Nombres de las personas evaluadas	Ricardo Cedeño Padilla, Emily Toala Rosado.
Nombre Evaluador	Msc. José Javier Roldós
Cargo de evaluador	Gerencia de Comunicación
Aspectos	Calificación
Califique que pertinente considera el prototipo	5 /5
Calidad de prototipo	2 /3
Que tan realizable considera que el prototipo es	2 /2
<p>Comentarios: Si se lo mejora la redacción, de manera que sea más atractiva para el visitante; que promocióne este servicio como una experiencia. Aprovechen fotos del campus que muestren actividades que el público quiera hacer: naturaleza, vida deportiva. -destacan la Estación Servicios Para Visitantes.</p>	

Cuarto Evaluador: MSc, Ivonne Martín (Tutor-evaluador).

Rubrica Prototipo de alta resolución	
Docente:	MBA. Ivonne Martin
Fecha:	07/ Enero /2019
Tema:	Implementación de una plataforma de servicios para visitantes de la Escuela Superior Politécnica del Litoral.
Nombres de las personas evaluadas	Ricardo Cedeño Padilla. Emily Toala Rosado.
Nombre Evaluador	MBA. Ivonne Martin
Cargo de evaluador	Docente FSCH
Aspectos	Calificación
Califique que pertinente considera el prototipo	4 /5
Calidad de prototipo	3 /3
Que tan realizable considera que el prototipo es	2 /2
Comentarios:	Dimension de foto unificada faltar temperatura/clima

Ivonne Martín