

DISEÑO DE UNA HERRAMIENTA DE FORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA EL SECTOR TURÍSTICO DE PRIMERA LÍNEA DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

PROBLEMA

El personal operativo de primera línea del sector turístico comunica Guayaquil desde su experiencia personal, generando mensajes fragmentados que limitan una imagen coherente, producto del desconocimiento del destino y de un estigma interno construido por narrativas mediáticas negativas, que condiciona la forma en que sus actores representan la ciudad ante el visitante.

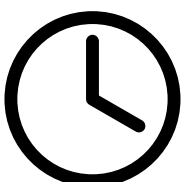
PROPUESTA

Aplicación móvil que concentra todo el contenido formativo que un trabajador de primera línea del sector turístico necesita para conocer Guayaquil y orientar al visitante con confianza.

OBJETIVO GENERAL

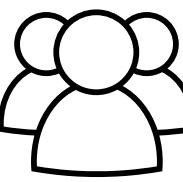
Diseñar una herramienta de formación y comunicación sobre el destino Guayaquil dirigida al personal operativo de primera línea del sector turístico, como estrategia para el fortalecimiento de la percepción del visitante.



**Ahorra de tiempo**
Centraliza información que hoy puede encontrarse dispersa

**Narrativa positiva**
Conocimiento que cambia cómo el personal siente y cuenta su propia ciudad

**Comunicación de crisis**
Herramientas para responder con confianza, incluso ante preguntas difíciles

**Networking**
Conecta a colaboradores de distintas áreas para intercambiar información y experiencias

Conoce – Siente - Comparte



RESULTADOS

12
Validadores



10: Personal operativo de primera línea turística
2: expertos académicos

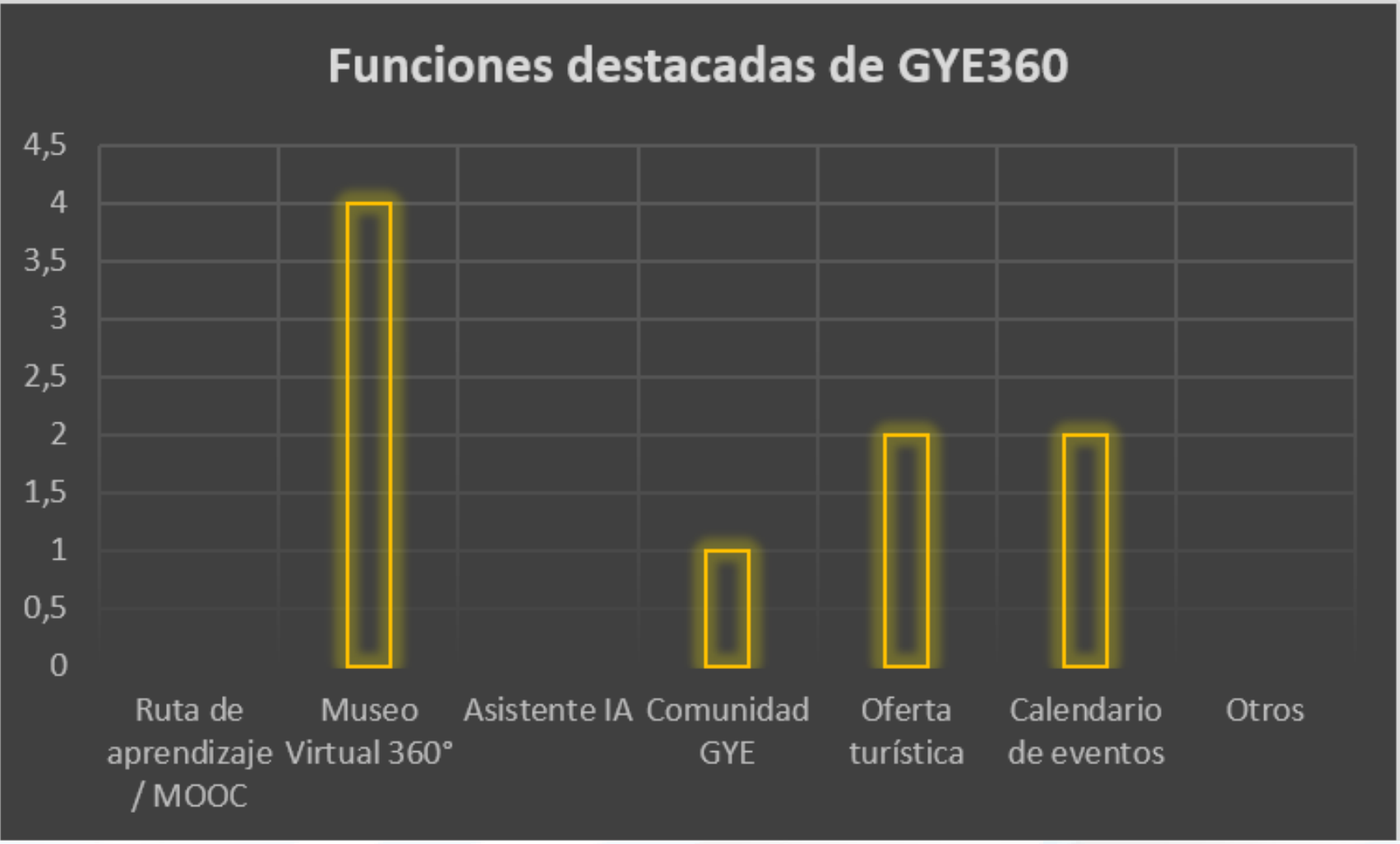
100%
La considera útil para su trabajo

100%
Recomendaría GYE360

71%
Calificó la experiencia como muy buena

CONCLUSIONES

- El personal de primera línea requiere una herramienta unificada de formación; GYE360 responde directamente a ese vacío.
- La desarticulación entre el sector privado y el destino genera un discurso fragmentado que afecta la imagen de la ciudad.
- Transformar el estigma interno del personal de primera línea garantiza que la formación trascienda la rotación laboral y se refleje en el Observatorio Turístico de Guayaquil.



"Me esperaba algo más rústico, pero me sorprendió lo interactivo y completo que es."
— Personal operativo · Validación GYE360, 2026