



**Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.**

**Facultad de Educación, Turismo, Arte y Humanidades.**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO**

**LICENCIADA EN TURISMO**

**TÍTULO:**

**APLICACIONES INTELIGENTES EN ESTABLECIMIENTOS DE  
HOSPEDAJE COMO ESTRATEGIA PARA FORTALECER EL  
TURISMO EN BAHÍA DE CARÁQUEZ.**

**Autoras:**

**Albuja Macías Jessica Michelle**

**Gutiérrez Lucas María José**

**Tutor:**

**Ing. Carmen Lucas Mantuano**

**MANTA, julio de 2023**

## CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Educación, Turismo, Arte y Humanidades de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido y revisado el trabajo de Proyecto de Investigación bajo la autoría de la estudiante **ALBUJA MACÍAS JESSICA MICHELLE**, legalmente matriculado/a en la carrera de **TURISMO**, período académico 2023-2024(1), cumpliendo el total de 384 horas, cuyo tema es: “**Aplicaciones inteligentes en establecimientos de hospedaje como estrategia para fortalecer el turismo en Bahía de Caráquez**”.

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 14 de Julio de 2023

Lo certifico,

.....  
Ing. Carmen Lucas Mantuano

**Docente Tutor(a)**

## CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Educación, Turismo, Arte y Humanidades de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido y revisado el trabajo de Proyecto de Investigación bajo la autoría de la estudiante **GUTIÉRREZ LUCAS MARÍA JOSÉ**, legalmente matriculado/a en la carrera de TURISMO, período académico 2023-2024(1), cumpliendo el total de 384 horas, cuyo tema es: “**Aplicaciones inteligentes en establecimientos de hospedaje como estrategia para fortalecer el turismo en Bahía de Caráquez**”.

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 14 de Julio de 2023

Lo certifico,

.....

Ing. Carmen Lucas Mantuano

**Docente Tutor(a)**

## **AUTORÍA**

El presente trabajo realizado previo a la obtención del título de Licenciada en Turismo pertenece exclusivamente a la autora, de tal manera que para uso de este documento se determina ubicar los respectivos créditos.

**Albuja Macías Jessica Michelle**

**C.I: 1351164726**

## **AUTORÍA**

El presente trabajo realizado previo a la obtención del título de Licenciada en Turismo pertenece exclusivamente a la autora, de tal manera que para uso de este documento se determina ubicar los respectivos créditos.

**Gutiérrez Lucas María José**

**C.I: 1316866589**

## **CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

El tribunal evaluador certifica:

Que, el trabajo de carrera, titulado “**Aplicaciones Inteligentes en establecimientos de hospedaje como estrategia para fortalecer el turismo en Bahía de Caráquez**” ha sido realizado y concluido por la estudiante **ALBUJA MACÍAS JESSICA MICHELLE**; el mismo que ha sido controlado y supervisado por los miembros del tribunal.

El trabajo de fin de carrera reúne todos los requisitos pertinentes en lo referente a la investigación y diseño que ha sido continuamente revisada por este tribunal en las reuniones llevadas a cabo.

Para dar testimonio y autenticidad,

Firmamos:

**PRESIDENTE DEL  
TRIBUNAL**

**Ing. Diego Guzmán Vera, Mg**

**MIEMBRO TRIBUNAL DE  
TITULACIÓN**

**Ing. Fernando Macías Mendoza, PhD**

**MIEMBRO TRIBUNAL DE  
TITULACIÓN**

**PhD. Argenis Montilla Pacheco**

**DOCENTE TUTOR DE  
TITULACIÓN**

**Ing. Carmen Lucas Mantuano**

**GRADUADO**

**Albuja Macías Jessica Michelle**

## **CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

El tribunal evaluador certifica:

Que, el trabajo de carrera, titulado “**Aplicaciones Inteligentes en establecimientos de hospedaje como estrategia para fortalecer el turismo en Bahía de Caráquez**” ha sido realizado y concluido por la estudiante **GUTIÉRREZ LUCAS MARÍA JOSÉ**; el mismo que ha sido controlado y supervisado por los miembros del tribunal.

El trabajo de fin de carrera reúne todos los requisitos pertinentes en lo referente a la investigación y diseño que ha sido continuamente revisada por este tribunal en las reuniones llevadas a cabo.

Para dar testimonio y autenticidad,

Firmamos:

**PRESIDENTE DEL  
TRIBUNAL**

**Ing. Diego Guzmán Vera, Mg**

**MIEMBRO TRIBUNAL DE  
TITULACIÓN**

**Ing. Fernando Macías Mendoza, PhD**

**MIEMBRO TRIBUNAL DE  
TITULACIÓN**

**PhD. Argenis Montilla Pacheco**

**DOCENTE TUTOR DE  
TITULACIÓN**

**Ing. Carmen Lucas Mantuano**

**GRADUADO**

**Gutiérrez Lucas María José**

## **DEDICATORIA**

Gustosa de dedicar mi tesis primeramente a Dios por bendecirme y guiarme para luchar por mis metas.

A mis padres por su amor y apoyo incondicional durante tantos años, todo el amor brindado y sus esfuerzos para darme lo mejor.

A mis abuelos por estar pendientes de mí, cuidarme y siempre apoyarme.

A mi marido por estar conmigo en todo mi proceso de estudio, apoyarme en mis sueños, por el cariño y motivación para superarme.

A mi hija por ser mi motivación para salir adelante.

A mi suegra por brindarme su apoyo y ser mi ejemplo de superación.

Jessica Michelle Albuja Macías.

Esta tesis de grado quiero dedicarla al ser más grande de mi existencia “Dios”, por darme la fortaleza de cada día tener mis logros y superaciones, para poder culminar esta meta.

A mí querido esposo Jonathan Cañarte por estar siempre conmigo apoyándome e impulsándome a seguir con mis estudios para ser un ejemplo para nuestra hija.

En especial a mi hija Oana, por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder llegar a la Meta propuesta.

A mis padres y abuelitos, que fueron mi pilar fundamental para mi educación y superación, gracias por confiar en mí.

A todos mis hermanos por estar siempre pendientes de mis logros y fracasos. A mi familia en general por brindarme su apoyo en los buenos y malos momentos.

María José Gutiérrez Lucas.



## **RECONOCIMIENTO**

Dios, gracias por la salud y las bendiciones que has dado en la vida las cosas buenas y malas, me ayudaron de una u otra forma a crecer como persona; siempre agradecida por la familia que me has dado, la oportunidad de estudiar en buenos colegios y seguir mis estudios universitarios.

A mis papás Edwin Albuja y Jesica Macías, les debo tanto en la vida porque desde niña siempre se esforzaron para darme lo mejor, gracias por tanto amor por sus enseñanzas y moldearme como la mujer que soy hoy en día, logré cumplirles mi promesa de terminar mis estudios; este y todos aquellos logros que yo alcance siempre serán dedicados para ustedes, los amo con todo mi corazón.

Mis abuelos, por estar siempre pendientes de mí, por creer en mis capacidades y dones por siempre darme ánimos y cariño incondicional, les agradezco por todo eso y más; en especial para uno de mis abuelos que me cuida siempre desde el cielo.

A mi gran amigo y compañero de vida, Anthony Guerrero, muchas gracias por compartir conmigo desde inicio a fin, mi periodo de estudios universitarios, te agradezco por los consejos, por creer en mí y animarme a luchar por lo que quería. También por la paciencia durante mis días agotadores de deberes universitarios y ser mi mano derecha apoyándome con mis trabajos cuando necesité ayuda. El fin de esta tesis y mis estudios es el inicio para cumplir nuestros proyectos de vida, te amo hombre de mi vida.

Mi querida suegra Rosa Guerra, mi segunda madre, tengo muchas cosas por las que darle gracias, por apoyarme con mi hija cuando necesitaba ir a la universidad, fue uno de mis mayores apoyos para culminar mis estudios, sus consejos siempre los llevaré en mi corazón asimismo el cariño que me da como si fuera una hija para usted, gracias por tanto madre bella.

Mis estimados tutores de tesis, siempre les estaré agradecida por el inmenso apoyo y la guía brindada, los conocimientos adquiridos gracias a ustedes siempre serán bien aprovechados, les agradezco por su ayuda en este proceso de titulación.

Muchas gracias a todos los que formaron parte de este proceso, PhD. Argenis Montilla Pacheco, Ing. Espinoza Cedeño Jessenia Trinidad y Ing. Carmen Lucas Mantuano.

Jessica Michelle Albuja Macías.

Agradezco profundamente a Dios por haber sido la fuerza necesaria en momentos difíciles, gracias a Él, he alcanzado cada una de mis metas. Además, quiero expresar mi agradecimiento a mis padres Rosa Lucas y Roberto Gutiérrez y así mismo a mis Abuelitos Paternos y Maternos quienes siempre han sido los impulsores de mis sueños, gracias por creer en mí y confiar en mis expectativas.

A mi esposo Jonathan Cañarte, también le agradezco infinitamente, su apoyo incondicional durante mi carrera quien ha sido un pilar fundamental en este proceso por cuidar a nuestra hija Oana mientras venía a clases y por la paciencia que siempre me has demostrado, gracias por todo.

A mis hermanos Yazmín, Jonathan, Dayana y Anahí gracias por su apoyo incondicional que me brindaron para culminar mi carrera profesional y estar siempre apoyándome en cada etapa de mi vida.

No puedo dejar de lado el agradecimiento a todos los profesores que a lo largo de mi carrera universitaria han guiado y estimulado mi aprendizaje, gracias a su conocimiento y experiencia, he logrado crecer académica y profesionalmente.

Finalmente, agradezco a todas las personas que formaron parte de este proceso, en especial al PhD Argenis Montilla Pacheco, Ing. Espinoza Jessenia Trinidad y a mi tutora de tesis la Ing. Carmen Lucas Mantuano. Les aseguro que los conocimientos adquiridos gracias a ustedes siempre serán bien aprovechados y valorados en mi desarrollo profesional.

María José Gutiérrez Lucas.

<b>ÍNDICE</b>	
<b>DEDICATORIA</b> .....	VIII
<b>RECONOCIMIENTO</b> .....	IX
<b>RESUMEN</b> .....	XIV
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>Planteamiento del problema</b> .....	3
<b>JUSTIFICACIÓN</b> .....	4
<b>Formulación o definición del problema</b> .....	4
<b>Objeto de investigación</b> .....	4
<b>Campo de acción</b> .....	4
<b>Hipótesis</b> .....	4
<b>Variables</b> .....	4
<b>Variable dependiente</b> .....	4
<b>Variable independiente</b> .....	5
<b>OBJETIVOS</b> .....	5
<b>Objetivo general</b> .....	5
<b>Objetivos específicos</b> .....	5
<b>CAPÍTULO I</b> .....	6
<b>2. MARCO TEÓRICO</b> .....	6
<b>2.1. Antecedentes</b> .....	6
<b>2.2. Marco conceptual</b> .....	17
<b>Calidad</b> .....	17
<b>Chatbots</b> .....	18
<b>Herramientas móviles</b> .....	18
<b>Innovaciones tecnológicas</b> .....	18
<b>Internet</b> .....	19
<b>Inteligencia Artificial</b> .....	19
<b>Internet de las cosas (IOT)</b> .....	19
<b>Nuevas Tecnologías de la Información</b> .....	19
<b>Oferta turística</b> .....	20
<b>Recursos turísticos</b> .....	20
<b>Sector Hotelero</b> .....	20
<b>Tendencia tecnológica</b> .....	21
<b>Turismo</b> .....	21

2.3. Bases legales.....	21
Código de Trabajo .....	23
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>24</b>
<b>3. METODOLOGÍA .....</b>	<b>24</b>
<b>3.1. Marco Metodológico .....</b>	<b>24</b>
<b>3.1.1 Caracterización geográfica del área de estudio.....</b>	<b>24</b>
<b>3.1.2 Enfoque .....</b>	<b>24</b>
<b>3.1.3 Métodos de investigación.....</b>	<b>24</b>
<b>3.1.4 Técnica de investigación .....</b>	<b>25</b>
<b>3.1.5 Instrumentos.....</b>	<b>26</b>
<b>3.1.6 Población y muestra.....</b>	<b>26</b>
<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>29</b>
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>29</b>
<b>3.1. Resultados de encuesta .....</b>	<b>29</b>
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>39</b>
<b>PROPUESTA DE APLICACIONES INTELIGENTES PARA LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE DE BAHÍA DE CARÁQUEZ. ....</b>	<b>39</b>
<b>4.1. Fundamentación de la propuesta de aplicaciones.....</b>	<b>39</b>
<b>4.2. Lista de aplicaciones recomendadas para su implementación en los establecimientos de hospedaje de Bahía de Caráquez.....</b>	<b>40</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>43</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>44</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>49</b>

Índice de tablas.

Tabla 1. Aplicaciones Inteligentes en el Hotel Hilton.....	7
Tabla 2. Aplicaciones tecnologías con relación a los establecimientos de hospedaje.....	8
Tabla 3. Se define algunos de los tipos de tendencias en aplicaciones que se han usado en los establecimientos de hospedaje.....	9
Tabla 4. Aplicaciones Inteligentes y sus características.....	15
Tabla 5. Muestra de establecimientos de hospedaje.....	26
Tabla 6. Aplicaciones recomendadas para su implementación en los establecimientos de hospedaje de Bahía de Caráquez.....	40

## Índice de Figuras.

Figura 1. Ubicación geográfica del área de estudio.....	28
Figura 2. Porcentajes de establecimientos de hospedaje que consideran el uso de aplicaciones inteligentes como una estrategia para fortalecer al turismo.....	29
Figura 3: Porcentaje de establecimientos de hospedaje que les resulta muy fácil utilizar aplicaciones inteligentes.....	30
Figura 4: Porcentaje de establecimientos de hospedaje que consideran que si mejora la calidad del servicio al cliente.....	31
Figura 5: Porcentaje de establecimiento de hospedaje que conocen aplicaciones inteligentes dentro del campo de Hotelería y Turismo.....	31
Figura 6: De aplicaciones inteligentes que han implementado los establecimientos de hospedaje.....	32
Figura 7: Porcentaje del tiempo que tienen los establecimientos de hospedajes usando aplicaciones inteligentes.....	33
Figura 8: Porcentaje de tipos de aplicaciones que consideran necesarias para implementar en los establecimientos de hospedaje.....	34
Figura 9: Porcentaje de aplicaciones inteligentes que consideran más importantes para los establecimientos de hospedaje.....	34
Figura 10: Porcentaje de aceptación por parte del personal al utilizar aplicaciones inteligentes.....	35
Figura 11: Porcentaje del principal objetivo que buscan alcanzar al implementar aplicaciones inteligentes.....	36
Figura 12: porcentaje de factores que consideran importantes al seleccionar una aplicación inteligente.....	37
Figura 13: Porcentaje sobre el uso de aplicaciones inteligentes en los establecimientos de hospedaje puede mejorar la imagen de Bahía de Caráquez como destino turístico.....	38

## **RESUMEN**

El trabajo que se presenta a continuación tuvo como objetivo determinar la importancia de las aplicaciones inteligentes en los establecimientos de hospedaje como estrategia para fortalecer el turismo de Bahía de Caráquez, cantón Sucre, provincia de Manabí, para lo cual se toma como base los establecimientos de hospedaje existente en la zona. La investigación se basa en una combinación de los métodos explicativo y descriptivo de campo, utilizando técnicas como encuestas y observación directa, así como el uso de la herramienta google forms para recopilar y analizar datos estadísticos relevantes. Los resultados de la investigación indican que la implementación de aplicaciones inteligentes en los establecimientos de hospedaje es una estrategia efectiva para mejorar la experiencia de los turistas y fortalecer el sector turístico en Bahía de Caráquez. Se concluye que es pertinente considerar este trabajo como un respaldo para la toma de decisiones destinadas a implementar aplicaciones inteligentes en los establecimientos de hospedaje de la zona, con el fin de potenciar el turismo.

## **ABSTRACT**

The following work aimed to determine the importance of intelligent applications in lodging establishments as a strategy to strengthen tourism in Bahía de Caráquez, Sucre canton, Manabí province. The existing lodging establishments in the area served as the basis for this research. The investigation is based on a combination of explanatory and descriptive field methods, utilizing techniques such as surveys and direct observation, as well as the use of the Google Forms tool to collect and analyze relevant statistical data. The research results indicate that the implementation of intelligent applications in lodging establishments is an effective strategy to enhance the tourists' experience and strengthen the tourism sector in Bahía de Caráquez. It is concluded that it is pertinent to consider this work as support for decision-making aimed at implementing intelligent applications in lodging establishments in the area to boost tourism.

**Keywords:** Intelligent applications, Lodging establishments, Boost tourism, Bahía de Caráquez.

## INTRODUCCIÓN

La hospitalidad es una cualidad que se valora en muchas culturas y es esencial en la industria del turismo. A través de la hospitalidad se crea un ambiente de confianza y comodidad que permite a los huéspedes disfrutar de su estancia y sentirse bienvenidos.

La definición de establecimientos de hospedajes proviene de la Organización Mundial del Turismo (OMT), que los define como "aquellas empresas que ofrecen alojamiento, con o sin otros servicios, a los viajeros y turistas, a cambio de un precio.

Estos establecimientos pueden ser de diferentes tipos, tales como hoteles, moteles, hostales, casas de huéspedes, resorts, posadas, villas, apartamentos y otros. Cada tipo de establecimientos ofrece características y niveles de comodidad y servicio diferentes. A nivel mundial contribuyen significativamente a la economía de los países. Un informe de la OMT (2019) muestra que el turismo representa aproximadamente el 10% del PIB mundial, y el alojamiento es uno de los principales contribuyentes a esta cifra.

En Ecuador, los establecimientos de hospedaje son una parte importante del sector turístico, que es uno de los principales motores de la economía del país, ya que ofrecen alojamiento a los visitantes y les brindan servicios de calidad para asegurar una experiencia placentera y satisfactoria y Manabí no se queda atrás en turismo, tanto así que es una de las provincias de destino de casi 70% de los habitantes de la Sierra hace turismo en esta provincia costera.

Y Bahía de Caráquez no es la excepción por lo que ofrece una amplia variedad de opciones de hospedaje para los turistas, desde hoteles de lujo hasta hostales y casas de huéspedes económicos y acorde a las necesidades. Los turistas pueden elegir el alojamiento que mejor se adapte a sus y presupuesto, y disfrutar de la hospitalidad y el ambiente relajado de la ciudad. De acuerdo con Figueroa (2020), actualmente la tecnología constituye una herramienta fundamental en hotelería y el turismo, pues su constante avance y los nuevos desarrollos han permitido innovaciones digitales que se ajustan a las exigencias del mercado actual. Estas innovaciones son fundamentales para mantenerse competitivo y brindar beneficios y soluciones eficientes a los clientes.

En el sector de la hospitalidad, las aplicaciones inteligentes se han utilizado para mejorar la eficiencia operativa, optimizar la gestión de recursos y aumentar la satisfacción del huésped y estas aplicaciones pueden mejorar la experiencia del cliente, aumentar la eficiencia de la gestión del establecimiento y atraer a turistas que buscan opciones sostenibles y tecnológicamente avanzadas.



En palabras de Ananeva (2019), la inteligencia artificial es muy importante en la industria hospitalidad y tiene el potencial de transformarla. Sin embargo, algunos gerentes de establecimiento de hospedaje no han sido informados adecuadamente sobre sus beneficios y desconocen su tecnología actual.

Por lo antes planteado en esta investigación se hace un estudio de las aplicaciones inteligentes dentro del Sector Hotelero de Bahía de Caráquez. Asimismo, los objetivos específicos del trabajo son definir el uso actual de aplicaciones inteligentes e inventariar y caracterizar estos establecimientos acordes a las tecnologías.

El desarrollo de esta investigación con el tema denominado Aplicaciones inteligentes en establecimientos de hospedaje como estrategia para fortalecer el turismo en Bahía de Caráquez se distribuyó en cuatro capítulos siguiendo una estructura lógica de cada procedimiento.

En el capítulo I se expone el marco teórico, centrándose en las variables dependientes e independientes de la investigación, la definición y las conceptualizaciones de las aplicaciones inteligente en los establecimientos de hospedajes.

El capítulo II se desarrolló el diseño metodológico para determinar los métodos y técnicas de recolección de información necesarias, mediante un cuestionario, para evaluar y determinar el impacto de las aplicaciones inteligentes, a fin de proponer medidas para mejorar los establecimientos de hospedajes.

En el capítulo III se basó en los resultados de la investigación, análisis de las encuestas. Y por último en el capítulo IV se basa en la propuesta de aplicaciones inteligentes en los establecimientos de hospedaje de Bahía de Caráquez y las conclusiones.

Por lo antes planteado en esta investigación se hace un estudio de las aplicaciones inteligentes dentro de los establecimientos de hospedaje de Bahía de Caráquez. Así mismo, los objetivos específicos del trabajo son definir el uso actual de aplicaciones inteligentes e inventariar y caracterizar estos establecimientos acordes a las tecnologías.

## **Planteamiento del problema**

La necesidad de reactivación turística y la carencia de tecnologías representan un obstáculo para el desarrollo turístico y hotelero en Bahía de Caráquez. Cuando existe ausencia de importancia para implementar herramientas tecnológicas conlleva a un poco incremento de la actividad turística.

La falta de tecnología y la necesidad de reactivación turística es una problemática para considerar en el estudio del sector hotelero en Bahía de Caráquez. Para este trabajo se presentan tres consultas que hacen referencia de la dificultad existente en los hoteles de esta ciudad.

Se conoce la importancia del turismo en el país para su desarrollo y sustento; pero debido a fenómenos que generan una problemática como ejemplo la pandemia por el Covid-19; varios sectores han decaído debido al mismo, entre ellos el Turístico, causando pérdidas irremediables de empresas de esta índole.

“Para lograr una reactivación del turismo en el país es necesario generar confianza en los visitantes nacionales y extranjeros, pues para ellos es muy importante tener todas las medidas de bioseguridad”. (Landinez & Sánchez, 2020)

La planificación de la reactivación de una empresa es clave para lograr encaminar las metas establecidas, pero no es trabajo fácil, pues cada una requiere de guías o estrategias.

“Los emprendedores del sector turístico necesitan asesoría puntual en respecto a cómo hacer que sus negocios aumenten el reconocimiento y así generar más empleos y oportunidades en cuanto la reactivación turística”. (Landinez & Sánchez, 2020)

Las herramientas tecnológicas a través de los años han ido facilitando la vida cotidiana y los trabajos a nivel mundial. La tecnología hoy en día está al alcance prácticamente de toda la población, pero no muchos saben cómo sacar provecho de ella.

“Los empresarios deben adaptarse y promocionarse con herramientas tecnológicas, algunos pueden crear estrategias exitosas y marca, pero otros con conocimientos técnicos pueden carecer de habilidades gráficas para el reconocimiento deseado”. (Landinez & Sánchez, 2020)

## **JUSTIFICACIÓN**

Es innegable que la actividad turística es uno de los principales actores del comercio internacional, y representa al mismo tiempo una de las principales fuentes de ingresos de numerosos países en desarrollo incluyendo al país que actualmente se ha convertido en uno de los sectores económicos de mayor crecimiento en los últimos años.

Cabe destacar que la inteligencia artificial está desempeñando un papel cada vez más importante dentro del ámbito turístico y cabe destacar las nuevas oportunidades de negocio nacidas gracias a los avances tecnológicos, han sido aprovechadas por emprendedores dispuestos a modernizar y digitalizar el sector turístico.

La presente investigación se justifica porque se quiere conocer la situación del uso de tecnologías inteligentes en establecimientos de hospedaje en Bahía de Caráquez, de modo que estos conocimientos permitan formular propuestas que contribuyan al aumento del flujo y a la reactivación del turismo en aquellos establecimientos.

### **Formulación o definición del problema**

¿La falta de aplicaciones inteligentes limita el incremento del flujo turístico en los establecimientos de hospedaje localizados en Bahía de Caráquez?

### **Objeto de investigación**

La investigación se focaliza a el estudio de nuevas aplicaciones inteligentes en el ámbito de la hotelería, en este caso, en los establecimientos de hospedaje de Bahía de Caráquez.

### **Campo de acción**

Los establecimientos de hospedaje de Bahía de Caráquez.

### **Hipótesis**

La falta de aplicaciones inteligentes limita el flujo de clientes en los establecimientos de hospedaje ubicados en Bahía de Caráquez.

### **Variables**

#### **Variable dependiente**

El comportamiento del flujo de turistas en los establecimientos de hospedaje de Bahía de Caráquez.

## **Variable independiente**

Uso de aplicaciones inteligentes.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo general**

- ❖ Proponer aplicaciones inteligentes en los establecimientos de hospedaje localizados en Bahía de Caráquez como estrategia para fortalecer el servicio turístico.

### **Objetivos específicos**

- ❖ Inventariar y caracterizar los establecimientos de hospedaje localizados en Bahía de Caráquez.
- ❖ Identificar aplicaciones inteligentes que puedan ser implementadas en establecimientos de hospedaje.
- ❖ Diagnosticar el uso actual de aplicaciones inteligentes en establecimientos de hospedaje localizados en Bahía de Caráquez.

# CAPÍTULO I

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

Debido a las exigencias dadas en el sector de los negocios, ha impulsado a las personas a desarrollar mejores metodologías y procedimientos con el enfoque de alcanzar los objetivos de las grandes empresas hoteleras. En ese sentido, Mendoza Cárdenas (2010) destaca que con el objetivo de mejorar la eficiencia y reducir costos, los expertos en turismo y hotelería han investigado y desarrollado herramientas tecnológicas que simplifican tareas y mejoran la experiencia de alojamiento de los huéspedes. Estos avances han permitido una evolución significativa en la industria de alojamientos y aseguran altos estándares de calidad para los clientes.

Estas empresas buscan contar con mayor presencia en internet o redes sociales con la intención de que los clientes puedan dar opiniones sobre el establecimiento y de este modo conseguir vistas de un gran valor de usuarios. De acuerdo con esto (Molina *et al.*, 2013) describe que las aplicaciones que más se utilizan para obtener comentarios de los huéspedes sobre hoteles en internet son: marketing viral, atención al cliente por teléfono, reconocimiento de voz, atención por fax y correo electrónico, sitio web informativo, aplicaciones multimedia, motor de reservas con pasarela de pago, sistemas de gestión y reserva de destinos turísticos, comercio electrónico a través de dispositivos móviles y diversas herramientas de búsqueda y comparación de precios.

Estos lugares de hospedaje deben de buscar siempre brindar servicios de calidad y destacar dentro de la competencia. Por lo que Piguave (2018) enfatiza que, en la actualidad, los viajeros valoran mucho el acceso a internet en los hoteles, especialmente para mantenerse conectados y utilizar la tecnología en sus celulares para compartir sus experiencias de viaje con fotos y comentarios. El acceso al wifi es una ventaja importante en la oferta de servicios hoteleros en esta nueva era del turismo.

Dubái es uno de los destinos más desarrollados e inteligentes a nivel mundial por ende muy competitivo ya que trabajan mucho con el concepto de edificios inteligentes, también es tomada como perspectiva para los países en desarrollo por lo cual no es de extrañarse ver hoteles de lujo cinco estrellas del tipo inteligentes.

“En el terreno específico del turismo, Dubái ha utilizado intensivamente las tecnologías móviles para que todas las operaciones turísticas se lleven a cabo de forma eficiente y sin interrupciones”. (González & López, 2019)

El hotel Hilton utiliza una aplicación inteligente llamada "Hilton Honors". Esta aplicación ofrece una serie de características y servicios que los huéspedes pueden disfrutar durante su estadía en los hoteles Hilton.

De acuerdo con esto, Saura et al. (2017). plantea que las aplicaciones móviles más populares en ambas tiendas son Airbnb, Booking.com y United Airlines, con pequeñas diferencias en las descargas de las demás aplicaciones. Fly Delta tiene dos aplicaciones, una para móviles y otra para iPad, por lo que, si se combinan, superarían a United Airlines en descargas. En la categoría de hoteles, Hilton Honors es la aplicación más descargada.

En la tabla 1 se describe las aplicaciones inteligentes implementados en el hotel Hilton.

**Tabla 1.**

*Aplicaciones Inteligentes en el hotel Hilton.*

Apps	Características
Registro y salida móvil	Los huéspedes pueden registrarse y realizar el proceso de salida directamente desde la aplicación, lo que les permite ahorrar tiempo y evitar las colas en la recepción.
Selección de habitaciones	Los usuarios pueden seleccionar su habitación preferida en el hotel utilizando la aplicación. Pueden ver imágenes y detalles de diferentes habitaciones y elegir la que mejor se ajuste a sus necesidades y preferencias.
Llave digital	La aplicación Hilton Honors permite a los huéspedes utilizar su teléfono inteligente como llave digital para acceder a su habitación, evitando la necesidad de llevar tarjetas físicas.
Servicios de habitación	A través de la aplicación, los huéspedes pueden solicitar servicios de habitación, como servicio de habitaciones, servicio de limpieza o solicitar artículos adicionales.

Recompensas y beneficios	Los miembros de Hilton Honors pueden acceder a sus recompensas, realizar reservas con puntos y disfrutar de beneficios exclusivos a través de la aplicación.
--------------------------	--

**Fuente:** Elaboración propia.

Para tener mejor referencia sobre los que es una aplicación de inteligencia artificial, es indispensable analizarla desde sus subcampos. En la tabla 2 se describe los casos de algunas aplicaciones tecnológicas que se han implementado en hoteles.

**Tabla 2.**

*Aplicaciones tecnologías con relación a los establecimientos de hospedaje.*

Visión artificial	En la industria hotelera, se emplean cámaras y computadoras que imitan la función del ojo humano con el fin de realizar reconocimiento facial y llevar a cabo diferentes acciones, como la toma de decisiones.
Reconocimiento del habla	La tecnología en cuestión posibilita que la máquina pueda identificar y comprender el contenido de la señal de voz del interlocutor con el propósito de comprender el significado de lo expresado y evaluar su intención. Para lograrlo, se transmite la señal de voz de manera legible para el sistema.
Robótica	Los robots han demostrado ser bastante útiles en diversas actividades al servicio de los humanos, ya sea para completar tareas pesadas y complejas o suplir labores de trabajadores. Gracias a esto, se mejora la eficiencia y calidad del trabajo realizado.
Interacción persona-computadora	Este término busca que las computadoras desarrollen capacidad emocional y se relaciona con la realidad virtual. En la industria hotelera, implica una interacción multimodal que incluye reconocimiento de voz y expresiones faciales.

**Fuente:** Elaboración propia a partir de Yicheng (2021).

Para aumentar la competitividad de los destinos turísticos, se pueden aplicar estrategias que valoren aspectos importantes como la innovación, la tecnología y la sostenibilidad. De esta manera, se logra revalorizar el destino y aprovechar mejor sus recursos turísticos, incluyendo la identificación y creación de nuevos. Todo esto contribuye a un aumento en la competitividad del destino turístico.

“La eficiencia es un factor que debe resaltar en un establecimiento de hospedaje”.  
(Azorín *et al.*, 2022)

Como afirma Omaña (2022), la automatización de tareas proporciona importantes beneficios como la reducción de costes y tiempos, lo cual impacta positivamente tanto en el hotel como en los huéspedes, quienes son atendidos de manera más rápida y eficiente en la recepción.

Entre los términos de inteligencia en Hoteles nace una nueva definición llamada *smart hotels*, en español hoteles inteligentes, por lo anteriormente planteado, Omaña (2022), explica que estos hoteles se distinguen por brindar conexión wifi, habitaciones inteligentes, aplicaciones exclusivas del hotel y aprovechar las redes sociales para obtener retroalimentación de los clientes y promocionarse. Además, aplican nuevas tecnologías en su gestión interna para aumentar la eficiencia.

Es inevitable los eventos que sin previo aviso ocasionen contratiempos en aspectos económicos, o atenten con la seguridad y la salud. La resiliencia es un factor de éxito para toda empresa. Argumentando este punto, Mamani (2022), indica que antes de la pandemia del Covid-19, se observaron tendencias tecnológicas en los establecimientos de hospedaje, enfocadas en la aplicación del Internet de las cosas (IoT) para mejorar la personalización y la gestión de reservas, optimizando así el tiempo.

Las aplicaciones inteligentes están revolucionando la industria hotelera al ofrecer nuevas formas de mejorar la experiencia de los huéspedes y optimizar las operaciones internas. Estas tendencias tecnológicas (tabla 3) están transformando la forma en que los hoteles interactúan con sus clientes, ofreciendo servicios personalizados y agilizando procesos.

### **Tabla 3.**

*Se define algunos de los tipos de tendencias en aplicaciones que se han usado en los establecimientos de hospedaje.*



Big data	La evolución del sector hospitalidad ha llevado a los establecimientos de hospedaje a adaptarse a nuevas estrategias para ser competitivos, y el Big Data es importante al permitir guardar información en tiempo real, generar inventarios y supervisar el personal.
Era del PMS en la nube o SAAS	El PSM en la nube o SAAS son sistemas hoteleros que potencian la capacidad del equipo hotelero en la gestión del servicio al cliente. Estos programas informáticos son beneficiosos al simplificar tareas y satisfacer las necesidades de los huéspedes.
Dispositivos interconectados (IoT)	El Internet de las cosas (IoT) tiene un gran impacto en el sector del hotelería, permitiendo mejorar la gestión y facilitando el ingreso sin llave, así como también el control de elementos avanzados en los establecimientos de hospedaje.
Dispositivo móvil como llave de puerta	Con el avance de la tecnología, las llaves de las puertas de los alojamientos han evolucionado significativamente. Antes de la pandemia, estas llaves se convertían en datos que se descargaban en los dispositivos móviles de los huéspedes, permitiéndoles acceder a sus habitaciones. Algunos hoteles ya han implementado esta tecnología, utilizando sistemas inalámbricos NFC o códigos de escaneo visual, similar a como los aeropuertos utilizan los boletos de avión.
Tecnología biométrica	Una tendencia en el sector hotelero es el uso de tecnología de escaneo de huellas dactilares o retina para mejorar la atención al cliente.
Robots	Este impresionante progreso tecnológico permite realizar tareas complicadas o laboriosas y cuenta con la incorporación de la inteligencia artificial. Estas tecnologías contribuyen a mejorar la eficiencia, velocidad y precisión en la gestión de hoteles. Por ejemplo, el hotel Hilton empleaba un conserje robot capaz de responder las consultas de los huéspedes, mientras que el Hotel Henn-na en Nagasaki, Japón, ya contaba con un personal completamente automatizado.

Tecnología de voz	Un ejemplo de esta tendencia es la popularidad de Alexa. Los clientes la prefieren por su capacidad de realizar tareas simples como ajustar la temperatura o encender las luces en el cuarto de establecimiento de hospedaje.
Implementación de chatbots en los sitios web:	Esta nueva tendencia ha dejado atrás la sobrecarga de trabajo para el equipo del hotel. Ahora se han implementado chatbots con el propósito de responder preguntas frecuentes relacionadas con el servicio.

Fuente: Elaboración propia a partir de Mamani (2022)

El uso de aplicaciones inteligentes brinda varios beneficios para los lugares de hospedaje, tales como la experiencia personalizada, las aplicaciones inteligentes permiten a los hoteles ofrecer una experiencia personalizada a los huéspedes. Pueden acceder a servicios y comodidades específicas, recibir recomendaciones personalizadas y comunicarse directamente con el personal del hotel para satisfacer sus necesidades individuales.

También ahorro de tiempo y conveniencia, ya que agilizan muchos procesos, como el registro y salida móvil, selección de habitaciones, solicitudes de servicios y pedidos de alimentos y bebidas. Esto ahorra tiempo a los huéspedes y les brinda mayor comodidad al evitar las colas en la recepción o tener que llamar al servicio de habitaciones.

Brindan acceso a información y servicios, los huéspedes pueden acceder fácilmente a información sobre el lugar donde se hospedan, servicios disponibles, horarios de las instalaciones, eventos locales, entre otros detalles relevantes. Esto les permite planificar mejor su estancia y aprovechar al máximo su tiempo.

Comunicación directa, por que facilitan la comunicación directa entre los huéspedes y el personal. Los huéspedes pueden enviar mensajes y realizar solicitudes de manera rápida y eficiente, lo que mejora la respuesta y la resolución de problemas.

Además, dan seguimiento de recompensas y beneficios, quiere decir que, si el hotel cuenta con un programa de lealtad, las aplicaciones inteligentes permiten a los huéspedes acceder a sus cuentas, realizar reservas con puntos, realizar un seguimiento de su progreso de recompensas y disfrutar de beneficios exclusivos, lo que fomenta la fidelidad del cliente.

Y ayuda en la mejora de la eficiencia operativa, porque las aplicaciones inteligentes también benefician al personal al simplificar y agilizar muchos procesos operativos. Esto incluye la gestión de reservas, el seguimiento de solicitudes de servicio, la automatización de tareas y la optimización de la comunicación interna.

Las aplicaciones inteligentes utilizadas en establecimientos de hospedaje pueden clasificarse de varias formas según las características y funcionalidades que ofrecen. A continuación, se presenta una clasificación común junto con algunas de las características típicas de cada una:

1. Aplicaciones de reserva y gestión de habitaciones:

- Permite a los huéspedes realizar reservas de habitaciones de forma fácil y rápida.
- Proporciona información sobre disponibilidad, tarifas y tipos de habitaciones.
- Permite realizar modificaciones y cancelaciones de reservas.
- Proporciona confirmaciones y recibos electrónicos.

2. Aplicaciones de *check-in* y *check-out* móvil:

- Permite a los huéspedes registrarse y hacer el *check-in* de forma remota.
- Evita las colas en la recepción y agiliza el proceso de llegada y salida.
- Permite a los huéspedes acceder a la llave digital para abrir la puerta de su habitación.
- Facilita la solicitud de servicios adicionales o cambios en la reserva durante la estancia.

3. Aplicaciones de llave digital:

- Elimina la necesidad de tarjetas físicas para acceder a la habitación.
- Permite a los huéspedes utilizar sus teléfonos inteligentes como llaves digitales.
- Proporciona una experiencia de *check-in* y *check-out* sin contacto.

4. Aplicaciones de servicios y solicitudes:

- Permite a los huéspedes solicitar servicios adicionales, como servicio de habitaciones, limpieza, toallas adicionales, etc.
- Facilita la comunicación directa con el personal del hotel para atender las solicitudes de los huéspedes.
- Proporciona actualizaciones en tiempo real sobre el estado de las solicitudes.

5. Aplicaciones de guía turística y recomendaciones:

- Proporciona información sobre lugares de interés, restaurantes, actividades y eventos locales.

- Ofrece recomendaciones personalizadas basadas en las preferencias y el perfil del huésped.
  - Permite realizar reservas en restaurantes o actividades directamente desde la aplicación.
6. Aplicaciones de retroalimentación y evaluación:
- Permite a los huéspedes proporcionar comentarios y evaluar su experiencia en el hotel.
  - Facilita la comunicación directa con el personal del hotel para compartir sugerencias o inquietudes.
7. Aplicaciones de comunicación interna y colaboración:
- Permite a los empleados del hotel comunicarse y colaborar de manera eficiente.
  - Facilita la asignación y el seguimiento de tareas y solicitudes.
  - Mejora la coordinación entre diferentes departamentos y servicios del hotel.
8. Aplicaciones de conserjería virtual:
- Proporciona asistencia personalizada las 24 horas del día.
  - Ofrece recomendaciones sobre restaurantes, atracciones turísticas y actividades locales.
  - Permite realizar reservas y coordinar servicios adicionales.
9. Aplicaciones de control de habitaciones inteligentes:
- Permite a los huéspedes controlar las luces, temperatura, cortinas y otros dispositivos en la habitación.
  - Personaliza la experiencia del huésped según sus preferencias.
10. Aplicaciones de seguimiento de equipaje:
- Permite a los huéspedes rastrear la ubicación y el estado de su equipaje durante su estancia en el hotel.
  - Proporciona notificaciones en tiempo real sobre la entrega del equipaje.
11. Aplicaciones de realidad aumentada:
- Ofrece experiencias inmersivas y enriquecidas para explorar el hotel y sus servicios.
  - Proporciona información adicional sobre puntos de interés y características del hotel.
12. Aplicaciones de control de acceso y seguridad:

- Permite a los huéspedes acceder a áreas restringidas del hotel, como el gimnasio o la piscina.
  - Mejora la seguridad al controlar y auditar el acceso de los huéspedes y el personal.
13. Aplicaciones de servicio de habitaciones automatizado:
- Permite a los huéspedes realizar pedidos de alimentos y bebidas directamente desde la aplicación.
  - Facilita el seguimiento de los pedidos y ofrece opciones de pago seguras.
14. Aplicaciones de gamificación y recompensas:
- Ofrece programas de lealtad y recompensas para los huéspedes.
  - Proporciona desafíos y actividades interactivas para ganar puntos o premios.
15. Aplicaciones de aprendizaje y entrenamiento para el personal:
- Proporciona recursos de formación y capacitación para el personal del hotel.
  - Permite acceder a información actualizada sobre políticas, procedimientos y estándares del hotel.
16. Aplicaciones de análisis de datos y gestión de experiencias:
- Recopila y analiza datos de los huéspedes para personalizar la experiencia y ofrecer servicios adaptados.
  - Proporciona información valiosa para la toma de decisiones estratégicas del hotel.
17. Aplicaciones de realidad virtual para la visualización de habitaciones:
- Permite a los huéspedes explorar virtualmente las habitaciones y las instalaciones del hotel antes de realizar una reserva.
  - Ofrece una experiencia inmersiva para ayudar a los huéspedes a tomar decisiones informadas.
18. Aplicaciones de asistencia en varios idiomas:
- Ofrece traducción en tiempo real y asistencia en varios idiomas para comunicarse con los huéspedes de manera efectiva.
  - Facilita la interacción con los huéspedes que hablan diferentes idiomas.
19. Aplicaciones de control de gastos y facturación:
- Permite a los huéspedes monitorear y controlar sus gastos durante su estancia en el hotel.

- Facilita la generación de facturas detalladas y la realización de pagos.

20. Aplicaciones de programación de servicios y actividades:

- Permite a los huéspedes reservar tratamientos de spa, clases de fitness y otras actividades en el hotel.
- Proporciona horarios actualizados y recordatorios para los eventos y actividades programadas.

Las aplicaciones inteligentes, impulsadas por la inteligencia artificial y el aprendizaje automático, están revolucionando diversos sectores al ofrecer funcionalidades avanzadas y personalizadas.

Estas aplicaciones se caracterizan por su capacidad para procesar grandes cantidades de datos, aprender de ellos y tomar decisiones automatizadas. A través de algoritmos inteligentes, las aplicaciones inteligentes pueden ofrecer servicios predictivos, recomendaciones personalizadas, asistencia virtual y automatización de tareas.

Estas características permiten a las aplicaciones inteligentes mejorar la eficiencia, la comodidad y la experiencia del usuario, transformando la forma en que interactuamos con la tecnología en nuestra vida diaria.

A continuación, en la tabla 4 se muestra una lista de las aplicaciones inteligentes usadas en establecimientos de hospedaje, con sus respectivas características.

**Tabla 4.**

*Aplicaciones Inteligentes y sus características.*

Apps	Características
Booking	Es una plataforma en línea que permite a los usuarios reservar alojamientos, vuelos, alquiler de autos y otras experiencias de viaje. La aplicación utiliza tecnología inteligente para facilitar la búsqueda y reserva de hoteles y otros servicios. Utiliza algoritmos y sistemas de inteligencia artificial para proporcionar a los usuarios recomendaciones personalizadas y opciones de alojamiento basadas en sus preferencias, historial de reservas y otras variables relevantes. La aplicación también utiliza técnicas de aprendizaje automático para mejorar continuamente sus recomendaciones y resultados de búsqueda.

ALICE	Es una plataforma de gestión de operaciones hoteleras que permite a los huéspedes comunicarse con el personal del hotel, solicitar servicios y realizar reservas a través de su aplicación móvil proporciona confirmaciones y recibos electrónicos.
GuestU	Es una aplicación que ofrece a los huéspedes información sobre el hotel, servicios locales, actividades y permite solicitar servicios adicionales directamente desde la aplicación.
HotSOS	Es una aplicación utilizada por los equipos de mantenimiento y servicios técnicos de los hoteles. Ayuda a gestionar y rastrear solicitudes de mantenimiento, reparaciones y seguimiento de tareas.
INTELITY	Es una plataforma que ofrece una variedad de funciones a los huéspedes, como registro y salida móvil, solicitud de servicios, control de habitaciones y acceso a información del hotel.
Whistle	Es una aplicación de comunicación y servicio al cliente que permite a los huéspedes comunicarse con el personal del hotel en tiempo real a través de mensajes de texto y obtener respuestas a sus preguntas o solicitudes.
OpenKey	Es una aplicación que proporciona a los huéspedes una llave digital para acceder a sus habitaciones, eliminando la necesidad de tarjetas físicas y brindando una experiencia de <i>check-in</i> y <i>check-out</i> sin contacto.
Quore	Es una plataforma de gestión hotelera que permite a los equipos de operaciones, mantenimiento y limpieza comunicarse y colaborar de manera eficiente, además de rastrear y gestionar tareas y solicitudes.
Roombler	Es una aplicación de gestión de propiedades hoteleras que ofrece funciones de reserva, <i>check-in</i> , facturación y seguimiento de ingresos y gastos.
Crave Interactive	Es una aplicación que brinda a los huéspedes acceso a servicios e informaciones del hotel, así como información local, menús de restaurantes y opciones de entrenamiento.

Kipsu	Es una aplicación de mensajería instantánea que permite a los huéspedes comunicarse con el personal del hotel y realizar solicitudes a través de mensajes de texto.
Monscierge	Es una plataforma de conserjería digital que proporciona a los huéspedes información sobre el hotel, servicios, recomendaciones locales y permite solicitar servicios adicionales.
Hotello	Es una aplicación de gestión hotelera que ayuda a administrar reservas, tarifas, inventario, facturación y otras operaciones esenciales.
Alice POS	Es una aplicación de punto de venta (POS) adaptada a las necesidades de los hoteles y ofrece funciones de facturación, seguimiento de inventario y análisis de ventas.
FetchyFox	Es una aplicación de asistencia virtual basada en inteligencia artificial que proporciona información, recomendaciones y servicios personalizados a los huéspedes durante su estancia.
Hotelflow	Es una aplicación de gestión de propiedades hoteleras que ayuda a los hoteles a administrar su inventario, tarifas, canales de distribución y generar informes analíticos.
Hostfully	es una aplicación de gestión de propiedades y experiencia del huésped que permite a los hoteles gestionar reservas, comunicarse con los huéspedes y brindar información sobre el alojamiento y los servicios.
SecureIDentify	Para acceder de manera segura a habitaciones y áreas restringidas en hoteles, SecureIDentify proporciona autenticación confiable basada en el reconocimiento facial. Esto garantiza la seguridad y protección de los huéspedes al utilizar esta tecnología avanzada como método de acceso.

**Fuente:** Elaboración propia.

## 2.2. Marco conceptual

### Calidad

Dentro del turismo, y en particular en lo que respecta al sector de la hotelería, es necesario tomar en cuenta la supervisión de un modo efectivo, pues así es posible dar



respuesta al correcto desempeño de los empleados. Ramírez & Tamara (2021), aluden que los huéspedes esperan un servicio de calidad, por lo que cualquier falta en los estándares establecidos debe corregirse inmediatamente. Hoy en día, los clientes evalúan los establecimientos de hospedaje desde diferentes ángulos, incluyendo opiniones de terceros. Las organizaciones deben enfocarse en proyectar la imagen correcta para asegurar una decisión de compra favorable.

### **Chatbots**

Buscan la comunicación con los seres humanos, son usados en los medios de mensajería.

Como señala Barzola (2021), el principal propósito de los chatbots es establecer comunicación con seres humanos. Los chatbots son agentes conversacionales que buscan lograr interacciones artificiales e inteligentes similares a las humanas. Su capacidad para reproducir el comportamiento humano es mensurable.

### **Herramientas móviles**

Las herramientas móviles permiten tener una ventaja competitiva debido a que actualmente desde nuestro móvil se pueden generar y gestionar un sinnúmero de distintas actividades.

Desde la posición de Enríquez & Casas (2013), dan a conocer que las aplicaciones móviles permiten el acceso a datos, aplicaciones y dispositivos desde cualquier lugar. pero su desarrollo debe tener en cuenta las limitaciones del hardware de los dispositivos, algunos ejemplos de aplicaciones comunes son aquellas relacionadas con mapas, navegación, búsqueda, juegos y mensajería.

### **Innovaciones tecnológicas**

La innovación tecnológica es una de las herramientas más importante para la sociedad que genera grandes beneficios y desafíos para la sociedad.

Dentro de la industria hotelera se ha convertido en un factor importante que ha venido a revolucionar las modalidades de trabajo hoy en día y por eso es indispensable actualizarse con los últimos avances tecnológicos para que nuestra empresa sea competitiva.

Estrada et al. (2019), expresa que la innovación tecnológica se destaca como una de las transformaciones más significativas debido a los cambios económicos que conlleva. Estos cambios implican la adopción de técnicas, procedimientos y nuevas

formas de organización y gestión en la producción, lo cual sin duda mejorará la productividad de los recursos de producción mediante la racionalización y optimización de los procesos de fabricación.

### **Internet**

El internet es una red a nivel mundial que cualquier persona puede acceder a ella para estudiar, trabajar, informarse o comunicarse. En la actualidad es muy importante porque aporta una serie de desarrollo personal para la realización de actividades y dentro de las grandes industrias ha traído grandes cambios de innovación.

Según Leiner (2014), argumenta que se trata de una red informática que conecta a nivel mundial a equipos de cálculo para compartir información a través de un lenguaje universal, permitiendo la comunicación descentralizada entre ellos.

### **Inteligencia Artificial**

Actualmente la Inteligencia artificial es uno de los avances tecnológico más importante para la humanidad que cada día conquista nuevos sectores y usos que permiten mejorar los procesos complejos y ofrecer soluciones ágiles y precisas.

Arrieta et al. (2020), define que la inteligencia artificial ha adquirido un papel central en numerosos sectores que han adoptado las nuevas tecnologías de la información. En la actualidad, las máquinas inteligentes cuentan con capacidades de aprendizaje, razonamiento y adaptación. Gracias a estas habilidades, la inteligencia artificial ha logrado alcanzar niveles de rendimiento sin precedentes en la resolución de tareas computacionales cada vez más complejas, prescindiendo de la intervención humana en su diseño y despliegue. Por tanto, se ha vuelto fundamental para el futuro desarrollo de la sociedad humana.

### **Internet de las cosas (IOT)**

“Es un concepto que se refiere a una interconexión digital de objetos cotidianos a través del internet y que día a día viene expandiendo su aplicación en las diferentes áreas de conocimiento”. (Muñoz, 2019)

### **Nuevas Tecnologías de la Información**

Las nuevas tecnologías de la información son aquellas herramientas y programas que tratan, administran, transmiten y comparten la información mediante soportes para el desarrollo de las sociedades. Iñigo (1992), piensa que las nuevas tecnologías de la

información son un conjunto de tecnologías que combinan microelectrónica, electromecánica y electrónica, incluyendo computadoras, robots, teléfonos, radios y televisores, surgidas en la segunda mitad de este siglo.

### **Oferta turística**

La oferta turística es la combinación de servicios y productos que se presentan para un determinado cliente que desea realizar un viaje turístico a un determinado lugar por ello es necesario identificar las necesidades reales del cliente y orientar la oferta a estas necesidades. Sancho (2019), afirma que, en un destino turístico, la oferta disponible para la demanda no solo se limita a los productos turísticos disponibles, sino que también incluye servicios turísticos y no turísticos, creando una experiencia completa para el visitante.

### **Recursos turísticos**

Es aquel atractivo sea natural o creado por el hombre que cuenta con un espacio, bien o valor con la capacidad de atraer visitantes. A su vez tienen el beneficio de dar reconocimiento a cualquier destino turístico para permitir que sea uno de los lugares de elección por los turistas gracias a estos atractivos los cuales fueron la motivación para la visita.

“Son el conjunto de atractivos del territorio: su patrimonio natural y cultural, su clima y las personas que viven en el mismo.” (Illescas, 2015)

### **Sector Hotelero**

El sector hotelero engloba a todos los establecimientos que se dedican profesional y habitualmente a brindar servicios de alojamiento a las personas mediante tarifas que han sido determinada por una cantidad de dinero equivalente al precio del servicio.

Monsalve & Hernández (2015) da a conocer que el sector hotelero desempeña un papel fundamental en la cadena de valor de la industria turística, ya que su infraestructura, capacidad y servicio contribuyen al posicionamiento de una ciudad como un destino de renombre a nivel mundial. Por lo tanto, la gestión para ofrecer calidad en el servicio de los hoteles de pequeñas y medianas empresas (PYME) se convierte en uno de los elementos más relevantes para el desarrollo del turismo. Cuando se logra proporcionar calidad y satisfacción a los viajeros, se promueve la sostenibilidad de la ciudad, ya que aumenta el número de visitantes tanto nacionales como internacionales atraídos por el destino turístico.

## **Tendencia tecnológica**

Las tendencias tecnológicas significan mantenerse a la vanguardia dentro del mundo de la tecnología que ha estado revolucionando y cambiando con el fin de brindar más servicios que harán la vida del hombre mucho más seguro y práctico a la hora de realizar sus actividades. Estrada et al. (2019), expresa que las tendencias tecnológicas predicen el nivel de uso de una tecnología en base a su viabilidad y utilidad. Actualmente, las organizaciones enfrentan nuevos retos en su plataforma tecnológica post-digital como la gestión eficiente de la información para agregar valor y mejorar la interacción con sus clientes.

## **Turismo**

El turismo puede definirse como el conjunto de acciones que una persona lleva a cabo, los cuales consisten en viajar fundamentalmente por motivos de recreación, descanso, cultura o salud.

Dentro del mundo del turismo existen diferentes tipos de turismo, su clasificación depende de los viajeros, sus gustos y las actividades que realicen durante la determinada estancia.

La Organización Mundial del Turismo (2021), propone que el turismo incluye actividades realizadas por personas en lugares distintos a su hogar por periodos menores de doce meses para fines de ocio, negocios u otros fines similares. Su importancia económica varía por región, dado que el crecimiento y desarrollo del turismo no ha sido homogéneo en todo el mundo.

### **2.3. Bases legales**

La Constitución Política del Ecuador (2008) redactada en Montecristi – Manabí, es una de las Constituciones más modernas del mundo; la misma que inserta innumerables normativas y componentes sujeto a la ley. Por lo tanto, la Constitución del Ecuador reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y equilibrado. Además de insertar la tecnología de manera positiva y que contribuyan a mejorar la calidad de vida.

**Art. 385.-** El sistema nacional de ciencia, tecnología, innovación y saberes ancestrales, en el marco del respeto al ambiente, la naturaleza, la vida, las culturas y la soberanía, tendrá como finalidad:

1. Generar, adaptar y difundir conocimientos científicos y tecnológicos.

2. Recuperar, fortalecer y potenciar los saberes ancestrales.
3. Desarrollar tecnologías e innovaciones que impulsen la producción nacional, eleven la eficiencia y productividad, mejoren la calidad de vida y contribuyan a la realización del buen vivir.

De acuerdo con la Ley del Turismo expresa:

De acuerdo con la Ley de Turismo se expresan en los siguientes artículos que se detallaron y cada uno cumple un rol importante. Así mismo a las personas que ejerzan deben acatarse a ellos y cumplir con cada requerimiento impuesto en la Ley.

**Art. 2.-** Turismo es el ejercicio de todas las actividades asociadas con el desplazamiento de personas hacia lugares distintos al de su residencia habitual; sin ánimo de radicarse permanentemente en ellos.

**Art. 5.-** Se conciben como actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

- a. Alojamiento.
- b. Servicio de alimentos y bebidas.
- c. Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito.
- d. Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se asumirá parte del agenciamiento.
- e. La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones; y, casinos, salas de juego (bingo-mecánicos) hipódromos y parques de atracciones estables.

**Art. 8.-** Para el ejercicio de actividades turísticas se requiere obtener el registro de turismo y la licencia anual de funcionamiento, que acredite idoneidad del servicio que ofrece y se sujeten a las normas técnicas y de calidad vigentes.

**Art. 12.-** Cuando las comunidades locales organizadas y capacitadas deseen prestar servicios turísticos, recibirán de que el Ministerio de Turismo o sus delegados, en igualdad de condiciones todas las facilidades necesarias para el desarrollo de estas actividades, las que no tendrán exclusividad de operación en el lugar en el que presten sus servicios y se sujetarán a lo dispuesto en esta ley y a los reglamentos respectivos.

**Art. 61.-** Reformase el artículo 3 del Decreto Supremo 1269, de 20 de agosto de 1971, publicado en Registro Oficial No. 295 de 25 de agosto de 1971 , por el siguiente texto: "El Ministro de Trabajo y Recursos Humanos es responsable del control y estricto cumplimiento del presente Decreto, a objeto de que el diez por ciento adicional al consumo en concepto de propina que se paga en los establecimientos, hoteles, bares y restaurantes de primera y segunda categoría, sean entregados a los trabajadores, sin descuentos ni deducciones de ninguna naturaleza".

En los artículos de este Decreto Supremo, que se refiere a Ministerio de Previsión Social y Trabajo, cámbiese por Ministerio de Trabajo y Recursos Humanos.

### **Código de Trabajo**

El trabajo se fundamenta en la base legal del código del trabajo de acuerdo con los artículos que se detallaron los cuales expresan las responsabilidades que tiene un trabajador y además de lo que conllevan un contrato de trabajo fijado en el Código de Trabajo y de acuerdo con la Ley.

**Art. 8.-** Contrato individual. - Contrato individual de trabajo es el convenio en virtud del cual una persona se compromete para con otra u otras a prestar sus servicios lícitos y personales, bajo su dependencia, por una remuneración fijada por el convenio, la ley, el contrato colectivo o la costumbre.

**Art. 11.-** Clasificación. - El contrato de trabajo puede ser:

- a) Expreso o tácito, y el primero, escrito o verbal.
- b) A sueldo, a jornal, en participación y mixto.
- c) Por tiempo fijo, por tiempo indefinido, de temporada, eventual y ocasional.
- d) A prueba.
- e) Por obra cierta, por tarea y a destajo.
- f) Por enganche.
- g) Individual, de grupo o por equipo.
- h) Nota: Literal derogado por Decreto Legislativo No. 8, publicado en Registro Oficial Suplemento 330 de 6 de mayo del 2008.

**Art. 263.- Clasificación.** - No son domésticos sino trabajadores sometidos a las reglas generales de este código los que prestan servicios en hoteles, bares, fondas, posadas, hospitales o establecimientos análogos.

## **CAPÍTULO II**

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Marco Metodológico**

El diseño metodológico es un esquema en el que se organizan e incluyen las variables que van a ser abordadas y los procedimientos para desarrollar la investigación.

Desde el punto de vista de Arias (2012) que el marco metodológico es el conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas.

##### **3.1.1 Caracterización geográfica del área de estudio**

Bahía de Caráquez es la cabecera del cantón Sucre, se encuentra situada en la costa de Manabí, está habitada aproximadamente por 40.000 personas y es la octava ciudad más poblada de la provincia.

En los años 90's fue un gran polo de desarrollo debido a la inversión de empresas privadas que se dedicaron al cultivo de camarón en cautiverio, así como la construcción de edificaciones para recibir turistas, sobre todo de la región Sierra de Ecuador.

“Esta población se constituye en un importante conjunto de habitantes que demandan constantemente una adecuada atención de sus necesidades, entre las cuales se destaca el cuidado de la salud personal”. (Calderón & Saltos, 2022)

##### **3.1.2 Enfoque**

El enfoque de esta investigación es de carácter cuantitativo pues se sustenta en los datos numéricos recolectados con la aplicación de una encuesta. Desde la posición de Cook & Reichardt (1979), se pueden distinguir dos métodos para recopilar datos: cualitativo y cuantitativo. La diferencia más evidente entre ambos radica en que los métodos cuantitativos generan datos numéricos, mientras que los cualitativos proporcionan información o descripciones de situaciones, eventos, personas, interacciones y comportamientos observados. Esto incluye citas directas de personas, extractos o pasajes completos de documentos, correspondencia, registros y estudios de casos prácticos.

##### **3.1.3 Métodos de investigación**

La metodología de la investigación que se aplicó para conocer las aplicaciones inteligentes en cinco establecimientos de hospedaje de Bahía de Caráquez que permitirá evaluar las mejores opciones de aplicaciones inteligentes útiles para implementar en los

establecimientos de hospedaje de esta ciudad, tomando en cuenta el estado actual de estos y las tecnologías presentes en sus edificaciones. Los métodos empleados fueron los que se describen a continuación.

#### **3.1.3.1. Método explicativo**

El método explicativo ayuda a despejar dudas sobre el proyecto en cuanto a los pasos y métodos que conllevan su elaboración además de explicar sus resultados.

Según Normas APA (2020), el método explicativo se fundamenta en principios y sigue determinadas formas al construir una explicación. Estos principios pueden provenir de la Filosofía o de la propia ciencia, y se aceptan como verdades axiomáticas sin requerir demostración, o bien como verdades demostradas.

#### **3.1.3.2 Método descriptivo**

El método descriptivo es una técnica de investigación que se utiliza para describir y analizar fenómenos, eventos, situaciones o características específicas de manera detallada y precisa. Su objetivo principal es capturar y presentar información objetiva sobre el tema de estudio, sin manipulación ni interpretación subjetiva.

Así mismo señala Abreu (2014), que el método descriptivo demanda la interpretación de la información siguiendo algunos requisitos del objeto de estudio sobre el cual se lleva a cabo la investigación.

#### **3.1.4 Técnica de investigación**

La técnica de investigación empleada en este trabajo fue la encuesta, esta tuvo como finalidad la recolección de datos y opiniones de un conjunto de encuestados.

La encuesta resultó de suma importancia para identificar el uso que hacen de aplicaciones inteligentes los 5 mejores establecimientos de hospedaje de Bahía de Caráquez.

Empleando las palabras de Romo (1998), la realización de encuestas se ha vuelto esencial para el estudio de las relaciones sociales en diversas organizaciones actuales, ya sean políticas, económicas o sociales. Esta técnica es imprescindible para conocer el comportamiento de los grupos de interés y, a partir de esto, tomar decisiones informadas.



### 3.1.5 Instrumentos

“Los instrumentos de recolección de datos son los recursos que el investigador utiliza para abordar problemas y fenómenos y extraer información de ellos”. (Lama *et al.*, 2022).

El instrumento seleccionado para esta investigación fue un cuestionario compuesto por 12 preguntas cerradas tipo escala de Likert (anexo 1).

### 3.1.6 Población y muestra

De acuerdo con Arias (2016) la población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados. Mientras que Carrillo (2015), la describe como un conjunto de elementos extraídos de la población que conforman la muestra.

La población de investigación para este trabajo estuvo conformada por 11 establecimientos de hospedaje localizados en Bahía de Caráquez, a partir de la cual se definió como muestra intencional 5 de estos (tabla 5 y figura 1) tomando en cuenta su categoría.

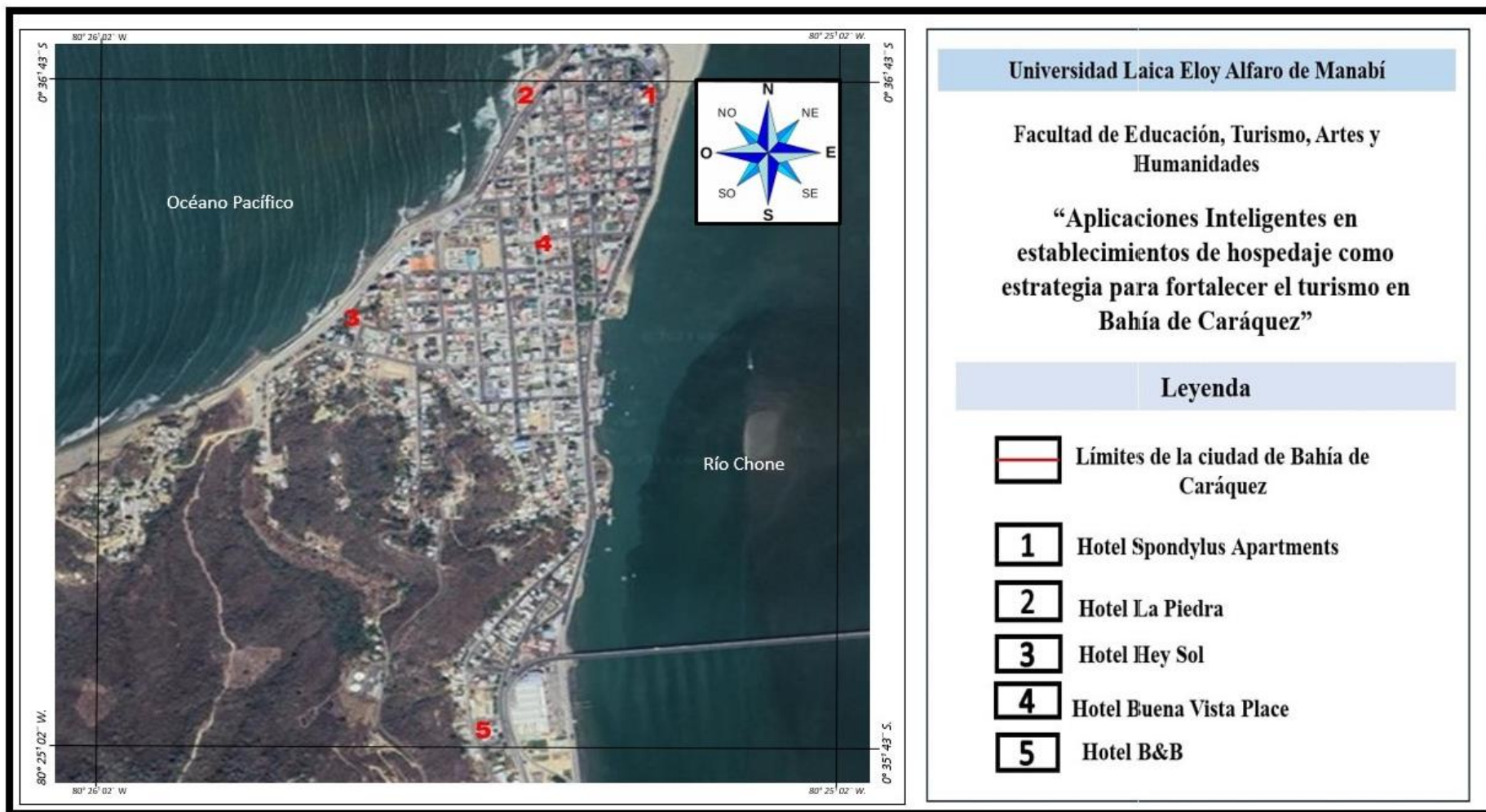
**Tabla 5.**

*Muestra de establecimientos de hospedaje.*

#	Hoteles	Clasificación según la cantidad de estrellas	Características
1	Spondylus Apartments	4	Localizado en la avenida Virgilio Ratty, ciudadela Norte. Es un establecimiento lujoso y moderno frente al mar.
2	La Piedra	4	Se encuentra en la avenida Virgilio Ratty 802 y avenida Bolívar, el malecón frente al mar y es un establecimiento de hospedaje amplio y confortable.
3	Hey Sol	4	El lugar se ubica a 3,8 km de Playa La Bellaca. El alojamiento está situado cerca de Mirador de la Cruz.

4	Buena Vista Place	3	Localizado en la avenida Bolívar 701 Matheus en el corazón de la ciudad, en la zona turística en pleno boulevard, cerca de los mejores restaurantes. De diseño moderno, calidad y habitaciones cómodas.
5	Hotel B&B	3	Está situado en la avenida Velasco Ibarra N.A. y calle primera, a 1 km del centro de Bahía de Caráquez.

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 1.** Ubicación geográfica del área de estudio.

## CAPÍTULO III

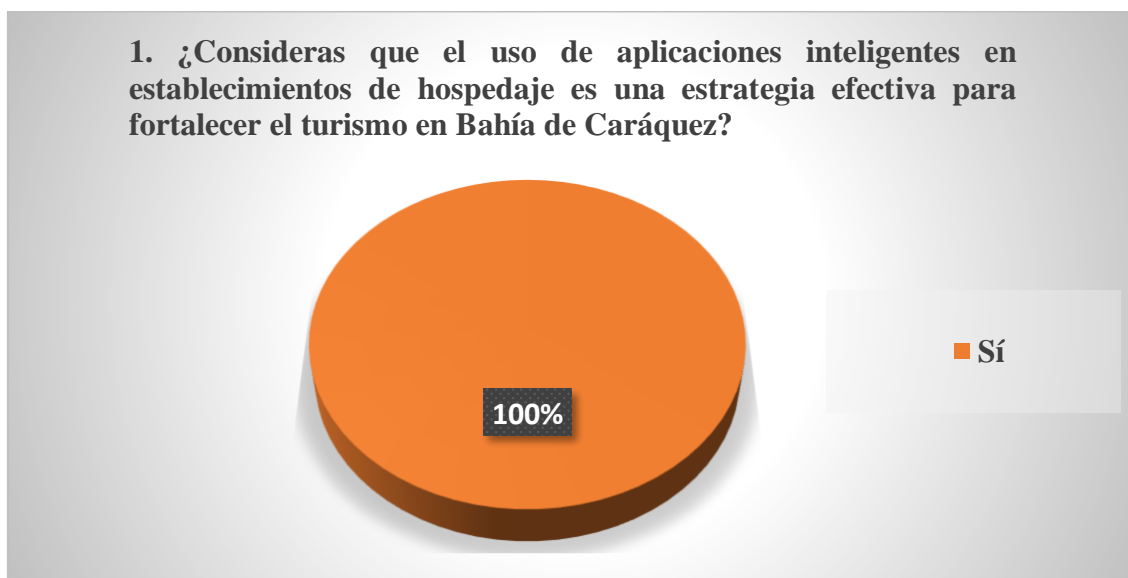
### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 3.1. Resultados de encuesta

Los resultados obtenidos en el trabajo realizado en la zona turística de Bahía de Caráquez, a partir de los 5 establecimientos de hospedaje seleccionados que allí existen se describen a continuación.

Se pudo determinar, de acuerdo con los resultados de la investigación que el 100% de los establecimientos de hospedaje aprecian que el uso de aplicaciones inteligente es una estrategia efectiva para fortalecer el turismo en la ciudad, tal como se observa en la figura 2.

Este hallazgo resulta particularmente importante porque al ser percibidas aquellas aplicaciones como algo positivo, deja abierta la posibilidad que en un determinado momento estos establecimientos las incorporen entre sus tecnologías, lo cual, a juicio de Álvarez et al. (2021) fortalece los servicios en todo establecimiento hotelero y mejorar los niveles de competitividad. Estos datos muestran el nivel de concordancia entre los establecimientos de hospedaje consultados, en el sentido de fortalecer el turismo en esta ciudad, y en reflexionar que las aplicaciones inteligentes serian una clave para lograrlo; lo que hace deducir que hay aceptación de estas tecnologías.



**Figura 2:** Porcentajes de establecimientos de hospedaje que consideran el uso de aplicaciones inteligentes como una estrategia para fortalecer al turismo.

**Fuente:** Elaboración propia.

La pregunta 2 tuvo como finalidad conocer que tan fácil o difícil les resulta a los establecimientos de hospedaje utilizar aplicaciones inteligentes. En ese sentido, los resultados obtenidos indican que al 60 % les resulta muy fácil, mientras que el 40% señaló no emplear ninguna de estas aplicaciones (figura 3).

Estos resultados indican que más de la mitad de los establecimientos de hospedaje encuestados creen que es muy fácil el uso de las aplicaciones en sus negocios, lo que da a pensar que pueden adaptarse a estos avances tecnológicos de cara a los nuevos tiempos.



**Figura 3:** Porcentaje de establecimientos de hospedaje que les resulta muy fácil utilizar aplicaciones inteligentes.

**Fuente:** Elaboración propia.

Otro hallazgo importante guarda relación con la pregunta 3, y es que todos piensan que estas aplicaciones inteligentes ayudan en la mejora de la calidad del servicio al cliente (figura 4), las cuales, como expresa Sánchez (2013), son de vital importancia para fortalecer aspectos como: la calidad en la atención y la fidelización, con el fin de maximizar los beneficios económicos.

En el mismo orden de ideas, las respuestas de los informantes muestran una notoria aceptación de todos los establecimientos de hospedaje, pues opinan que las aplicaciones inteligentes pueden mejorar la calidad del servicio al cliente, dando nuevamente a entender que emplear estas significaría una gran ayuda para los establecimientos.

3. ¿Consideras que el uso de aplicaciones inteligentes en los establecimiento de hospedaje puede mejorar la calidad del servicio al cliente?



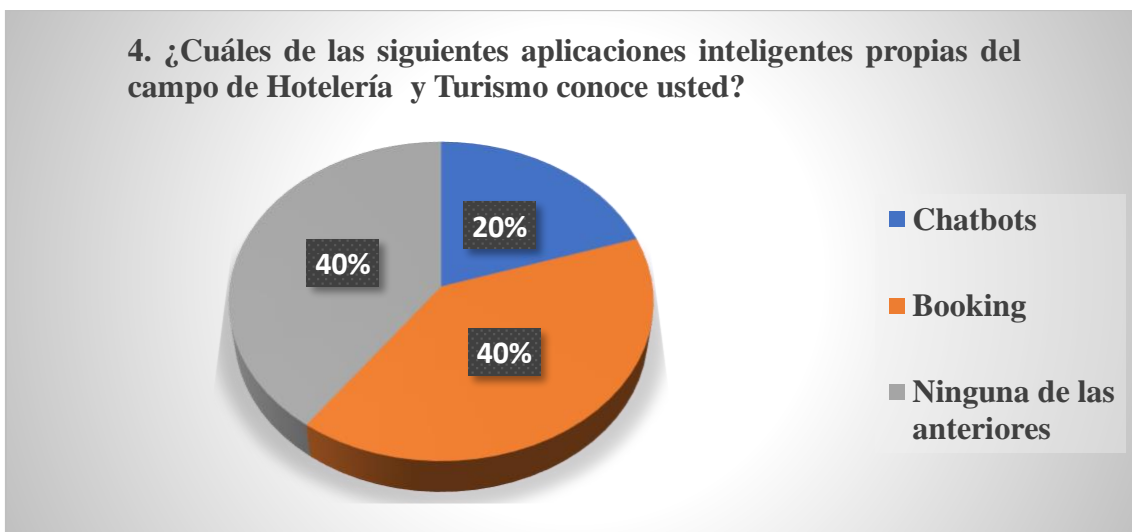
**Figura 4:** Porcentaje de establecimientos de hospedaje que consideran que si mejora la calidad del servicio al cliente.

**Fuente:** Elaboración propia.

En relación con los resultados obtenidos se pudo determinar que el 40 % conoce la aplicación de Booking, el otro 40% tiene noción de lo que son los Chatbots y solo el 20% desconoce de alguna aplicación (figura 5).

Estos datos revelan que es limitado el conocimiento de aplicaciones inteligentes por parte de los establecimientos, y al mismo tiempo se percibe como una debilidad, pues a juicio de Silva et al. (2016) este tipo de establecimientos, para ser competitivos debe estar a la vanguardia de los nuevos avances tecnológicos.

4. ¿Cuáles de las siguientes aplicaciones inteligentes propias del campo de Hotelería y Turismo conoce usted?

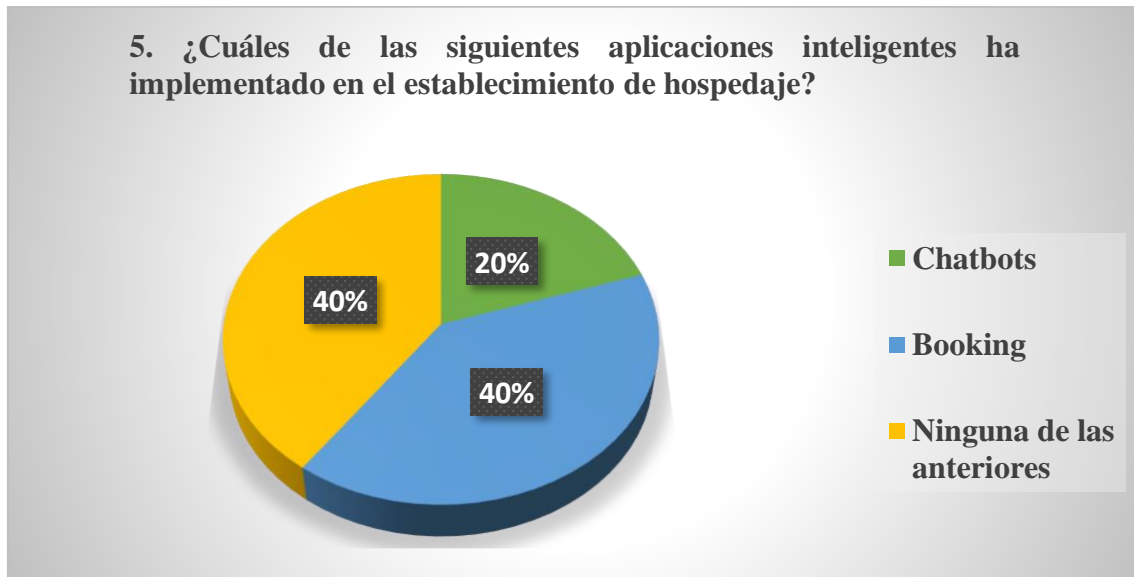


**Figura 5:** Porcentaje de establecimiento de hospedaje que conocen aplicaciones inteligentes dentro del campo de Hotelería y Turismo.

**Fuente:** Elaboración propia.

Los resultados obtenidos con la pregunta 5 permitieron definir cuáles son las aplicaciones implementadas en los establecimientos de hospedaje, así, el 40% manifiesta que usan Booking, 20% emplean Chatbots, en cambio otro 40% da a conocer que no hacen uso de ninguna aplicación (figura 6).

Los hallazgos demuestran que a pesar de que sean pocas las aplicaciones inteligentes utilizadas en algunos de estos establecimientos, los informantes tienen claro que estas realmente generan ayuda, tal como reporta la literatura consultada (Trujillo 2017; Muñoz 2020) que hace referencia al tema en establecimientos del mismo tipo localizados en diferentes partes del mundo.

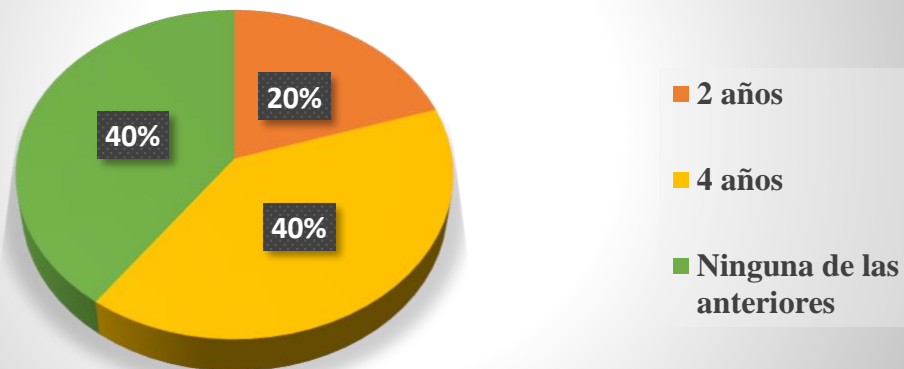


**Figura 6:** De aplicaciones inteligentes que han implementado los establecimientos de hospedaje.

**Fuente:** Elaboración propia.

Y de acuerdo con la pregunta 6, el 40% de estos sitios de alojamientos han empleado aplicaciones inteligentes desde hace más o menos 4 años, y el 20% por 2 años, mientras que el resto (40%) no ha empleado ninguna (figura 7). Estas cifras demuestran que la implementación de aplicaciones inteligentes en la mayoría de estos establecimientos es reciente, por lo que estos han tenido un lento progreso en el uso de tecnologías.

6. ¿A cuál de las siguientes opciones corresponde el tiempo que tiene el establecimiento de hospedaje implementando aplicaciones inteligentes?



**Figura 7:** Porcentaje del tiempo que tienen los establecimientos de hospedajes usando aplicaciones inteligentes.

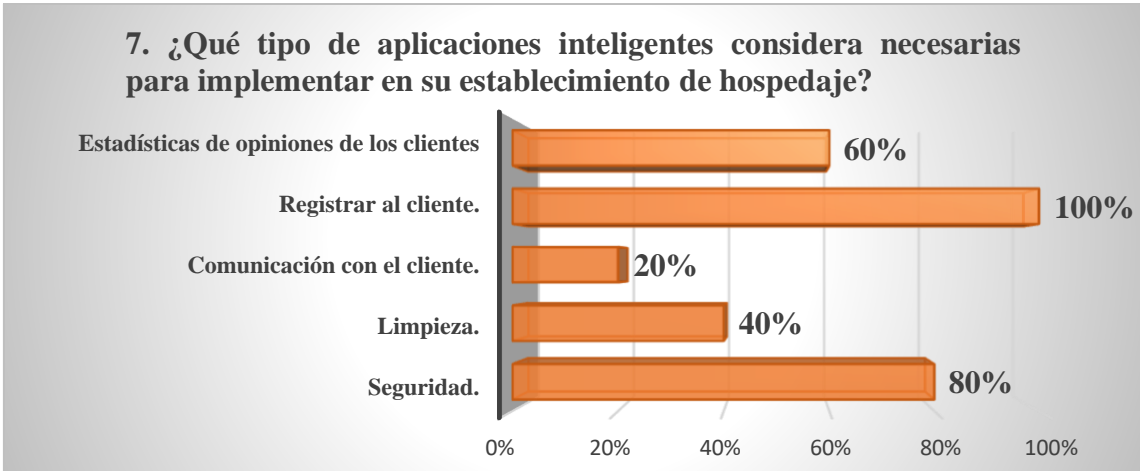
**Fuente:** Elaboración propia.

Tal como se observa en la pregunta 7, los resultados, en el 60% de las respuestas ve como necesarias las aplicaciones inteligentes para el procesamiento y manejo de estadísticas relacionadas con las opiniones de los clientes, en particular para organizar, recopilar y analizar los comentarios de estos acerca de su experiencia en los establecimientos de hospedaje de Bahía de Caráquez. Así mismo, todos creen conveniente la aplicación para registrar al cliente, debido a que facilita la información necesaria y reduce el tiempo de espera en la recepción.

El 20% percibe como una necesidad la aplicación de tecnologías para comunicación con el cliente, por cuanto permite optimizar los tiempos de atención. Además, el 40% señala a la aplicación de limpieza, por lo que permite una gestión eficiente con las tareas de limpieza en las habitaciones, el 80% cree oportuno la aplicación de seguridad (figura 8).

Estos datos reflejan el grado en que los representantes de los establecimientos de hospedaje piensan que los tipos de aplicaciones inteligentes son necesarias, y dejan ver que son muy apropiadas en procesos referentes a la atención al cliente y la ayuda que estos necesiten.



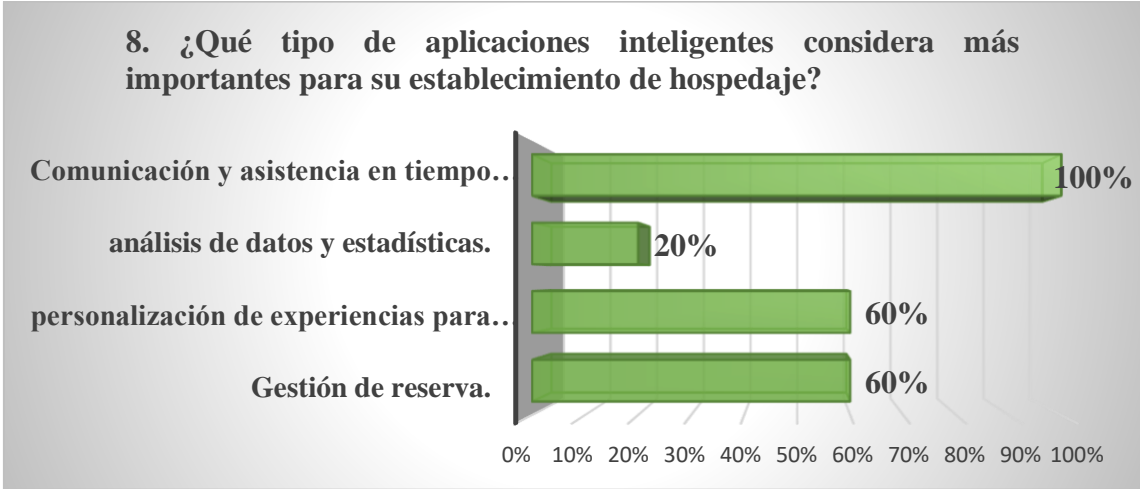


**Figura 8:** Porcentaje de tipos de aplicaciones que consideran necesarias para implementar en los establecimientos de hospedaje.

**Fuente:** Elaboración propia.

De acuerdo con la pregunta 8, las aplicaciones inteligentes que consideraron más importantes estos establecimientos son aquellas orientadas a comunicación en tiempo real (100%), aplicaciones de análisis de datos y estadísticas con 20%, y el 60% aplicaciones de personalización de experiencias para los huéspedes, mientras que otro 60% seleccionó entre las más importantes la aplicación de gestión de reserva (figura 9).

Los resultados anteriores determinan cuales son las aplicaciones más necesarias o importantes en estos establecimientos, en consecuencia, deben ser puestas en funcionamiento si es que se desea brindar un servicio para dar información, ayuda y comodidad a los clientes.

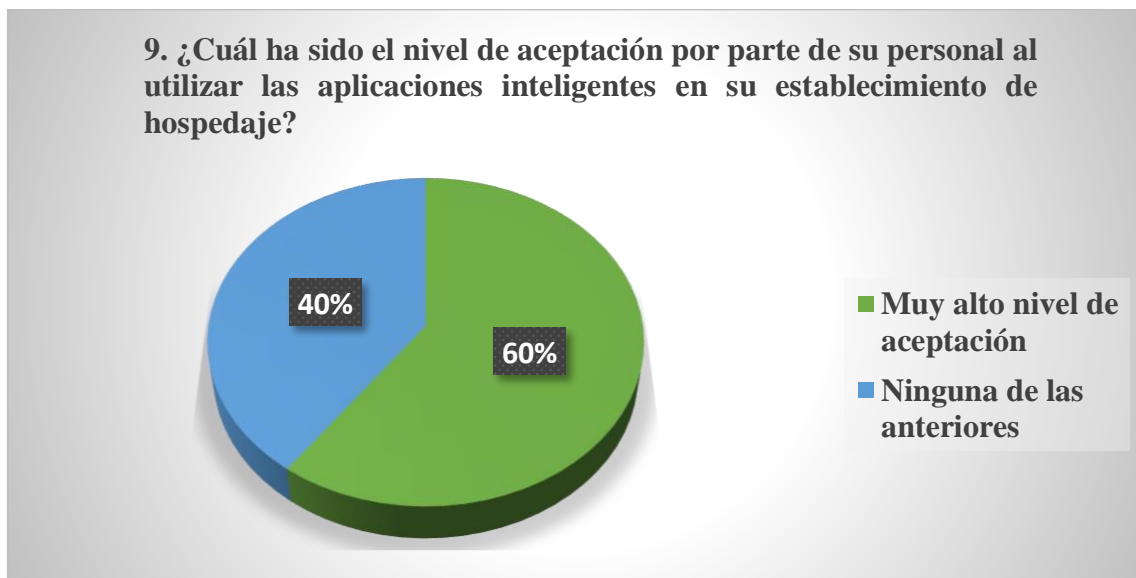


**Figura 9:** Porcentaje de aplicaciones inteligentes que consideran más importantes para los establecimientos de hospedaje.

**Fuente:** Elaboración propia.

En base a los resultados obtenidos de la pregunta 9, se pudo determinar que 60% de los encuestados indicaron que el nivel de aceptación por parte del personal al utilizar algunas aplicaciones inteligentes en el establecimiento de hospedaje ha sido muy alto, esto significa que el personal muestra una actitud positiva y receptiva hacia el uso de estas en su área de trabajo. Mientras que el 40% señaló ninguna de las opciones, pues no utilizan aplicaciones inteligentes dentro de sus establecimientos (figura 10). Ante esta situación resultaría apropiado la implementación de capacitaciones, ya que a decir de Carrasco (2015), es un proceso destinado a lograr en los participantes los conocimientos, valores, habilidades y destrezas dirigidas a mejorar su desempeño laboral.

Estas cifras demuestran que hay una buena aceptación por partes del personal hacia el uso de aplicaciones inteligentes en los establecimientos de hospedaje, aunque hay un porcentaje significativo de los encuestados que aún no están utilizando estas aplicaciones inteligentes en su trabajo.



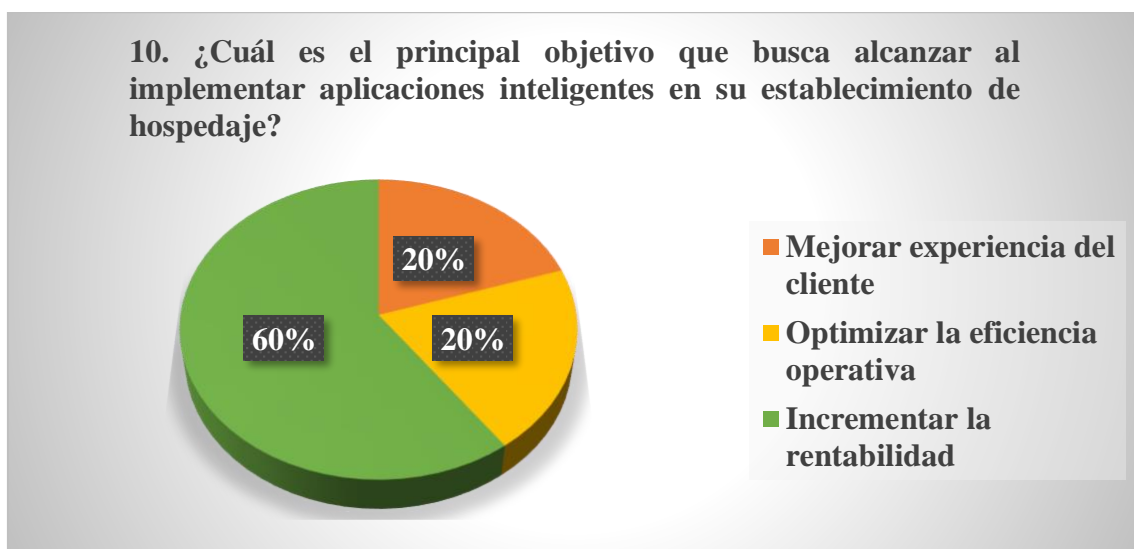
**Figura 10:** Porcentaje de aceptación por parte del personal al utilizar aplicaciones inteligentes.

**Fuente:** Elaboración propia.

La pregunta 10 tuvo como finalidad conocer cuál es el principal objetivo al implementar aplicaciones inteligentes en los establecimientos de hospedaje. Tal como se observa en los resultados, el 20% indica que su principal propósito al implementar aplicaciones inteligentes es mejorar la experiencia del cliente para brindar una experiencia

personalizada y satisfactoria y así facilitar la comunicación y resolver consultas de manera rápida y eficiente. El 20% discurre como su principal objetivo optimizar la eficiencia operativa, en tanto que, el 60% asume que el principal objetivo es incrementar la rentabilidad al usar aplicaciones inteligentes en su establecimiento de hospedaje (figura 11).

En general, los resultados obtenidos muestran que los establecimientos de hospedaje tienen diferentes objetivos al implementar aplicaciones inteligentes, lo que sugiere que estas pueden ser utilizadas de diferentes maneras y con diferentes beneficios para cada uno.

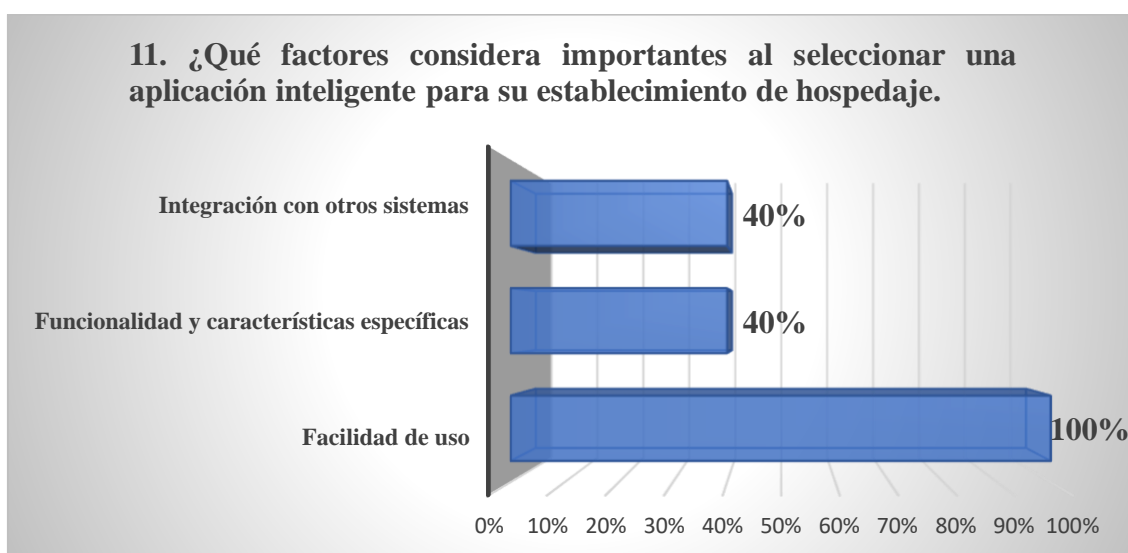


**Figura 11:** Porcentaje del principal objetivo que buscan alcanzar al implementar aplicaciones inteligentes.

**Fuente:** Elaboración propia.

Con respecto a la pregunta 11, acerca de los factores que creen importantes al seleccionar una aplicación inteligente en los establecimientos de hospedajes, se encontró que el 40% los señala como factor positivo en la integración con otros sistemas. Así mismo, el otro 40% seleccionó la funcionalidad y características específicas, esto puede incluir la capacidad de gestionar reservas, personalizar experiencia entre otras funcionalidades y por último el 100% de los establecimientos encuestado concuerdan en que estas factor importante la facilidad de uso y que es factor clave al seleccionar una aplicación inteligente por lo que contribuye a una experiencia más positiva y satisfactoria tanto como los huéspedes y el personal pueden resolver rápidos sus dudas o problemas con mínima asistencia, lo que ahorra tiempo y recursos (figura 12).

Estos datos reflejan los factores importantes al seleccionar una aplicación inteligente en los establecimientos de hospedaje. La integración con otros sistemas, la funcionalidad y características específicas, así como la facilidad de uso, son aspectos clave que influyen en la elección de una aplicación inteligente. Estos resultados muestran la importancia de estos factores al evaluar y seleccionar una solución tecnológica adecuada para el establecimiento.



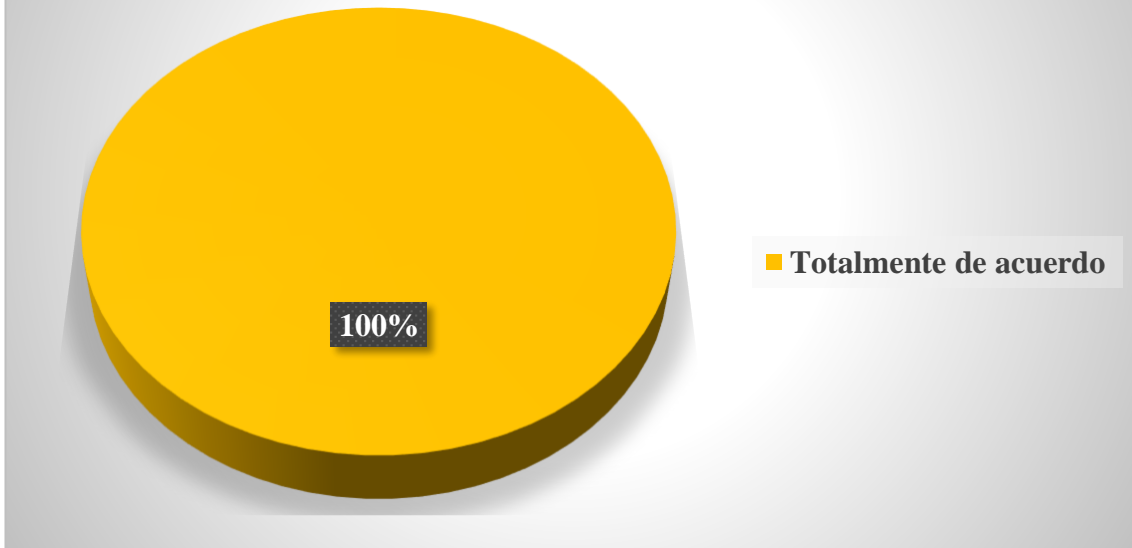
**Figura 12:** porcentaje de factores que consideran importantes al seleccionar una aplicación inteligente.

**Fuente:** Elaboración propia.

La pregunta 12 se enfocó en conocer si el uso de aplicaciones inteligentes puede mejorar la imagen y reputación de Bahía de Caráquez como destino turístico (figura 13). La información obtenida en este aspecto, según el 100% de informantes, pone en evidencia que aquellas resultan importantes, y deja abierta la posibilidad que en un futuro el uso de estas aplicaciones tecnológicas mejoró la imagen de la referida ciudad como destino turístico.

Las cifras citadas demuestran que las aplicaciones inteligentes juegan un rol muy importante en los destinos turísticos, y que, con su implementación es posible alcanzar una mejor posición en el mercado. Si Bahía de Caráquez se destaca por ofrecer servicios tecnológicamente avanzados y una vivencia única a través de estas aplicaciones inteligentes, podría atraer a más turistas interesados en disfrutar de una experiencia moderna y exclusiva.

12. ¿Crees que el uso de aplicaciones inteligentes en los establecimientos de hospedajes puede mejorar la imagen y reputación de Bahía de Caráquez como destino turístico?



**Figura 13:** Porcentaje sobre el uso de aplicaciones inteligentes en los establecimientos de hospedaje puede mejorar la imagen de Bahía de Caráquez como destino turístico.

**Fuente:** Elaboración propia.

## CAPÍTULO IV

### PROPUESTA DE APLICACIONES INTELIGENTES PARA LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE DE BAHÍA DE CARÁQUEZ.

#### 4.1. Fundamentación de la propuesta de aplicaciones.

En el competitivo mundo de los establecimientos de hospedaje, la implementación de aplicaciones inteligentes se ha vuelto esencial para ofrecer experiencias de calidad y satisfacer las demandas de los huéspedes modernos. Con el objetivo de brindar soluciones innovadoras a los hoteles y alojamientos en Bahía de Caráquez, se propone aplicaciones inteligentes diseñadas específicamente para mejorar la gestión y la experiencia de los clientes. Esta lista de aplicaciones incluye una variedad de herramientas y funcionalidades avanzadas que optimizarán diversos aspectos del negocio hotelero.

Entre las aplicaciones destacadas se encuentra un sistema de reservas en línea altamente eficiente, que permitirá a los usuarios realizar reservas y pagos de manera rápida y segura desde cualquier dispositivo. Así mismo, una plataforma de control de accesos y seguridad inteligente para garantizar la protección de los huéspedes y sus pertenencias. Con esta lista de aplicaciones inteligentes, los establecimientos de hospedaje en la referida ciudad podrán diferenciarse en el mercado y ofrecer una experiencia inigualable, mejorando la satisfacción de sus clientes y aumentando su rentabilidad.

La implementación de aplicaciones inteligentes en establecimientos de hospedaje se justifica por varias razones fundamentales:

1. Mejora de la experiencia del cliente: Las aplicaciones inteligentes permiten ofrecer a los huéspedes servicios y comodidades personalizados, lo que contribuye a una experiencia más satisfactoria. Desde reservas en línea rápidas y sencillas hasta asistentes virtuales que brindan recomendaciones personalizadas, estas tecnologías mejoran la interacción y el confort del cliente.
2. Mayor eficiencia operativa: Las aplicaciones inteligentes automatizan y agilizan diversos procesos operativos, como el *check-in* y *check-out*, el control de habitaciones y el seguimiento de solicitudes de servicio. Esto permite a los hoteles optimizar su flujo de trabajo, reducir los tiempos de espera y mejorar la productividad de su personal.
3. Gestión de datos y análisis: Las aplicaciones inteligentes recopilan datos sobre las preferencias y comportamientos de los huéspedes, lo que brinda valiosa información

para mejorar la toma de decisiones en el hotel. Mediante el análisis de estos datos, los establecimientos pueden identificar patrones, adaptar su oferta a las necesidades de los clientes y personalizar su experiencia.

4. Diferenciación en el mercado: La implementación de aplicaciones inteligentes puede ser un factor clave para diferenciarse en un mercado altamente competitivo. Los huéspedes buscan cada vez más experiencias innovadoras y tecnológicas, por lo que un hotel que ofrezca estas soluciones se destacará frente a la competencia y atraerá a un público más amplio.
5. Mejora de la rentabilidad: Aunque la implementación inicial de aplicaciones inteligentes puede implicar una inversión, a largo plazo puede generar beneficios significativos. Estas tecnologías mejoran la satisfacción del cliente, lo que a su vez aumenta la fidelidad, generando un mayor número de reservas y una reputación sólida.

En resumen, la implementación de aplicaciones inteligentes en hoteles justifica su utilidad al mejorar la experiencia del cliente, aumentar la eficiencia operativa, permitir una gestión basada en datos, diferenciarse en el mercado y mejorar la rentabilidad general del establecimiento. Estas tecnologías son una herramienta poderosa para adaptarse a las demandas y expectativas de los huéspedes en la era digital.

#### **4.2. Lista de aplicaciones recomendadas para su implementación en los establecimientos de hospedaje de Bahía de Caráquez.**

**Tabla 6.**

*Aplicaciones recomendadas para su implementación en los establecimientos de hospedaje de Bahía de Caráquez.*

Nombre	Características
Chatbots	El chatbot es un programa de software inteligente que simula una conversación humana, utiliza procesamiento del lenguaje natural y algoritmos de inteligencia artificial para proporcionar respuestas automáticas y se implementa en diversas plataformas para brindar asistencia y soporte al cliente de manera eficiente.



---

Booking

Plataforma en línea con reservas de alojamiento, vuelos y alquiler de autos, que utiliza tecnología inteligente y algoritmos de inteligencia artificial para ofrecer recomendaciones personalizadas y mejorar la experiencia de búsqueda y reserva de los usuarios.



---

Quore

La aplicación de limpieza en la plataforma de gestión hotelera permite la comunicación eficiente, colaboración, seguimiento de tareas y gestión de solicitudes para los equipos de operaciones, mantenimiento y limpieza.





---

Hotello

Es una herramienta de gestión hotelera que centraliza y facilita la administración de reservas, tarifas, inventario, facturación y otras actividades fundamentales en el funcionamiento del hotel.

---



---

Hotelflow

Es una aplicación de gestión hotelera que ayuda a administrar inventario, tarifas, canales de distribución y generar informes analíticos.

---



---

SecureIdentify

Ofrece autenticación segura basada en reconocimiento facial para acceder a habitaciones y áreas restringidas en hoteles, garantizando la seguridad y protección de los huéspedes.

---



---

OpenKey

Es una aplicación que ofrece a los clientes una llave virtual para entrar a sus habitaciones, evitando el uso de tarjetas físicas y permitiendo un proceso de registro y salida sin necesidad de contacto.

---



**Fuente:** Elaboración propia.

## CONCLUSIONES

Una vez finalizado el trabajo se formulan las siguientes conclusiones:

El inventario revela que en Bahía de Caráquez existen varios establecimientos de hospedaje. Estos incluyen hoteles, hostales y casas de alquiler y otros tipos de alojamientos. Esta diversidad proporciona opciones para diferentes preferencias y necesidades de la visita.

La caracterización de los establecimientos permitió hacer una selección de estos para su estudio. A partir de allí se realizó la identificación de aplicaciones inteligentes para su implementación, lo cual abre un amplio abanico de posibilidades para mejorar la experiencia de los huéspedes y optimizar la eficiencia operativa. Estas aplicaciones pueden abarcar desde el *check-in* y *check-out* automatizados hasta la personalización de servicios, el control de dispositivos en las habitaciones y la asistencia virtual. Al adoptar estas soluciones inteligentes, los establecimientos de hospedaje pueden ofrecer un servicio más ágil, conveniente y personalizado, posicionándose a la vanguardia de la innovación tecnológica en la industria hotelera.

El diagnóstico del uso actual de aplicaciones inteligentes en los establecimientos de hospedaje ubicados en Bahía de Caráquez revela una brecha significativa en su adopción. Mientras algunos hoteles utilizan solo uno o dos aplicaciones inteligentes, otros no hacen uso de ninguna. Este hallazgo destaca la necesidad de una mayor conciencia y aprovechamiento de las ventajas que ofrecen estas herramientas tecnológicas en el sector hotelero local.

La implementación de aplicaciones inteligentes adicionales puede mejorar la experiencia de los huéspedes, al tiempo que optimiza la eficiencia operativa de los establecimientos. Es esencial que todos los hoteles consideren la implementación de estas soluciones para ofrecer un servicio más personalizado, eficiente y satisfactorio, posicionándose como líderes en la industria hotelera de la zona.

## **RECOMENDACIONES**

Se recomienda a los establecimientos de hospedaje localizados en Bahía de Caráquez implementar la propuesta que ha sido elaborada en el marco de este trabajo, la cual está identificada como capítulo IV, en la que se detalla las aplicaciones y sus características que son consideradas las más acertadas para recomendar a estas empresas de alojamientos tomando en cuenta sus características y opiniones.

También las capacitaciones sobre beneficio y manejo de las aplicaciones inteligentes, lo cual permitirá a los trabajadores de los establecimientos ser adiestrados en el uso de estas.

Se sugiere que los establecimientos de hospedaje realicen encuestas y soliciten opiniones de los huéspedes para determinar si el uso de las aplicaciones recomendadas está cumpliendo con sus expectativas y sus necesidades.

Y para finalizar, se aconseja que los establecimientos de hospedaje se mantengan siempre actualizadas y al día con las aplicaciones que se utilizan regularmente y que estén al tanto de las nuevas tendencias y actualizaciones.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abreu, J. (2014). El método de la investigación Research Method. *Daena: International journal of good conscience*, 9(3), 195-204. [http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9\(3\)195-204.pdf](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf)
- Álvarez, M. T., de la Rosa Melian, J. E., & León, Y. O. L. (2021). Pronóstico de la demanda turística del Hotel Brisas Guardalavaca de Holguín a través de una red neuronal artificial. *RILCO: Revista de Investigación Latinoamericana en Competitividad Organizacional*, (9), 1. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7879444>
- Ananeva D. (2019). *Artificial intelligence as disruptive innovation*. [Tesis de grado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicada, Perú] <https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63932/Ananeva.Daria.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- APA (2020). <https://normas-apa.org/wp-content/uploads/Guia-Normas-APA-7ma-edicion.pdf>
- Arias F. (2012). *El proyecto de investigación, introducción a la metodología científica*. Venezuela: Editorial Episteme. <https://investigacioncientifica.org/investigacion-documental-segun-autores/>
- Arias J. Villasís, M., & Novales M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Arrieta, B., Díaz, N., Del Ser, J., Bennetot, A., Tabik, S., Barbado, A., García, S., Gil-Lopez, S., Molina, D., Benjamins, R., Chatila, R. & Herrera, F. (2020). Explainable Artificial Intelligence (XAI): Concepts, Taxonomies, Opportunities, and Challenges toward Responsible AI. *Information Fusion*, 58, 82-115. <https://arxiv.org/pdf/1910.10045.pdf>
- Azorín, J., Tarí, J., Gamero, M., Moliner, P., Ortega, E., & López, A. (2022). Los destinos turísticos inteligentes y la sostenibilidad. *Revista de Estudios Empresariales. Segunda Época*, 51-71. <https://doi.org/10.17561/ree.n2.2022.7041>
- Barzola, D. (2021). *Análisis de los Factores Críticos de Éxito en el Desarrollo de chatbots en el campo de la medicina* (Bachelor's thesis). <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/20843>

- Calderón & Saltos (2022). Estrategias de posicionamiento en clínicas privadas de Manabí; caso clínica Calderón-Bahía de Caráquez. *Gestión en el Tercer Milenio*, 25(49), 91-100. Universidad Técnica de Manabí, Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/23035>
- Carrasco Usano, S. (2015). *Análisis de la aplicación de la tecnología móvil en las empresas*. [Tesis de grado, Universidad Politécnica de Valencia]. <https://riunet.upv.es/handle/10251/57229>
- Carrillo (2015). Población y muestra. <http://ri.uaemex.mx/oca/view/20.500.11799/35134/1/secme-21544.pdf>
- Cook, T., & Reichardt, S. (1979). *Qualitative and quantitative Methods in evaluation research*. Beverly Hills, California, USA. Sage. 3-6 pp  
<https://www.ojp.gov/ncjrs/virtual-library/abstracts/qualitative-and-quantitative-methods-evaluation-research>
- Enríquez, J., & Casas, S. (2014). Usabilidad en aplicaciones móviles. *Informes Científicos Técnicos – UNPA*, 5(2), 25–47. <https://doi.org/10.22305/ict-unpa.v5i2.71>
- Estrada, G., Montero, J., Hernández, Y., & Herrera, J. (2019). Innovación tecnológica: Reflexiones teóricas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(85). <https://www.redalyc.org/journal/290/29058864011/29058864011.pdf>
- Figueroa, G. (2020). *Estudios de nuevas tecnologías aplicadas en el campo del Turismo y Hotelería*. [Tesis de grado, Universidad Laica Eloy Alfaro, Ecuador, Manabí, Manta]. <https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/2050/1/ULEAM-HT-0044.pdf>
- González, M., & López, B. (2019). Huatulco desde la perspectiva de los destinos inteligentes. *Anuario Turismo y Sociedad*, (25), 73-92. Huatulco desde la perspectiva de los destinos inteligentes - Dialnet (unirioja.es)
- Illescas, L. (2015). Recursos turísticos. *Machala: Ediciones UTMACH*. [https://www.academia.edu/download/53776828/114\\_RECURSOS\\_TURISTICO\\_S.pdf](https://www.academia.edu/download/53776828/114_RECURSOS_TURISTICO_S.pdf)
- Iñigo, A. (1992). Nuevas tecnologías de la información en el País Vasco. *Ekonomiaz: Revista vasca de economía*, (22), 166-185.  
Nuevas tecnologías de la información en el País Vasco - Ágora (agora.edu.es)

- Lama, P., Marco, A., & Lama, A. (2022). Los instrumentos de la investigación científica. Hacia una plataforma teórica que clarifique y gratifique. *Horizonte de la Ciencia*, 12(22), 189-202.  
<https://revistas.uncp.edu.pe/index.php/horizontedelaciencia/article/view/1078>
- Landinez, I., y Sánchez G. (2020). *Reactivación turística: promoturismo*. [Tesis de grado, Educación Superior sede Bogotá, Bogotá, Colombia].  
<https://repositorio.cun.edu.co/handle/cun/666>
- Leiner, B. (2014). Internet. Ureh. <http://cv.udl.cat/cursos/elsmijtans/t1/docs/internet2.pdf>
- Mamani, K. (2022). Nuevas tendencias Hoteleras en la reactivación turística. Caso y propuesta. <http://hdl.handle.net/20.500.14039/6872>
- Maya, E. (2014). Métodos y técnicas de investigación.  
<http://www.librosoa.unam.mx/handle/123456789/2418>
- Mendoza, G. (2010). *El enfoque sistémico en el uso de las tecnologías de información y comunicación en los hoteles cinco estrellas de la delegación cuauhtémoc ciudad de México*. [Tesis de grado, Instituto Politécnico Nacional, México].  
<http://www.repositoriodigital.ipn.mx/handle/123456789/13421>
- Molina, M., Saura., & Velázquez, B. (2013). Las tecnologías que implantan los hoteles y las tecnologías que gustan a los huéspedes. *Journal of Tourism Analysis: Revista de Análisis Turístico (JTA)*, (15), 61-70.  
 Redes de actores y desarrollo turístico local: estudio de casos en Portugal (archive.org)
- Monsalve, C., Hernández, S. (2015). Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga. Universidad Santo Tomas, Colombia  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-81602015000100011](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602015000100011)
- Muñoz, O. Q. (2019). *Internet de las cosas (Iot)*. Ibukku LLC. <https://cutt.ly/Lwu2hR7i>
- Muñoz de Dios, M. D. (2020). Aplicación práctica de la accesibilidad en destinos turísticos inteligentes. <http://ruja.ujaen.es/handle/10953/1017>
- Omaña, I. (2022). La evolución y adaptación de la digitalización en el sector hotelero.  
<https://uvadoc.uva.es/handle/10324/54420>
- OMT. (1994). *Introducción al turismo*. <https://n9.cl/u6th>
- OMT. (1994). *Introducción al Turismo*. Madrid: OMT. <https://n9.cl/u6th>

- Peláez, A., Rodríguez, J., Ramírez, S., Pérez, L., Vázquez, A., & González, L. (2013). *La entrevista*. [Tesis de grado, Universidad autónoma de México]  
[http://www.uam.es/personal\\_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso\\_10/E](http://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/E).
- Piguave, C. (2018). Influencia de la tecnología en el turismo: El internet. *Polo del Conocimiento*, 3(6), 429-440.  
<https://www.polodelconocimiento.com/>
- Ramírez, D. (2021). La calidad del servicio en la satisfacción del cliente en el sector hotelero. La Libertad. UPSE, Matriz. Facultad de Ciencias Administrativas. 27p.  
<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/6199>
- Romo, H. (1998). La metodología de la encuesta. *JG cáceres, Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación*, 33-74.  
[https://biblioteca.marco.edu.mx/files/metodologia\\_encuestas.pdf](https://biblioteca.marco.edu.mx/files/metodologia_encuestas.pdf)
- Sánchez Murillo, Y., & Dorado Medina, C. P. (2013). La importancia de la calidad en servicio al cliente Imporfenix sas.  
<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/21405>
- Sancho, A. (2019). Introducción al turismo  
<http://190.57.147.202:90/jspui/bitstream/123456789/299/1/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT%20%281%29.pdf>
- Saura, J., Palos, P., & Reye, A. (2017). Marketing a través de aplicaciones móviles de turismo (m-tourism): un estudio exploratorio. *International journal of world of tourism*, 4 (8), 45-56. <https://hdl.handle.net/11441/76959>
- Silva, J. L. B., Bizarron, M. E. B., & Palacios, E. M. C. (2016). Capacidades para la innovación tecnológica: Un análisis en los hoteles de categoría superior en Puerto Vallarta, México. *Revista Brasileira de Planejamento e Desenvolvimento*, 5(1), 80-92. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5567660>
- Trujillo Erazo, A. C. (2017). *Usos de las tecnologías de la información y comunicación en los establecimientos de hospedaje de primera y segunda categoría de la ciudad de Ibarra* [Tesis de grado, Universidad técnica del Norte, Ecuador].  
<http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/6444>
- Yicheng, L. (2021) *Hoteles inteligentes y nuevas tecnologías aplicadas en la industria hotelera. Estudio del caso de FlyZoo Hotel*. [Tesis de grado, Universidad de Zaragoza, España] \*TAZ-TFM-2021-324.pdf (unizar.es)

## ANEXOS

Anexo 1.

### **Encuestas a los administradores de establecimientos de hospedajes de Bahía de Caráquez**

**1 ¿Consideras que el uso de aplicaciones inteligentes en establecimientos de hospedaje es una estrategia efectiva para fortalecer el turismo en Bahía de Caráquez?**

Si

No

Tal vez

**2. ¿Qué tan fácil o difícil le resulta a los establecimiento utilizar aplicaciones inteligentes?**

Muy difícil

Difícil

Muy fácil

Fácil

Ninguna de las anteriores

**3. ¿Consideras que el uso de aplicaciones inteligentes en los establecimientos de hospedaje puede mejorar la calidad del servicio al cliente?**

Si

No

Tal vez

**4. ¿Cuáles de las siguientes aplicaciones inteligentes propias del campo de Hotelería y Turismo conoce usted?**

Chatbots

Guestu

Hotsos

Intelity

Whistle

Openkey

Quore

Crave interactive



Kipsu

Booking

Ninguna de las anteriores

Otro:

**5 ¿Cuáles de las siguientes aplicaciones inteligentes ha implementado en el establecimiento de hospedaje?**

Monscierge

Hotello

Fetchy fox

Hotel flow

Alice pos

Chatbots

Booking

Ninguna de las anteriores.

Otro

**6. ¿A cuál de las siguientes opciones corresponde el tiempo que tiene el establecimiento de hospedaje implementando aplicaciones inteligentes?**

<1 año

2 años

3 años

4 años

≥ 5 años

Ninguna de las a anteriores

**7. ¿Qué tipos de aplicaciones inteligentes considera necesarias para implementar en su establecimiento de hospedaje?**

Aplicaciones para seguridad

Aplicaciones para limpieza

Aplicaciones para comunicación con el cliente

Aplicación para registrar al cliente.

Aplicación para regular el clima o ambiente.

Aplicación para estadísticas de opiniones de los clientes.

Otro:

**8. ¿ Qué tipo de aplicaciones inteligentes ha implementado su establecimiento de hospedaje actualmente?**

Aplicaciones de gestión de reservas.

Aplicaciones de personalización de experiencias para los huéspedes.

Aplicaciones de análisis de datos y estadísticas

Aplicaciones de automatización de procesos internos.

Aplicaciones de comunicación y asistencia en tiempo real.

Ninguna de las anteriores.

Otro:

**9. ¿Cuál há sido el nivel de aceptación por parte de su personal al utilizar las aplicaciones inteligentes en su establecimiento de hospedaje?**

Muy alto nivel de aceptación

Algunos miembros del personal muestran aceptación, pero otros no

Baja aceptación por parte del personal.

Ninguna de las anteriores

**10. ¿Cuál es el principal objetivo que busca alcanzar al implementar aplicaciones inteligentes en su establecimiento de hospedaje?**

Mejorar la experiència del cliente.

Optimizar la eficiencia operativa

Reducir costos.

Incrementar la rentabilidad

**11. ¿Qué factores considera importantes al seleccionar una aplicación inteligente para su establecimiento de hospedaje?**

Facilidad de uso.

Funcionalidad y características específicas.

Soporte técnico y servicio al cliente.

Costo de implementación y mantenimiento.

Integración com otros sistemas.

Otro:

**12. ¿Crees que el uso de aplicaciones inteligentes en los establecimiento de hospedaje puede mejorar la imagen y reputación de Bahía de Caráquez como destino turístico?**

Totalmente de acuerdo

Acuerdo

Medianamente de acuerdo

Desacuerdo

**Anexo 2.**



**Anexo 3.**





# Tesis version final completo.Albuja-Gutierrez

7%  
Similitudes



2% Texto entre comillas  
< 1% similitudes entre comillas  
< 1% Idioma no reconocido

**Nombre del documento:** Tesis version final completo.Albuja-Gutierrez.docx  
**ID del documento:** 5d93a0ac6a0b8218122ca417d9fea5a45653f542  
**Tamaño del documento original:** 4,65 MB

**Depositante:** CARMEN LUCAS MANTUANO  
**Fecha de depósito:** 19/7/2023  
**Tipo de carga:** interface  
**fecha de fin de análisis:** 19/7/2023

**Número de palabras:** 14.110  
**Número de caracteres:** 97.811

Ubicación de las similitudes en el documento:



## Fuentes

### Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<b>www.turismo.gob.ec</b> https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2019/11/LEY-DE-TURISMO.pdf 18 fuentes similares	2%		Palabras idénticas : 2% (351 palabras)
2	<b>repositorio.ulead.edu.ec</b> https://repositorio.ulead.edu.ec/bitstream/123456789/1119/1/ULEAM-HT-0021.pdf 24 fuentes similares	2%		Palabras idénticas : 2% (229 palabras)
3	<b>localhost</b>   Análisis de las principales tendencias hoteleras de categoría de lujo. Pro... http://localhost:8080/xmlui/bitstream/3317/18118/3/T-UCSG-PRE-ESP-AETH-628.pdf.txt 8 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (113 palabras)
4	<b>localhost</b>   La aplicación de la tecnología de diseño gráfico para el asesoramiento de... http://localhost:8080/xmlui/bitstream/redug/22772/3/La aplicación de la tecnología de diseño gráfico p... 13 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (108 palabras)
5	<b>www.cancilleria.gob.ec</b> https://www.cancilleria.gob.ec/wp-content/uploads/2022/06/2021.01.25_constitucion_de_la_republica_... 10 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (89 palabras)

### Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<b>dSPACE.uniandes.edu.ec</b>   Promoción de los servicios hoteleros y la rentabilidad del ... https://dSPACE.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/13854/1/PIURETH007-2020.pdf	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (38 palabras)
2	<b>repositorio.utn.edu.ec</b>   Usos de las tecnologías de la información y comunicación e... http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/6444/6/02_TUR_037_TRABAJO_DE_GRADO.pdf.txt	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (37 palabras)
3	<b>www.buenastareas.com</b>   El Contrato Individual Del Trabajo - Ensayos universitarios... https://www.buenastareas.com/ensayos/El-Contrato-Individual-Del-Trabajo/4236477.html#:~:text=De...	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (36 palabras)
4	<b>repositorio.unf.edu.pe</b>   La oferta de establecimientos de hospedaje en la ciudad de... http://repositorio.unf.edu.pe/handle/UNF/99	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (20 palabras)
5	<b>Documento de otro usuario</b> #2f64e4 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (14 palabras)

### Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

- [http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9\(3\)](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3))
- <https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63932/Ananeva.Daria.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- <https://normas-apa.org/wp-content/uploads/Guia-Normas-APA-7ma-edicion.pdf>
- <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- <https://arxiv.org/pdf/1910.10045.pdf>

## Puntos de interés

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.  
Facultad de Educación, Turismo, Arte y Humanidades.  
Carrera de Administración de empresas turísticas.

TÍTULO:

APLICACIONES INTELIGENTES EN ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE COMO ESTRATEGIA PARA FORTALECER EL TURISMO EN BAHÍA DE CARÁQUEZ.

Autoras:

Albuja Macías Jessica Michelle

Gutiérrez Lucas María José

Tutor:

MANTA, julio DE 2023www.ulearn.edu.ec

0991572554 05 0786903

Av. Circunvalación Vía a San Mateo

2

2

### DEDICATORIA

Gustosa de dedicar mi tesis primeramente a Dios por bendecirme y guiarme para luchar por mis metas.

A mis padres por su amor y apoyo incondicional durante tantos años, todo el amor brindado y sus esfuerzos para darme lo mejor.

A mis abuelos por estar pendientes de mí, cuidarme y siempre apoyarme.

A mi marido por estar conmigo en todo mi proceso de estudio, apoyarme en mis sueños, por el cariño y motivación para superarme.

A mi hija por ser mi motivación para salir adelante.

A mi suegra por brindarme su apoyo y ser mi ejemplo de superación.

Jessica Michelle Albuja.

Esta tesis de grado quiero dedicarla al ser más grande de mi existencia "Dios", por darme la fortaleza de cada día tener mis logros y superaciones, para poder culminar esta meta.

A mí querido esposo Jonathan Cañarte por estar siempre conmigo apoyándome e impulsándome a seguir con mis estudios para ser un ejemplo para nuestra hija.

En especial a mi hija Oana, por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder llegar a la Meta propuesta.

A mis padres y abuelitos, que fueron mi pilar fundamental para mi educación y superación, gracias por confiar en mí.

A todos mis hermanos por estar siempre pendientes de mis logros y fracasos. A mi familia en general por brindarme su apoyo en los buenos y malos momentos.

María José Gutiérrez.

### RECONOCIMIENTO

Dios, gracias por la salud y las bendiciones que has dado en la vida las cosas buenas y malas, me ayudaron de una u otra forma a crecer como persona; siempre agradecida por la familia que me has dado, la oportunidad de estudiar en buenos colegios y seguir mis estudios universitarios.

A mis papás Edwin Albuja y Jessica Macías, les debo tanto en la vida porque desde niña siempre se esforzaron para darme lo mejor, gracias por tanto amor por sus enseñanzas y moldearme como la mujer que soy hoy en día, logré cumplirles mi promesa de terminar mis estudios; este y todos aquellos logros que yo alcance siempre serán dedicados para ustedes, los amo con todo mi corazón.

Mis abuelos, por estar siempre pendientes de mí, por creer en mis capacidades y dones por siempre darme ánimos y cariño incondicional, les agradezco por todo eso y más; en especial para uno de mis abuelos que me cuida siempre desde el cielo.

A mi gran amigo y compañero de vida, Anthony Guerrero, muchas gracias por compartir conmigo desde inicio a fin, mi periodo de estudios universitarios, te agradezco por los consejos, por creer en mí y animarme a luchar por lo que quería. También por la paciencia durante mis días agotadores de deberes universitarios y ser mi mano derecha apoyándome con mis trabajos cuando necesité ayuda. El fin de esta tesis y mis estudios es el inicio para cumplir nuestros proyectos de vida, te amo hombre de mi vida.

Mi querida suegra Rosa Guerra, mi segunda madre, tengo muchas cosas por las que darle gracias, por apoyarme con mi hija cuando necesitaba ir a la universidad, fue uno de mis mayores apoyos para culminar mis estudios, sus consejos siempre los llevaré en mi corazón asimismo el cariño que me da como si fuera una hija para usted, gracias por tanto madre bella.

Mis estimados tutores de tesis, siempre les estaré agradecida por el inmenso apoyo y la guía brindada, los conocimientos adquiridos gracias a ustedes siempre serán bien aprovechados, les agradezco por su ayuda en este proceso de titulación.

Muchas gracias a todos los que formaron parte de este proceso, PhD. Argenis Montilla Pacheco, Ing. Espinoza Cedeño Jessenia Trinidad y Ing. Carmen Lucas Mantuano.


Jessica Michelle Albuja.

Agradezco profundamente a Dios por haber sido la fuerza necesaria en momentos difíciles, gracias a Él, he alcanzado cada una de mis metas. Además, quiero expresar mi agradecimiento a mis padres Rosa Lucas y Roberto Gutiérrez quienes siempre han sido los impulsores de mis sueños, gracias por creer en mí y confiar en mis expectativas.

A mi esposo Jonathan Cañarte, también le agradezco infinitamente, su apoyo incondicional durante mi carrera quien ha sido un pilar fundamental en este proceso por cuidar a nuestra hija mientras venía a clases y por la paciencia que siempre me has demostrado, gracias por todo.

A mis hermanos gracias por su apoyo incondicional que me brindaron para culminar mi carrera profesional y estar siempre apoyándome en cada etapa de mi vida.

No puedo dejar de lado el agradecimiento a todos los

 **1** **localhost** | Análisis de las principales tendencias hoteleras de categoría de lujo. Propuesta de estrategias de promoción para el sector hotelero de Guayaquil.  
<http://localhost:8080/xmlui/bitstream/3317/18118/3/T-UCSG-PRE-ESP-AETH-628.pdf.txt>

profesores que a lo largo de mi carrera universitaria han

guiado y estimulado mi aprendizaje, gracias a su conocimiento y experiencia, he logrado crecer académica y profesionalmente.

Finalmente, agradezco a todas las personas que formaron parte de este proceso, en especial al PhD Argenis Montilla Pacheco, Ing. Espinoza Jessenia Trinidad y a Ing. Carmen Lucas Mantuano. Les aseguro que los conocimientos adquiridos gracias a ustedes siempre serán bien aprovechados y valorados en mi desarrollo profesional

María José Gutiérrez.

ÍNDICE	
DEDICATORIA II	
RECONOCIMIENTO III	
RESUMEN VII	
INTRODUCCIÓN 1	
Planteamiento del problema 3	
JUSTIFICACIÓN 4	
Formulación o definición del problema 4	
Objeto de investigación 4	
Campo de acción 4	
Hipótesis 4	
Variables 4	
Variable dependiente 4	
Variable independiente 5	
OBJETIVOS 5	
Objetivo general 5	
Objetivos específicos 5	
CAPÍTULO I 6	
2. MARCO TEÓRICO 6	
2.1. Antecedentes 6	
2.2. Marco conceptual 17	
Calidad 17	
Chatbots 18	
Herramientas móviles 18	
Innovaciones tecnológicas 18	
Internet 19	
Inteligencia Artificial 19	
Internet de las cosas (IOT) 19	
Nuevas Tecnologías de la Información 19	
Oferta turística 20	
Recursos turísticos 20	
Sector Hotelero 20	
Tendencia tecnológica 21	
Turismo 21	
2.3. Bases legales 21	
Código de Trabajo 23	
CAPÍTULO II 24	
3. METODOLOGÍA 24	
3.1. Marco Metodológico 24	
3.1.1 Caracterización geográfica del área de estudio 24	
3.1.2 Enfoque 24	
3.1.3 Métodos de investigación 24	
3.1.4 Técnica de investigación 25	
3.1.5 Instrumentos 26	
3.1.6 Población y muestra 26	
CAPÍTULO III 29	
RESULTADOS Y DISCUSIÓN 29	
3.1. Resultados de encuesta 29	
CAPÍTULO IV 39	
PROPUESTA DE APLICACIONES INTELIGENTES PARA LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE DE BAHÍA DE CARÁQUEZ. 39	
4.1. Fundamentación de la propuesta de aplicaciones. 39	
4.2. Lista de aplicaciones recomendadas para su implementación en los establecimientos de hospedaje de Bahía de Caráquez. 40	
CONCLUSIONES 43	
RECOMENDACIONES 44	
ANEXOS 49	

#### Índice de tablas.

Tabla 1. Aplicaciones Inteligentes en el Hotel Hilton.....7	
Tabla 2. Aplicaciones tecnologías con relación a los establecimientos de hospedaje.....8	
Tabla 3. Se define algunos de los tipos de tendencias en aplicaciones que se han usado en los establecimientos de hospedaje.....9	
Tabla 4. Aplicaciones Inteligentes y sus características.....15	
Tabla 5. Muestra de establecimientos de hospedaje.....26	
Tabla 6. Aplicaciones recomendadas para su implementación en los establecimientos de hospedaje de Bahía de Caráquez.....40	

#### Índice de Figuras.

Figura 1. Ubicación geográfica del área de estudio.....28	
Figura 2. Porcentajes de establecimientos de hospedaje que consideran el uso de aplicaciones inteligentes como una estrategia para fortalecer al turismo.....29	
Figura 3:	



Porcentaje de establecimientos de hospedaje que les resulta muy fácil utilizar aplicaciones inteligentes.....30	
Figura 4: Porcentaje de establecimientos de hospedaje que consideran que si mejora la calidad del servicio al cliente.....31	
Figura 5: Porcentaje de establecimiento de hospedaje que conocen aplicaciones inteligentes dentro del campo de Hotelería y Turismo.....31	
Figura 6: De aplicaciones inteligentes que han implementado los establecimientos de hospedaje.....32	
Figura 7: Porcentaje del tiempo que tienen los establecimientos de hospedajes usando aplicaciones inteligentes.....33	
Figura 8: Porcentaje de tipos de aplicaciones que consideran necesarias para implementar en los establecimientos de hospedaje.....34	
Figura 9: Porcentaje de aplicaciones inteligentes que consideran más importantes para los establecimientos de hospedaje.....34	
Figura 10: Porcentaje de aceptación por parte del personal al utilizar aplicaciones inteligentes.....35	
Figura 11: Porcentaje del principal objetivo que buscan alcanzar al implementar aplicaciones inteligentes.....36	
Figura 12: porcentaje de factores que consideran importantes al seleccionar una aplicación inteligente.....37	

## RESUMEN

El trabajo que se presenta a continuación tuvo como objetivo determinar la importancia de las aplicaciones inteligentes en los establecimientos de hospedaje como estrategia para fortalecer el turismo de Bahía de Caráquez, cantón Sucre, provincia de Manabí, para lo cual se toma como base los establecimientos de hospedaje existente en la zona. La investigación se basa en una combinación de los métodos explicativo y descriptivo de campo, utilizando técnicas como encuestas y observación directa, así como el uso de la herramienta google forms para recopilar y analizar datos estadísticos relevantes. Los resultados de la investigación indican que la implementación de aplicaciones inteligentes en los establecimientos de hospedaje es una estrategia efectiva para mejorar la experiencia de los turistas y fortalecer el sector turístico en Bahía de Caráquez. Se concluye que es pertinente considerar este trabajo como un respaldo para la toma de decisiones destinadas a implementar aplicaciones inteligentes en los establecimientos de hospedaje de la zona, con el fin de potenciar el turismo.

## ABSTRACT

The following work aimed to determine the importance of intelligent applications in lodging establishments as a strategy to strengthen tourism in Bahía de Caráquez, Sucre canton, Manabí province. The existing lodging establishments in the area served as the basis for this research. The investigation is based on a combination of explanatory and descriptive field methods, utilizing techniques such as surveys and direct observation, as well as the use of the Google Forms tool to collect and analyze relevant statistical data. The research results indicate that the implementation of intelligent applications in lodging establishments is an effective strategy to enhance the tourists' experience and strengthen the tourism sector in Bahía de Caráquez. It is concluded that it is pertinent to consider this work as support for decision-making aimed at implementing intelligent applications in lodging establishments in the area to boost tourism.

Keywords: Intelligent applications, Lodging establishments, Boost tourism, Bahía de Caráquez.

## INTRODUCCIÓN

La hospitalidad es una cualidad que se valora en muchas culturas y es esencial en la industria del turismo. A través de la hospitalidad se crea un ambiente de confianza y comodidad que permite a los huéspedes disfrutar de su estancia y sentirse bienvenidos.

La definición de establecimientos de hospedajes proviene de la Organización Mundial del Turismo (OMT), que los define como "aquellas empresas que ofrecen alojamiento, con o sin otros servicios, a los viajeros y turistas, a cambio de un precio.

Estos establecimientos pueden ser de diferentes tipos, tales como hoteles, moteles, hostales, casas de huéspedes, resorts, posadas, villas, apartamentos y otros. Cada tipo de establecimiento ofrece características y niveles de comodidad y servicio diferentes. A nivel mundial contribuyen significativamente a la economía de los países. Un informe de la OMT (2019) muestra que el turismo representa aproximadamente el 10% del PIB mundial, y el alojamiento es uno de los principales contribuyentes a esta cifra.

En Ecuador, los establecimientos de hospedaje son una parte importante del sector turístico, que es uno de los principales motores de la economía del país, ya que ofrecen alojamiento a los visitantes y les brindan servicios de calidad para asegurar una experiencia placentera y satisfactoria y Manabí no se queda atrás en turismo, tanto así que es una de las provincias de destino de casi 70% de los habitantes de la Sierra hace turismo en esta provincia costera.

Y Bahía de Caráquez no es la excepción por lo que ofrece una amplia variedad de opciones de hospedaje para los turistas, desde hoteles de lujo hasta hostales y casas de huéspedes económicos y acorde a las necesidades. Los turistas pueden elegir el alojamiento que mejor se adapte a sus y presupuesto, y disfrutar de la hospitalidad y el ambiente relajado de la ciudad. De acuerdo con Figueroa (2020), actualmente la tecnología constituye una herramienta fundamental en hotelería y el turismo, pues su constante avance y los nuevos desarrollos han permitido innovaciones digitales que se ajustan a las exigencias del mercado actual. Estas innovaciones son fundamentales para mantenerse competitivo y brindar beneficios y soluciones eficientes a los clientes.

En el sector de la hospitalidad, las aplicaciones inteligentes se han utilizado para mejorar la eficiencia operativa, optimizar la gestión de recursos y aumentar la satisfacción del huésped y estas aplicaciones pueden mejorar la experiencia del cliente, aumentar la eficiencia de la gestión del establecimiento y atraer a turistas que buscan opciones sostenibles y tecnológicamente avanzadas.

En palabras de Ananeva (2019), la inteligencia artificial es muy importante en la industria hospitalidad y tiene el potencial de transformarla. Sin embargo, algunos gerentes de establecimiento de hospedaje no han sido informados adecuadamente sobre sus beneficios y desconocen su tecnología actual.

Por lo antes planteado en esta investigación se hace un estudio de las aplicaciones inteligentes dentro del Sector Hotelero de Bahía de Caráquez. Asimismo, los objetivos específicos del trabajo son definir el uso actual de aplicaciones inteligentes e inventariar y caracterizar estos establecimientos acordes a las tecnologías.

El desarrollo de esta investigación con el tema denominado Aplicaciones inteligentes en establecimientos de hospedaje como estrategia para fortalecer el turismo en Bahía de Caráquez se distribuyó en cuatro capítulos siguiendo una estructura lógica de cada procedimiento.

En el capítulo I se expone el marco teórico, centrándose en las variables dependientes e independientes de la investigación, la definición y las conceptualizaciones de las aplicaciones inteligente en los establecimientos de hospedajes.

El capítulo II se desarrolló el diseño metodológico para determinar los métodos y técnicas de recolección de información necesarias, mediante un cuestionario, para evaluar y determinar el impacto de las aplicaciones inteligentes, a fin de proponer medidas para mejorar los establecimientos de hospedajes.

En el capítulo III se basó en los resultados de la investigación, análisis de las encuestas. Y por último en el capítulo IV se basa en la propuesta de aplicaciones inteligentes en los establecimientos de hospedaje de Bahía de Caráquez y las conclusiones.

Por lo antes planteado en esta investigación se hace un estudio de las aplicaciones inteligentes dentro de los establecimientos de hospedaje de Bahía de Caráquez. Así mismo, los objetivos específicos del trabajo son definir el uso actual de aplicaciones inteligentes e inventariar y caracterizar estos establecimientos acordes a las tecnologías.

## Planteamiento del problema

La necesidad de reactivación turística y la carencia de tecnologías representan un obstáculo para el desarrollo turístico y hotelero en Bahía de Caráquez. Cuando existe ausencia de importancia para implementar herramientas tecnológicas conlleva a un poco incremento de la actividad turística.

La falta de tecnología y la necesidad de reactivación turística es una problemática para considerar en el estudio del sector hotelero en Bahía de Caráquez. para este trabajo se presentan tres consultas que hacen referencia de la dificultad existente en los hoteles de esta ciudad.

Se conoce la importancia del turismo en el país para su desarrollo y sustento; pero debido a fenómenos que generan una problemática como ejemplo la pandemia por el Covid-19; varios sectores han decaído debido al mismo, entre ellos el Turístico, causando pérdidas irremediables de empresas de esta índole.

"Para lograr una reactivación del turismo en el país es necesario generar confianza en los visitantes nacionales y extranjeros, pues para ellos es muy importante tener todas las medidas de bioseguridad". (Landinez & Sánchez, 2020)

La planificación de la reactivación de una empresa es clave para lograr encaminar las metas establecidas, pero no es trabajo fácil, pues cual requiere de guías o estrategias.

"Los emprendedores del sector turístico necesitan asesoría puntual en respecto a cómo hacer que sus negocios aumenten el reconocimiento y así generar más empleos y oportunidades en cuanto la reactivación turística". (Landinez & Sánchez, 2020)

Las herramientas tecnológicas a través de los años han ido facilitando la vida cotidiana y los trabajos a nivel mundial. La tecnología hoy en día está al alcance prácticamente de toda la población, pero no muchos saben cómo sacar provecho de ella.

"Los empresarios deben adaptarse y promocionarse con herramientas tecnológicas, algunos pueden crear estrategias exitosas y marca, pero otros con conocimientos técnicos pueden carecer de habilidades gráficas para el reconocimiento deseado". (Landinez & Sánchez, 2020)

## JUSTIFICACIÓN

Es innegable que la actividad turística

en uno de los principales actores del comercio internacional, y representa al mismo tiempo una de las principales fuentes de ingresos de numerosos países en desarrollo incluyendo al país que actualmente se ha convertido en uno de los sectores económicos de mayor crecimiento en los últimos años.

Cabe destacar que la inteligencia artificial está desempeñando un papel cada vez más importante dentro del ámbito turísticos y cabe destacar las nuevas oportunidades de negocio nacidas gracias a los avances tecnológicos, han sido aprovechadas por emprendedores dispuestos a modernizar y digitalizar el sector turístico.

La presente investigación se justifica porque se quiere conocer la situación del uso de tecnologías inteligentes en establecimientos de hospedaje en Bahía de Caráquez, de modo que estos conocimientos permitan formular propuestas que contribuyan al aumento del flujo y a la reactivación del turismo en aquellos establecimientos.

Formulación o definición del problema

¿La falta de aplicaciones inteligentes limita el incremento del flujo turístico en los establecimientos de hospedaje localizados en Bahía de Caráquez?

Objeto de investigación

La investigación se focaliza a el estudio de nuevas aplicaciones inteligentes en el ámbito de la hotelería, en este caso, en los establecimientos de hospedaje de Bahía de Caráquez.

Campo de acción

Los establecimientos de hospedaje de Bahía de Caráquez.

Hipótesis

La falta de aplicaciones inteligentes limita el flujo de clientes en los establecimientos de hospedaje ubicados en Bahía de Caráquez.

Variables

Variable dependiente

El comportamiento del flujo de turistas en los establecimientos de hospedaje de Bahía de Caráquez.

Variable independiente

Uso de aplicaciones inteligentes.

OBJETIVOS

Objetivo general

· Proponer aplicaciones inteligentes en los establecimientos de hospedaje localizados en Bahía de Caráquez como estrategia para fortalecer el servicio turístico.

Objetivos específicos

· Inventariar y caracterizar los establecimientos de hospedaje localizados en Bahía de Caráquez.

· Identificar aplicaciones inteligentes que puedan ser implementadas en establecimientos de hospedaje.

· Diagnosticar el uso actual de aplicaciones inteligentes en establecimientos de hospedaje localizados en Bahía de Caráquez.

## CAPÍTULO I

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes

Debido a las exigencias dadas en el sector de los negocios, ha impulsado a las personas a desarrollar mejores metodologías y procedimientos con el enfoque de alcanzar los objetivos de las grandes empresas hoteleras. En ese sentido, Mendoza Cárdenas (2010) destaca que con el objetivo de mejorar la eficiencia y reducir costos, los expertos en turismo y hotelería han investigado y desarrollado herramientas tecnológicas que simplifican tareas y mejoran la experiencia de alojamiento de los huéspedes. Estos avances han permitido una evolución significativa en la industria de alojamientos y aseguran altos estándares de calidad para los clientes.

Estas empresas buscan contar con mayor presencia en internet o redes sociales con la intención de que los clientes puedan dar opiniones sobre el establecimiento y de este modo conseguir vistas de un gran valor de usuarios. De acuerdo con esto (Molina et al., 2013) describe que las aplicaciones que más se utilizan para obtener comentarios de los huéspedes sobre hoteles en internet son: marketing viral, atención al cliente por teléfono, reconocimiento de voz, atención por fax y correo electrónico, sitio web informativo, aplicaciones multimedia, motor de reservas con pasarela de pago, sistemas de gestión y reserva de destinos turísticos, comercio electrónico a través de dispositivos móviles y diversas herramientas de búsqueda y comparación de precios.

Estos lugares de hospedaje deben de buscar siempre brindar servicios de calidad y destacar dentro de la competencia. Por lo que Piguave (2018) enfatiza que, en la actualidad, los viajeros valoran mucho el acceso a internet en los hoteles, especialmente para mantenerse conectados y utilizar la tecnología en sus celulares para compartir sus experiencias de viaje con fotos y comentarios. El acceso al wifi es una ventaja importante en la oferta de servicios hoteleros en esta nueva era del turismo.

Dubái es uno de los destinos más desarrollados e inteligentes a nivel mundial por ende muy competitivo ya que trabajan mucho con el concepto de edificios inteligentes, también es tomada como perspectiva para los países en desarrollo por lo cual no es de extrañarse ver hoteles de lujo cinco estrellas del tipo inteligentes.

“En el terreno específico del turismo, Dubái ha utilizado intensivamente las tecnologías móviles para que todas las operaciones turísticas se lleven a cabo de forma eficiente y sin interrupciones”. (González & López, 2019)

El hotel Hilton utiliza una aplicación inteligente llamada "Hilton Honors". Esta aplicación ofrece una serie de características y servicios que los huéspedes pueden disfrutar durante su estadía en los hoteles Hilton.

De acuerdo con esto, Saura et al. (2017). plantea que las aplicaciones móviles más populares en ambas tiendas son Airbnb, Booking.com y United Airlines, con pequeñas diferencias en las descargas de las demás aplicaciones. Fly Delta tiene dos aplicaciones, una para móviles y otra para iPad, por lo que, si se combinan, superarían a United Airlines en descargas. En la categoría de hoteles, Hilton Honors es la aplicación más descargada.

En la tabla 1 se describe las aplicaciones inteligentes implementados en el hotel Hilton.

Tabla 1.

Aplicaciones Inteligentes en el Hotel Hilton.

Apps

Características

Registro y salida móvil

Los huéspedes pueden registrarse y realizar el proceso de salida directamente desde la aplicación, lo que les permite ahorrar tiempo y evitar las colas en la recepción.

Selección de habitaciones

Los usuarios pueden seleccionar su habitación preferida en el hotel utilizando la aplicación. Pueden ver imágenes y detalles de diferentes habitaciones y elegir la que mejor se ajuste a sus necesidades y preferencias.

Llave digital

La aplicación Hilton Honors permite a los huéspedes utilizar su teléfono inteligente como llave digital para acceder a su habitación, evitando la necesidad de llevar tarjetas físicas.



#### Servicios de habitación

A través de la aplicación, los huéspedes pueden solicitar servicios de habitación, como servicio de habitaciones, servicio de limpieza o solicitar artículos adicionales.

#### Recompensas y beneficios

Los miembros de Hilton Honors pueden acceder a sus recompensas, realizar reservas con puntos y disfrutar de beneficios exclusivos a través de la aplicación.

Fuente: Elaboración propia.

Para tener mejor referencia sobre los que es una aplicación de inteligencia artificial, es indispensable analizarla desde sus subcampos. En la tabla 2 se describe los casos de algunas aplicaciones tecnológicas que se han implementado en hoteles.

Tabla 2.

Aplicaciones tecnológicas con relación a los establecimientos de hospedaje.

##### Visión artificial

En la industria hotelera, se emplean cámaras y computadoras que imitan la función del ojo humano con el fin de realizar reconocimiento facial y llevar a cabo diferentes acciones, como la toma de decisiones.

##### Reconocimiento del habla

La tecnología en cuestión posibilita que la máquina pueda identificar y comprender el contenido de la señal de voz del interlocutor con el propósito de comprender el significado de lo expresado y evaluar su intención. Para lograrlo, se transmite la señal de voz de manera legible para el sistema.

##### Robótica

Los robots han demostrado ser bastante útiles en diversas actividades al servicio de los humanos, ya sea para completar tareas pesadas y complejas o suplir labores de trabajadores. Gracias a esto, se mejora la eficiencia y calidad del trabajo realizado.

##### Interacción persona-computadora

Este término busca que las computadoras desarrollen capacidad emocional y se relaciona con la realidad virtual. En la industria hotelera, implica una interacción multimodal que incluye reconocimiento de voz y expresiones faciales.

Fuente: Elaboración propia a partir de Yicheng (2021).

Para aumentar la competitividad de los destinos turísticos, se pueden aplicar estrategias que valoren aspectos importantes como la innovación, la tecnología y la sostenibilidad. De esta manera, se logra revalorizar el destino y aprovechar mejor sus recursos turísticos, incluyendo la identificación y creación de nuevos. Todo esto contribuye a un aumento en la competitividad del destino turístico.

“La eficiencia es un factor que debe resaltar en un establecimiento de hospedaje”. (Azorín et al., 2022)

Como afirma Omaña (2022), la automatización de tareas proporciona importantes beneficios como la reducción de costes y tiempos, lo cual impacta positivamente tanto en el hotel como en los huéspedes, quienes son atendidos de manera más rápida y eficiente en la recepción.

Entre los términos de inteligencia en Hoteles nace una nueva definición llamada smart hotels, en español hoteles inteligentes, por lo anteriormente planteado, Omaña (2022), explica que estos hoteles se distinguen por brindar conexión wifi, habitaciones inteligentes, aplicaciones exclusivas del hotel y aprovechar las redes sociales para obtener retroalimentación de los clientes y promocionarse. Además, aplican nuevas tecnologías en su gestión interna para aumentar la eficiencia.

Es inevitable los eventos que sin previo aviso ocasionen contratiempos en aspectos económicos, o atenten con la seguridad y la salud. La resiliencia es un factor de éxito para toda empresa. Argumentando este punto, Mamani (2022), indica que antes de la pandemia del Covid-19, se observaron tendencias tecnológicas en los establecimientos de hospedaje, enfocadas en la aplicación del Internet de las cosas (IoT) para mejorar la personalización y la gestión de reservas, optimizando así el tiempo.

Las aplicaciones inteligentes están revolucionando la industria hotelera al ofrecer nuevas formas de mejorar la experiencia de los huéspedes y optimizar las operaciones internas. Estas tendencias tecnológicas (tabla 3) están transformando la forma en que los hoteles interactúan con sus clientes, ofreciendo servicios personalizados y agilizando procesos.

Tabla 3.

Se define algunos de los tipos de tendencias en aplicaciones que se han usado en los establecimientos de hospedaje.

##### Big data

La evolución del sector hospitalidad ha llevado a los establecimientos de hospedaje a adaptarse a nuevas estrategias para ser competitivos, y el Big Data es importante al permitir guardar información en tiempo real, generar inventarios y supervisar el personal.

##### Era del PMS en la nube o SAAS

El PSM en la nube o SAAS son sistemas hoteleros que potencian la capacidad del equipo hotelero en la gestión del servicio al cliente. Estos programas informáticos son beneficiosos al simplificar tareas y satisfacer las necesidades de los huéspedes.

##### Dispositivos interconectados (IoT)

El Internet de las cosas (IoT) tiene un gran impacto en el sector del hotelaría, permitiendo mejorar la gestión y facilitando el ingreso sin llave, así como también el control de elementos avanzados en los establecimientos de hospedaje.

##### Dispositivo móvil como llave de puerta

Con el avance de la tecnología, las llaves de las puertas de los alojamientos han evolucionado significativamente. Antes de la pandemia, estas llaves se convertían en datos que se descargaban en los dispositivos móviles de los huéspedes, permitiéndoles acceder a sus habitaciones. Algunos hoteles ya han implementado esta tecnología, utilizando sistemas inalámbricos NFC o códigos de escaneo visual, similar a como los aeropuertos utilizan los boletos de avión.

##### Tecnología biométrica

Una tendencia en el sector hotelero es el uso de tecnología de escaneo de huellas dactilares o retina para mejorar la atención al cliente.

##### Robots

Este impresionante progreso tecnológico permite realizar tareas complicadas o laboriosas y cuenta con la incorporación de la inteligencia artificial. Estas tecnologías contribuyen a mejorar la eficiencia, velocidad y precisión en la gestión de hoteles. Por ejemplo, el hotel Hilton empleaba un conserje robot capaz de responder las consultas de los huéspedes, mientras que el Hotel Henn-na en Nagasaki, Japón, ya contaba con un personal completamente automatizado.

##### Tecnología de voz

Un ejemplo de esta tendencia es la popularidad de Alexa. Los clientes la prefieren por su capacidad de realizar tareas simples como ajustar la temperatura o encender las luces en el cuarto de establecimiento de hospedaje.

##### Implementación de chatbots en los sitios web:

Esta nueva tendencia ha dejado atrás la sobrecarga de trabajo para el equipo del hotel. Ahora se han implementado chatbots con el propósito de responder preguntas frecuentes relacionadas con el servicio.

Fuente: Elaboración propia a partir de Mamani (2022)

El uso de aplicaciones inteligentes brinda varios beneficios para los lugares de hospedaje, tales como la experiencia personalizada, las aplicaciones inteligentes permiten a los hoteles ofrecer una experiencia personalizada a los huéspedes. Pueden acceder a servicios y comodidades específicas, recibir recomendaciones personalizadas y comunicarse directamente con el personal del hotel para satisfacer sus necesidades individuales.

También ahorro de tiempo y conveniencia, ya que agilizan muchos procesos, como el registro y salida móvil, selección de habitaciones, solicitudes de servicios y pedidos de alimentos y bebidas. Esto ahorra tiempo a los huéspedes y les brinda mayor comodidad al evitar las colas en la recepción o tener que llamar al servicio de habitaciones.

Brindan acceso a información y servicios, los huéspedes pueden acceder fácilmente a información sobre el lugar donde se hospedan, servicios disponibles, horarios de las instalaciones, eventos locales, entre otros detalles relevantes. Esto les permite planificar mejor su estancia y aprovechar al máximo su tiempo.

Comunicación directa, por que facilitan la comunicación directa entre los huéspedes y el personal. Los huéspedes pueden enviar mensajes y realizar solicitudes de manera rápida y eficiente, lo que mejora la respuesta y la resolución de problemas.

Además, dan seguimiento de recompensas y beneficios, quiere decir que, si el hotel cuenta con un programa de lealtad, las aplicaciones inteligentes permiten a los huéspedes acceder a sus cuentas, realizar reservas con puntos, realizar un seguimiento de su progreso de recompensas y disfrutar de beneficios exclusivos, lo que fomenta la fidelidad del cliente.

Y ayuda en la mejora de la eficiencia operativa, porque las aplicaciones inteligentes también benefician al personal al simplificar y agilizar muchos procesos operativos. Esto incluye la gestión de reservas, el seguimiento de solicitudes de servicio, la automatización de tareas y la optimización de la comunicación interna.

Las aplicaciones inteligentes utilizadas en establecimientos de hospedaje pueden clasificarse de varias formas según las características y funcionalidades que ofrecen. A continuación, se presenta una clasificación común junto con algunas de las características típicas de cada una:

1. Aplicaciones de reserva y gestión de habitaciones:

- Permite a los huéspedes realizar reservas de habitaciones de forma fácil y rápida.
- Proporciona información sobre disponibilidad, tarifas y tipos de habitaciones.
- Permite realizar modificaciones y cancelaciones de reservas.
- Proporciona confirmaciones y recibos electrónicos.

2. Aplicaciones de check-in y check-out móvil:

- Permite a los huéspedes registrarse y hacer el check-in de forma remota.
- Evita las colas en la recepción y agiliza el proceso de llegada y salida.
- Permite a los huéspedes acceder a la llave digital para abrir la puerta de su habitación.
- Facilita la solicitud de servicios adicionales o cambios en la reserva durante la estancia.

3. Aplicaciones de llave digital:

- Elimina la necesidad de tarjetas físicas para acceder a la habitación.
- Permite a los huéspedes utilizar sus teléfonos inteligentes como llaves digitales.
- Proporciona una experiencia de check-in y check-out sin contacto.

4. Aplicaciones de servicios y solicitudes:

- Permite a los huéspedes solicitar servicios adicionales, como servicio de habitaciones, limpieza, toallas adicionales, etc.
- Facilita la comunicación directa con el personal del hotel para atender las solicitudes de los huéspedes.
- Proporciona actualizaciones en tiempo real sobre el estado de las solicitudes.

5. Aplicaciones de guía turística y recomendaciones:

- Proporciona información sobre lugares de interés, restaurantes, actividades y eventos locales.
- Ofrece recomendaciones personalizadas basadas en las preferencias y el perfil del huésped.
- Permite realizar reservas en restaurantes o actividades directamente desde la aplicación.

6. Aplicaciones de retroalimentación y evaluación:

- Permite a los huéspedes proporcionar comentarios y evaluar su experiencia en el hotel.
- Facilita la comunicación directa con el personal del hotel para compartir sugerencias o inquietudes.

7. Aplicaciones de comunicación interna y colaboración:

- Permite a los empleados del hotel comunicarse y colaborar de manera eficiente.
- Facilita la asignación y el seguimiento de tareas y solicitudes.
- Mejora la coordinación entre diferentes departamentos y servicios del hotel.

8. Aplicaciones de conserjería virtual:

- Proporciona asistencia personalizada las 24 horas del día.
- Ofrece recomendaciones sobre restaurantes, atracciones turísticas y actividades locales.
- Permite realizar reservas y coordinar servicios adicionales.

9. Aplicaciones de control de habitaciones inteligentes:

- Permite a los huéspedes controlar las luces, temperatura, cortinas y otros dispositivos en la habitación.
- Personaliza la experiencia del huésped según sus preferencias.

10. Aplicaciones de seguimiento de equipaje:

- Permite a los huéspedes rastrear la ubicación y el estado de su equipaje durante su estancia en el hotel.
- Proporciona notificaciones en tiempo real sobre la entrega del equipaje.

11. Aplicaciones de realidad aumentada:

- Ofrece experiencias inmersivas y enriquecidas para explorar el hotel y sus servicios.
- Proporciona información adicional sobre puntos de interés y características del hotel.

12. Aplicaciones de control de acceso y seguridad:

- Permite a los huéspedes acceder a áreas restringidas del hotel, como el gimnasio o la piscina.
- Mejora la seguridad al controlar y auditar el acceso de los huéspedes y el personal.

13. Aplicaciones de servicio de habitaciones automatizado:

- Permite a los huéspedes realizar pedidos de alimentos y bebidas directamente desde la aplicación.
- Facilita el seguimiento de los pedidos y ofrece opciones de pago seguras.

14. Aplicaciones de gamificación y recompensas:

- Ofrece programas de lealtad y recompensas para los huéspedes.
- Proporciona desafíos y actividades interactivas para ganar puntos o premios.

15. Aplicaciones de aprendizaje y entrenamiento para el personal:

- Proporciona recursos de formación y capacitación para el personal del hotel.
- Permite acceder a información actualizada sobre políticas, procedimientos y estándares del hotel.

16. Aplicaciones de análisis de datos y gestión de experiencias:

- Recopila y analiza datos de los huéspedes para personalizar la experiencia y ofrecer servicios adaptados.
- Proporciona información valiosa para la toma de decisiones estratégicas del hotel.

17. Aplicaciones de realidad virtual para la visualización de habitaciones:

- Permite a los huéspedes explorar virtualmente las habitaciones y las instalaciones del hotel antes de realizar una reserva.
- Ofrece una experiencia inmersiva para ayudar a los huéspedes a tomar decisiones informadas.

18. Aplicaciones de asistencia en varios idiomas:

- Ofrece traducción en tiempo real y asistencia en varios idiomas para comunicarse con los huéspedes de manera efectiva.
- Facilita la interacción con los huéspedes que hablan diferentes idiomas.

19. Aplicaciones de control de gastos y facturación:

- Permite a los huéspedes monitorear y controlar sus gastos durante su estancia en el hotel.
- Facilita la generación de facturas detalladas y la realización de pagos.

20. Aplicaciones de programación de servicios y actividades:

- Permite a los huéspedes reservar tratamientos de spa, clases de fitness y otras actividades en el hotel.
- Proporciona horarios actualizados y recordatorios para los eventos y actividades programadas.

Las aplicaciones inteligentes, impulsadas por la inteligencia artificial y el aprendizaje automático, están revolucionando diversos sectores al ofrecer funcionalidades avanzadas y personalizadas.

Estas aplicaciones se caracterizan por su capacidad para procesar grandes cantidades de datos, aprender de ellos y tomar decisiones automatizadas. A través de algoritmos inteligentes, las aplicaciones inteligentes pueden ofrecer servicios predictivos, recomendaciones personalizadas, asistencia virtual y automatización de tareas.

Estas características permiten a las aplicaciones inteligentes mejorar la eficiencia, la comodidad y la experiencia del usuario, transformando la forma en que interactuamos con la tecnología en nuestra vida diaria.

A continuación, en la tabla 4 se muestra una lista de las aplicaciones inteligentes usadas en establecimientos de hospedaje, con sus respectivas características.

Tabla 4.

Aplicaciones Inteligentes y sus características.

Apps	Características
Booking	Es una plataforma en línea que permite a los usuarios reservar alojamientos, vuelos, alquiler de autos y otras experiencias de viaje. La aplicación utiliza tecnología inteligente para facilitar la búsqueda y reserva de hoteles y otros servicios. Utiliza algoritmos y sistemas de inteligencia artificial para proporcionar a los usuarios recomendaciones personalizadas y opciones de alojamiento basadas en sus preferencias, historial de reservas y otras variables relevantes. La aplicación también utiliza técnicas de aprendizaje automático para mejorar continuamente sus recomendaciones y resultados de búsqueda.
ALICE	Es una plataforma de gestión de operaciones hoteleras que permite a los huéspedes comunicarse con el personal del hotel, solicitar servicios y realizar reservas a través de su aplicación móvil proporciona confirmaciones y recibos electrónicos.
GuestU	Es una aplicación que ofrece a los huéspedes información sobre el hotel, servicios locales, actividades y permite solicitar servicios adicionales directamente desde la aplicación.
HotSOS	Es una aplicación utilizada por los equipos de mantenimiento y servicios técnicos de los hoteles. Ayuda a gestionar y rastrear solicitudes de mantenimiento, reparaciones y seguimiento de tareas.
INTELITY	Es una plataforma que ofrece una variedad de funciones a los huéspedes, como registro y salida móvil, solicitud de servicios, control de habitaciones y acceso a información del hotel.
Whistle	Es una aplicación de comunicación y servicio al cliente que permite a los huéspedes comunicarse con el personal del hotel en tiempo real a través de mensajes de texto y obtener respuestas a sus preguntas o solicitudes.
OpenKey	Es una aplicación que proporciona a los huéspedes una llave digital para acceder a sus habitaciones, eliminando la necesidad de tarjetas físicas y brindando una experiencia de check-in y check-out sin contacto.
Quore	Es una plataforma de gestión hotelera que permite a los equipos de operaciones, mantenimiento y limpieza comunicarse y colaborar de manera eficiente, además de rastrear y gestionar tareas y solicitudes.
Roombler	Es una aplicación de gestión de propiedades hoteleras que ofrece funciones de reserva, check-in, facturación y seguimiento de ingresos y gastos.
Crave Interactive	Es una aplicación que brinda a los huéspedes acceso a servicios e informaciones del hotel, así como información local, menús de restaurantes y opciones de entrenamiento.
Kipsu	Es una aplicación de mensajería instantánea que permite a los huéspedes comunicarse con el personal del hotel y realizar solicitudes a través de mensajes de texto.
Monscierge	Es una plataforma de conserjería digital que proporciona a los huéspedes información sobre el hotel, servicios, recomendaciones locales y permite solicitar servicios adicionales.
Hotello	Es una aplicación de gestión hotelera que ayuda a administrar reservas, tarifas, inventario, facturación y otras operaciones esenciales.
Alice POS	Es una aplicación de punto de venta (POS) adaptada a las necesidades de los hoteles y ofrece funciones de facturación, seguimiento de inventario y análisis de ventas.
FetchyFox	Es una aplicación de asistencia virtual basada en inteligencia artificial que proporciona información, recomendaciones y servicios personalizados a los huéspedes durante su estancia.
Hotelflow	Es una aplicación de gestión de propiedades hoteleras que ayuda a los hoteles a administrar su inventario, tarifas, canales de distribución y generar informes analíticos.
Hostfully	Es una aplicación de gestión de propiedades y experiencia del huésped que permite a los hoteles gestionar reservas, comunicarse con los huéspedes y brindar información sobre el alojamiento y los servicios.
SecureIdentify	Para acceder de manera segura a habitaciones y áreas restringidas en hoteles, SecureIdentify proporciona autenticación confiable basada en el reconocimiento facial. Esto garantiza la seguridad y protección de los huéspedes al utilizar esta tecnología avanzada como método de acceso.

Fuente: Elaboración propia.

## 2.2. Marco conceptual

### Calidad

Dentro del turismo, y en particular en lo que respecta al sector de la hotelería, es necesario tomar en cuenta la supervisión de un modo efectivo, pues así es posible dar respuesta al correcto desempeño de los empleados. Ramírez & Tamara (2021), aluden que los huéspedes esperan un servicio de calidad, por lo que cualquier falta en los estándares establecidos debe corregirse inmediatamente. Hoy en día, los clientes evalúan los establecimientos de hospedaje desde diferentes ángulos, incluyendo opiniones de terceros. Las organizaciones deben enfocarse en proyectar la imagen correcta para asegurar una decisión de compra favorable.

### Chatbots

Los chatbots buscan la comunicación con los seres humanos, son usados en los medios de mensajería.

Como señala Barzola (2021), el principal propósito de los chatbots es establecer comunicación con seres humanos. Los chatbots son agentes conversacionales que buscan lograr interacciones artificiales e inteligentes similares a las humanas. Su capacidad para reproducir el comportamiento humano es mensurable.

## Herramientas móviles

Las herramientas móviles permiten tener una ventaja competitiva debido a que actualmente desde nuestro móvil se pueden generar y gestionar un sinnúmero de distintas actividades.

Desde la posición de Enríquez & Casas (2013), dan a conocer que las aplicaciones móviles permiten el acceso a datos, aplicaciones y dispositivos desde cualquier lugar. pero su desarrollo debe tener en cuenta las limitaciones del hardware de los dispositivos, algunos ejemplos de aplicaciones comunes son aquellas relacionadas con mapas, navegación, búsqueda, juegos y mensajería.

## Innovaciones tecnológicas

La innovación tecnológica es una de las herramientas más importante para la sociedad que genera grandes beneficios y desafíos para la sociedad.

Dentro de la industria hotelera se ha convertido en un factor importante que ha venido a revolucionar las modalidades de trabajo hoy en día y por eso es indispensable actualizarse con los últimos avances tecnológicos para que nuestra empresa sea competitiva.

Estrada et al. (2019), expresa que la innovación tecnológica se destaca como una de las transformaciones más significativas debido a los cambios económicos que conlleva. Estos cambios implican la adopción de técnicas, procedimientos y nuevas formas de organización y gestión en la producción, lo cual sin duda mejorará la productividad de los recursos de producción mediante la racionalización y optimización de los procesos de fabricación.

## Internet

El internet es una red a nivel mundial que cualquier persona puede acceder a ella para estudiar, trabajar, informarse o comunicarse. En la actualidad es muy importante porque aporta una serie de desarrollo personal para la realización de actividades y dentro de las grandes industrias ha traído grandes cambios de innovación.

Según Leiner (2014), argumenta que se trata de una red informática que conecta a nivel mundial a equipos de cálculo para compartir información a través de un lenguaje universal, permitiendo la comunicación descentralizada entre ellos.

## Inteligencia Artificial

Actualmente la Inteligencia artificial es uno de los avances tecnológico más importante para la humanidad que cada día conquista nuevos sectores y usos que permiten mejorar los procesos complejos y ofrecer soluciones ágiles y precisas.

Arrieta et al. (2020), define que la inteligencia artificial ha adquirido un papel central en numerosos sectores que han adoptado las nuevas tecnologías de la información. En la actualidad, las máquinas inteligentes cuentan con capacidades de aprendizaje, razonamiento y adaptación. Gracias a estas habilidades, la inteligencia artificial ha logrado alcanzar niveles de rendimiento sin precedentes en la resolución de tareas computacionales cada vez más complejas, prescindiendo de la intervención humana en su diseño y despliegue. Por tanto, se ha vuelto fundamental para el futuro desarrollo de la sociedad humana.

## Internet de las cosas (IOT)

“Es un concepto que se refiere a una interconexión digital de objetos cotidianos a través del internet y que día a día viene expandiendo su aplicación en las diferentes áreas de conocimiento”. (Muñoz, 2019)

## Nuevas Tecnologías de la Información

Las nuevas tecnologías de la información son aquellas herramientas y programas que tratan, administran, transmiten y comparten la información mediante soportes para el desarrollo de las sociedades. Iñigo (1992), piensa que las nuevas tecnologías de la información son un conjunto de tecnologías que combinan microelectrónica, electromecánica y electrónica, incluyendo computadoras, robots, teléfonos, radios y televisores, surgidas en la segunda mitad de este siglo.

## Oferta turística

La oferta turística es la combinación de servicios y productos que se presentan para un determinado cliente que desea realizar un viaje turístico a un determinado lugar por ello es necesario identificar las necesidades reales del cliente y orientar la oferta a estas necesidades. Sancho (2019), afirma que, en un destino turístico, la oferta disponible para la demanda no solo se limita a los productos turísticos disponibles, sino que también incluye servicios turísticos y no turísticos, creando una experiencia completa para el visitante.

## Recursos turísticos

Es aquel atractivo sea natural o creado por el hombre que cuenta con un espacio, bien o valor con la capacidad de atraer visitantes. A su vez tienen el beneficio de dar reconocimiento a cualquier destino turístico para permitir que sea uno de los lugares de elección por los turistas gracias a estos atractivos los cuales fueron la motivación para la visita.

“Son el conjunto de atractivos del territorio: su patrimonio natural y cultural, su clima y las personas que viven en el mismo.” (Illescas, 2015)

## Sector Hotelero

El sector hotelero engloba a todos los establecimientos que se dedican profesional y habitualmente a brindar servicios de alojamiento a las personas mediante tarifas que han sido determinada por una cantidad de dinero equivalente al precio del servicio.

Monsalve & Hernández (2015) da a conocer que el sector hotelero desempeña un papel fundamental en la cadena de valor de la industria turística, ya que su infraestructura, capacidad y servicio contribuyen al posicionamiento de una ciudad como un destino de renombre a nivel mundial. Por lo tanto, la gestión para ofrecer calidad en el servicio de los hoteles de pequeñas y medianas empresas (PYME) se convierte en uno de los elementos más relevantes para el desarrollo del turismo. Cuando se logra proporcionar calidad y satisfacción a los viajeros, se promueve la sostenibilidad de la ciudad, ya que aumenta el número de visitantes tanto nacionales como internacionales atraídos por el destino turístico.

## Tendencia tecnológica

Las tendencias tecnológicas significan mantenerse a la vanguardia dentro del mundo de la tecnología que ha estado revolucionando y cambiando con el fin de brindar más servicios que harán la vida del hombre mucho más seguro y practico a la hora de realizar sus actividades. Estrada et al. (2019), expresa que las tendencias tecnológicas predicen el nivel de uso de una tecnología en base a su viabilidad y utilidad. Actualmente, las organizaciones enfrentan nuevos retos en su plataforma tecnológica post-digital como la gestión eficiente de la información para agregar valor y mejorar la interacción con sus clientes.

## Turismo

El turismo puede definirse como el conjunto de acciones que una persona lleva a cabo, los cuales consisten en viajar fundamentalmente por motivos de recreación, descanso, cultura o salud.

Dentro del mundo del turismo existen diferentes tipos de turismo, su clasificación depende de los viajeros, sus gustos y las actividades que realicen durante la determinada estancia.

La Organización Mundial del Turismo (2021), propone que el turismo incluye actividades realizadas por personas en lugares distintos a su hogar por periodos menores de doce meses para fines de ocio, negocios u otros fines similares. Su importancia económica varía por región, dado que el crecimiento y desarrollo del turismo no ha sido homogéneo en todo el mundo.

## 2.3. Bases legales

La Constitución Política del Ecuador (2008) redactada en Montecristi – Manabí, es una de las Constituciones más modernas del mundo; la misma que inserta innumerables normativas y componentes sujeto a la ley. Por lo tanto, la Constitución del Ecuador

4

[www.cancilleria.gob.ec](http://www.cancilleria.gob.ec)

[https://www.cancilleria.gob.ec/wp-content/uploads/2022/06/2021.01.25\\_constitucion\\_de\\_la\\_republica\\_del\\_ecuador\\_-\\_cre.pdf](https://www.cancilleria.gob.ec/wp-content/uploads/2022/06/2021.01.25_constitucion_de_la_republica_del_ecuador_-_cre.pdf)

reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y equilibrado. Además de insertar la tecnología de manera positiva y que contribuyan a mejorar la calidad de vida.

5

[localhost | La aplicación de la tecnología de diseño gráfico para el asesoramiento de customización de motocicletas, en el Cantón Guayaquil.](http://localhost:8080/xmlui/bitstream/reduj/22772/3/La%20aplicaci%C3%B3n%20de%20la%20tecnologia%20de%20dise%C3%B1o%20gr%C3%A1fico%20para%20el%20asesoramiento%20de%20customizaci%C3%B3n%20de...)

<http://localhost:8080/xmlui/bitstream/reduj/22772/3/La%20aplicaci%C3%B3n%20de%20la%20tecnologia%20de%20dise%C3%B1o%20gr%C3%A1fico%20para%20el%20asesoramiento%20de%20customizaci%C3%B3n%20de...>

Art. 385.-

6

[repositorio.uleam.edu.ec](https://repositorio.uleam.edu.ec)

<https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/1119/1/ULEAM-HT-0021.pdf>

El sistema nacional de ciencia, tecnología, innovación y saberes ancestrales, en el marco del respeto al ambiente, la naturaleza, la vida, las culturas y la soberanía, tendrá como finalidad:

1. Generar, adaptar y difundir conocimientos científicos y tecnológicos.

2. Recuperar, fortalecer y potenciar los saberes ancestrales.

3. Desarrollar tecnologías e innovaciones que impulsen la producción nacional, eleven la eficiencia y productividad, mejoren la calidad de vida y



**localhost** | La aplicación de la tecnología de diseño gráfico para el asesoramiento de customización de motocicletas, en el Cantón Guayaquil.  
<http://localhost:8080/xmlui/bitstream/reduq/22772/3/La%20aplicaci%C3%B3n%20de%20la%20tecnología%20de%20dise%C3%B1o%20gr%C3%A0fico%20para%20el%20asesoramiento%20de%20customizaci%C3%B3n%20de...>

contribuyan a la realización del buen vivir.

De acuerdo con la Ley del Turismo expresa:

De acuerdo con la Ley de Turismo se expresan en los siguientes artículos que se detallaron y cada uno cumple un rol importante. Así mismo a las personas que ejerzan deben acatarse a ellos y cumplir con cada requerimiento impuesto en la Ley.



**www.turismo.gob.ec**  
<https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2019/11/LEY-DE-TURISMO.pdf>

Art. 2.- Turismo es el ejercicio de todas las actividades asociadas con el desplazamiento de personas hacia lugares distintos al de su residencia habitual; sin ánimo de radicarse permanentemente en ellos.

Art. 5.- Se conciben como actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

1. Alojamiento.

1. Servicio de alimentos y bebidas.

1. Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito.

1. Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se asumirá parte del agenciamiento.

1. La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones; y, casinos, salas de juego (bingo-mecánicos) hipódromos y parques de atracciones estables.

Art. 8.- Para el ejercicio de actividades turísticas se requiere obtener el registro de turismo y la licencia anual de funcionamiento, que acredite idoneidad del servicio que ofrece y se sujeten a las normas técnicas y de calidad vigentes.

Art. 12.- Cuando las comunidades locales organizadas y capacitadas deseen prestar servicios turísticos, recibirán de que el Ministerio de Turismo o sus delegados, en igualdad de condiciones todas las facilidades necesarias para el desarrollo de estas actividades, las que no tendrán exclusividad de operación en el lugar en el que presten sus servicios y se sujetarán a lo dispuesto en esta ley y a los reglamentos respectivos.

Art. 61.- Reformase el artículo 3 del Decreto Supremo 1269, de 20 de agosto de 1971, publicado en Registro Oficial No. 295 de 25 de agosto de 1971, por el siguiente texto: "El Ministro de Trabajo y Recursos Humanos es responsable del control y estricto cumplimiento del presente Decreto, a objeto de que el diez por ciento adicional al consumo en concepto de propina que se paga en los establecimientos, hoteles, bares y restaurantes de primera y segunda categoría, sean entregados a los trabajadores, sin descuentos ni deducciones de ninguna naturaleza".

En los artículos de este Decreto Supremo, que se refiere a Ministerio de Previsión Social y Trabajo, cámbiese por Ministerio de Trabajo y

Recursos Humanos.

Código de Trabajo

El trabajo se fundamenta en la base legal del código del trabajo de acuerdo con los artículos que se detallaron los cuales expresan las responsabilidades que tiene un trabajador y además de lo que conllevan un contrato de trabajo fijado en el Código de Trabajo y de acuerdo con la Ley.



**localhost** | La aplicación de la tecnología de diseño gráfico para el asesoramiento de customización de motocicletas, en el Cantón Guayaquil.  
<http://localhost:8080/xmlui/bitstream/reduq/22772/3/La%20aplicaci%C3%B3n%20de%20la%20tecnología%20de%20dise%C3%B1o%20gr%C3%A0fico%20para%20el%20asesoramiento%20de%20customizaci%C3%B3n%20de...>

Art. 8.- Contrato individual. - Contrato individual de trabajo es el convenio en virtud del cual una persona se compromete para con otra u otras a prestar sus servicios lícitos y personales, bajo su dependencia, por una remuneración fijada por el convenio, la ley, el contrato colectivo o la costumbre.

Art. 11.- Clasificación. - El contrato de trabajo puede ser:

1. Expreso o tácito, y el primero, escrito o verbal.

1. A sueldo, a jornal, en participación y mixto.

1.



**localhost** | LAS REFORMAS LABORALES Y SU IMPACTO A LOS PEQUEÑOS COMERCIANTES DE LA CIUDAD DE MANTA  
<http://localhost:8080/xmlui/bitstream/123456789/1080/3/MARTHA%20ZAMBRANO.pdf.txt>

Por tiempo fijo, por tiempo indefinido, de temporada, eventual y ocasional.

1. A prueba.

1. Por obra cierta, por tarea y a destajo.

1. Por enganche.

1. Individual, de grupo o por equipo.

h) Nota: Literal derogado por



**localhost** | LAS REFORMAS LABORALES Y SU IMPACTO A LOS PEQUEÑOS COMERCIANTES DE LA CIUDAD DE MANTA  
<http://localhost:8080/xmlui/bitstream/123456789/1080/3/MARTHA%20ZAMBRANO.pdf.txt>

Decreto Legislativo No. 8, publicado en Registro Oficial Suplemento 330 de 6 de mayo del 2008.

Art. 263.- Clasificación. - No son domésticos sino trabajadores sometidos a las reglas generales de este código los que prestan servicios en hoteles, bares, fondas, posadas, hospitales o establecimientos análogos.

CAPÍTULO II

3. METODOLOGÍA

3.1. Marco Metodológico

El diseño metodológico es un esquema en el que se organizan e incluyen las variables que van a ser abordadas y los procedimientos para desarrollar la investigación.

Desde el punto de vista de Arias (2012) que el marco metodológico es el conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas.

3.1.1 Caracterización geográfica del área de estudio

Bahía de Caráquez es la cabecera del cantón Sucre, se encuentra situada en la costa de Manabí, está habitada aproximadamente por 40.000 personas y es la octava ciudad más poblada de la provincia.

En los años 90's fue un gran polo de desarrollo debido a la inversión de empresas privadas que se dedicaron al cultivo de camarón en cautiverio, así como la construcción de edificaciones para recibir turistas, sobre todo de la región Sierra de Ecuador.

"Esta población se constituye en un importante conjunto de habitantes que demandan constantemente una adecuada atención de sus necesidades, entre las cuales se destaca el cuidado de la salud personal". (Calderón & Saltos, 2022)

3.1.2 Enfoque

El enfoque de esta investigación es de carácter cuantitativo pues se sustenta en los datos numéricos recolectados con la aplicación de una encuesta. Desde la posición de Cook & Reichardt (1979), se pueden distinguir dos métodos para recopilar datos: cualitativo y cuantitativo. La diferencia más evidente entre ambos radica en que los métodos cuantitativos generan datos numéricos, mientras que los cualitativos proporcionan información o descripciones de situaciones, eventos, personas, interacciones y comportamientos observados. Esto incluye citas directas de personas, extractos o pasajes completos de documentos, correspondencia, registros y estudios de casos prácticos.

3.1.3 Métodos de investigación

La metodología de la investigación que se aplicó para conocer las aplicaciones inteligentes en cinco establecimientos de hospedaje de Bahía de Caráquez que permitirá evaluar las mejores opciones de aplicaciones inteligentes útiles para implementar en los establecimientos de hospedaje de esta ciudad, tomando en cuenta el estado actual de estos y las tecnologías presentes en sus edificaciones. Los métodos empleados fueron los que se describen a continuación.

3.1.3.1. Método explicativo

El método explicativo ayuda a despejar dudas sobre el proyecto en cuanto a los pasos y métodos que conllevan su elaboración además de explicar sus resultados.

Según Normas APA (2020), el método explicativo se fundamenta en principios y sigue determinadas formas al construir una explicación. Estos principios pueden provenir de la Filosofía o de la propia ciencia, y se aceptan como verdades axiomáticas sin requerir demostración, o bien como verdades demostradas.

### 3.1.3.2 Método descriptivo

El método descriptivo es una técnica de investigación que se utiliza para describir y analizar fenómenos, eventos, situaciones o características específicas de manera detallada y precisa. Su objetivo principal es capturar y presentar información objetiva sobre el tema de estudio, sin manipulación ni interpretación subjetiva.

Así mismo señala Abreu (2014), que el método descriptivo demanda la interpretación de la información siguiendo algunos requisitos del objeto de estudio sobre el cual se lleva a cabo la investigación.

### 3.1.4 Técnica de investigación

La técnica de investigación empleada en este trabajo fue la encuesta, esta tuvo como finalidad la recolección de datos y opiniones de un conjunto de encuestados.

La encuesta resultó de suma importancia para identificar el uso que hacen de aplicaciones inteligentes los 5 mejores establecimientos de hospedaje de Bahía de Caráquez.

Empleando las palabras de Romo (1998), la realización de encuestas se ha vuelto esencial para el estudio de las relaciones sociales en diversas organizaciones actuales, ya sean políticas, económicas o sociales. Esta técnica es imprescindible para conocer el comportamiento de los grupos de interés y, a partir de esto, tomar decisiones informadas.

### 3.1.5 Instrumentos

"Los instrumentos de recolección de datos son los recursos que el investigador utiliza para abordar problemas y fenómenos y extraer información de ellos". (Lama et al., 2022).

El instrumento seleccionado para esta investigación fue un cuestionario compuesto por 12 preguntas cerradas tipo escala de Likert (anexo 1).

### 3.1.6 Población y muestra

De acuerdo con Arias (2016)

12

#### Documento de otro usuario

El documento proviene de otro grupo

la población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios

13

#### cuadros-comparativos.com | Concepto de población y muestra según autores - Cuadro Comparativo

<https://cuadros-comparativos.com/concepto-de-poblacion-y-muestra-segun-autores/>

predeterminados.

Mientras que Carrillo (2015), la describe como un conjunto de elementos extraídos de la población que conforman la muestra.

La población de investigación para este trabajo estuvo conformada por 11 establecimientos de hospedaje localizados en Bahía de Caráquez, a partir de la cual se definió como muestra intencional 5 de estos (tabla 5 y figura 1) tomando en cuenta su categoría.

Tabla 5.

Muestra de establecimientos de hospedaje.

#

Hoteles

Clasificación según la cantidad de estrellas

Características

1

Spondylus Apartments

4

Localizado en la avenida Virgilio Ratty, ciudadela Norte. Es un establecimiento lujoso y moderno frente al mar.

2

La Piedra

4

Se encuentra en la avenida Virgilio Ratty 802 y avenida Bolívar, el malecón frente al mar y es un establecimiento de hospedaje amplio y confortable.

3

Hey Sol

4

El lugar se ubica a 3,8 km de Playa La Bellaca. El alojamiento está situado cerca de Mirador de la Cruz.

4

Buena Vista Place

3

Localizado en la avenida Bolívar 701 Matheus en el corazón de la ciudad, en la zona turística en pleno boulevard, cerca de los mejores restaurantes. De diseño moderno, calidad y habitaciones cómodas.

5

Hotel B&B

3

Está situado en la avenida Velasco Ibarra N.A. y calle primera, a 1 km del centro de Bahía de Caráquez.

Fuente: Elaboración propia.

Figura 1. Ubicación geográfica del área de estudio.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Resultados de encuesta

Los resultados obtenidos en el trabajo realizado en la zona turística de Bahía de Caráquez, a partir de los 5 establecimientos de hospedaje seleccionados que allí existen se describen a continuación.

Se pudo determinar, de acuerdo con los resultados de la investigación que el 100% de los establecimientos de hospedaje aprecian que el uso de aplicaciones inteligente es una estrategia efectiva para fortalecer el turismo en la ciudad, tal como se observa en la figura 2.

Este hallazgo resulta particularmente importante porque al ser percibidas aquellas aplicaciones como algo positivo, deja abierta la posibilidad que en un determinado momento estos establecimientos las incorporen entre sus tecnologías, lo cual, a juicio de Álvarez et al. (2021) fortalece los servicios en todo establecimiento hotelero y mejorar los niveles de competitividad. Estos datos muestran el nivel de concordancia entre los establecimientos de hospedaje consultados, en el sentido de fortalecer el turismo en esta ciudad, y en reflexionar que las aplicaciones inteligentes serían una clave para lograrlo; lo que hace deducir que hay aceptación de estas tecnologías.

Figura 2: Porcentajes de establecimientos de hospedaje que consideran el uso de aplicaciones inteligentes como una estrategia para fortalecer al turismo.

Fuente: Elaboración propia.

La pregunta 2 tuvo como finalidad conocer que tan fácil o difícil les resulta a los establecimientos de hospedaje utilizar aplicaciones inteligentes. En ese sentido, los resultados obtenidos indican que al 60% les resulta muy fácil, mientras que el 40% señaló no emplear ninguna de estas aplicaciones (figura 3).

Estos resultados indican que más de la mitad de los establecimientos de hospedaje encuestados creen que es muy fácil el uso de las aplicaciones en sus negocios, lo que da a pensar que pueden adaptarse a estos avances tecnológicos de cara a los nuevos tiempos.

Figura 3: Porcentaje de establecimientos de hospedaje que les resulta muy fácil utilizar aplicaciones inteligentes.

Fuente: Elaboración propia.

Otro hallazgo importante guarda relación con la pregunta 3, y es que todos piensan que estas aplicaciones inteligentes ayudan en la mejora de la calidad del servicio al cliente (figura 4), las cuales, como expresa Sánchez (2013), son de vital importancia para fortalecer aspectos como: la calidad en la atención y

#### la fidelización, con el fin de maximizar los beneficios económicos.

En el mismo orden de ideas, las respuestas de los informantes muestran una notoria aceptación de todos los establecimientos de hospedaje, pues opinan que las aplicaciones inteligentes pueden mejorar la calidad del servicio al cliente, dando nuevamente a entender que emplear estas significaría una gran ayuda para los establecimientos.

Figura 4: Porcentaje de establecimientos de hospedaje que consideran que si mejora la calidad del servicio al cliente.

Fuente: Elaboración propia.

En relación con los resultados obtenidos se pudo determinar que el 40 % conoce la aplicación de Booking, el otro 40% tiene noción de lo que son los Chatbots y solo el 20% desconoce de alguna aplicación (figura 5).

Estos datos revelan que es limitado el conocimiento de aplicaciones inteligentes por parte de los establecimientos, y al mismo tiempo se percibe como una debilidad, pues a juicio de Silva et al. (2016) este tipo de establecimientos, para ser competitivos debe estar a la vanguardia de los nuevos avances tecnológicos.

Figura 5: Porcentaje de establecimiento de hospedaje que conocen aplicaciones inteligentes dentro del campo de Hotelería y Turismo.

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados obtenidos con la pregunta 5 permitieron definir cuáles son las aplicaciones implementadas en los establecimientos de hospedaje, así, el 40% manifiesta que usan Booking, 20% emplean Chatbots, en cambio otro 40% da a conocer que no hacen uso de ninguna aplicación (figura 6).

Los hallazgos demuestran que a pesar de que sean pocas las aplicaciones inteligentes utilizadas el algunos de estos establecimientos, los informantes tienen claro que estas realmente generan ayuda, tal como reporta la literatura consultada (Trujillo 2017; Muñoz 2020) que hace referencia al tema en establecimientos del mismo tipo localizados en diferentes partes del mundo.

Figura 6: De aplicaciones inteligentes que han implementado los establecimientos de hospedaje.

Fuente: Elaboración propia.

Y de acuerdo con la pregunta 6, el 40% de estos sitios de alojamientos han empleado aplicaciones inteligentes desde hace más o menos 4 años, y el 20% por 2 años, mientras que el resto (40%) no ha empleado ninguna (figura 7). Estas cifras demuestran que la implementación de aplicaciones inteligentes en la mayoría de estos establecimientos es reciente, por lo que estos han tenido un lento progreso en el uso de tecnologías.

Figura 7: Porcentaje del tiempo que tienen los establecimientos de hospedajes usando aplicaciones inteligentes.

Fuente: Elaboración propia.

Tal como se observa en la pregunta 7, los resultados, en el 60% de las respuestas ve como necesarias las aplicaciones inteligentes para el procesamiento y manejo de estadísticas relacionadas con las opiniones de los clientes, en particular para organizar, recopilar y analizar los comentarios de estos acerca de su experiencia en los establecimientos de hospedaje de Bahía de Caráquez. Así mismo, todos creen conveniente la aplicación para registrar al cliente, debido a que facilita la información necesaria y reduce el tiempo de espera en la recepción.

El 20% percibe como una necesidad la aplicación de tecnologías para comunicación con el cliente, por cuanto permite optimizar los tiempos de atención. Además, el 40% señala a la aplicación de limpieza, por lo que permite una gestión eficiente con las tareas de limpieza en las habitaciones, el 80% cree oportuno la aplicación de seguridad (figura 8).

Estos datos reflejan el grado en que los representantes de los establecimientos de hospedaje piensan que los tipos de aplicaciones inteligentes son necesarias, y dejan ver que son muy apropiadas en procesos referentes a la atención al cliente y la ayuda que estos necesiten.

Figura 8: Porcentaje de tipos de aplicaciones que consideran necesarias para implementar en los establecimientos de hospedaje.

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la pregunta 8, las aplicaciones inteligentes que consideraron más importantes estos establecimientos son aquellas orientadas a comunicación en tiempo real (100%), aplicaciones de análisis de datos y estadísticas con 20%, y el 60% aplicaciones de personalización de experiencias para los huéspedes, mientras que otro 60% seleccionó entre las más importantes la aplicación de gestión de reserva (figura 9).

Los resultados anteriores determinan cuales son las aplicaciones más necesarias o importantes en estos establecimientos, en consecuencia, deben ser puestas en funcionamiento si es que se desea brindar un servicio para dar información, ayuda y comodidad a los clientes.

Figura 9: Porcentaje de aplicaciones inteligentes que consideran más importantes para los establecimientos de hospedaje.

Fuente: Elaboración propia.

En base a los resultados obtenidos de la pregunta 9, se pudo determinar que 60% de los encuestados indicaron que el nivel de aceptación por parte del personal al utilizar algunas aplicaciones inteligentes en el establecimiento de hospedaje ha sido muy alto, esto significa que el personal muestra una actitud positiva y receptiva hacia el uso de estas en su área de trabajo. Mientras que el 40% señaló ninguna de las opciones, pues no utilizan aplicaciones inteligentes dentro de sus establecimientos (figura 10). Ante esta situación resultaría apropiado la implementación de capacitaciones, ya que a decir de Carrasco (2015), es un proceso destinado a lograr en los participantes los conocimientos, valores, habilidades y destrezas dirigidas a mejorar su desempeño laboral.

Estas cifras demuestran que hay una buena aceptación por partes del personal hacia el uso de aplicaciones inteligentes en los establecimientos de hospedaje, aunque hay un porcentaje significativo de los encuestados que aún no están utilizando estas aplicaciones inteligentes en su trabajo.

Figura 10: Porcentaje de aceptación por parte del personal al utilizar aplicaciones inteligentes.

Fuente: Elaboración propia.

La pregunta 10 tuvo como finalidad conocer cuál es el principal objetivo al implementar aplicaciones inteligentes en los establecimientos de hospedaje. Tal como se observa en los resultados, el 20% indica que su principal propósito al implementar aplicaciones inteligentes es mejorar la experiencia del cliente para brindar una experiencia personalizada y satisfactoria y así facilitar la comunicación y resolver consultas de manera rápida y eficiente. El 20% discurre como su principal objetivo optimizar la eficiencia operativa, en tanto que, el 60% asume que el principal objetivo es incrementar la rentabilidad al usar aplicaciones inteligentes en su establecimiento de hospedaje (figura 11).

En general, los resultados obtenidos muestran que los establecimientos de hospedaje tienen diferentes objetivos al implementar aplicaciones inteligentes, lo que sugiere que estas pueden ser utilizadas de diferentes maneras y con diferentes beneficios para cada uno.

Figura 11: Porcentaje del principal objetivo que buscan alcanzar al implementar aplicaciones inteligentes.

Fuente: Elaboración propia.

Con respecto a la pregunta 11, acerca de los factores que creen importantes al seleccionar una aplicación inteligente en los establecimientos de hospedajes, se encontró que el 40% los señala como factor positivo en la integración con otros sistemas. Así mismo, el otro 40% seleccionó la funcionalidad y características específicas, esto puede incluir la capacidad de gestionar reservas, personalizar experiencia entre otras funcionalidades y por último el 100% de los establecimientos encuestado concuerdan en que estas factor importante la facilidad de uso y que es factor clave al seleccionar una aplicación inteligente por lo que contribuye a una experiencia más positiva y satisfactoria tanto como los huéspedes y el personal pueden resolver rápidos sus dudas o problemas con mínima asistencia, lo que ahorra tiempo y recursos (figura 12).

Estos datos reflejan los factores importantes al seleccionar una aplicación inteligente en los establecimientos de hospedaje. La integración con otros sistemas, la funcionalidad y características específicas, así como la facilidad de uso, son aspectos clave que influyen en la elección de una aplicación inteligente. Estos resultados muestran la importancia de estos factores al evaluar y seleccionar una solución tecnológica adecuada para el establecimiento.

Figura 12: porcentaje de factores que consideran importantes al seleccionar una aplicación inteligente.

Fuente: Elaboración propia.

La pregunta 12 se enfocó en conocer si el uso de aplicaciones inteligentes puede mejorar la imagen y reputación de Bahía de Caráquez como destino turístico (figura 13). La información obtenida en este aspecto, según el 100% de informantes, pone en evidencia que aquellas resultan importantes, y deja abierta la posibilidad que en un futuro el uso de

estas aplicaciones tecnológicas mejoró la imagen de la referida ciudad como destino turístico.

Las cifras citadas demuestran que las aplicaciones inteligentes juegan un rol muy importante en los destinos turísticos, y que, con su implementación es posible alcanzar una mejor posición en el mercado. Si Bahía de Caráquez se destaca por ofrecer servicios tecnológicamente avanzados y una vivencia única a través de estas aplicaciones inteligentes, podría atraer a más turistas interesados en disfrutar de una experiencia moderna y exclusiva.

Figura 13: Porcentaje sobre el uso de aplicaciones inteligentes en los establecimientos de hospedaje puede mejorar la imagen de Bahía de Caráquez como destino turístico.

Fuente: Elaboración propia.

## CAPÍTULO IV

### PROPUESTA DE APLICACIONES INTELIGENTES PARA LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE DE BAHÍA DE CARÁQUEZ.

#### 4.1. Fundamentación de la propuesta de aplicaciones.

En el competitivo mundo de los establecimientos de hospedaje, la implementación de aplicaciones inteligentes se ha vuelto esencial para ofrecer experiencias de calidad y satisfacer las demandas de los huéspedes modernos. Con el objetivo de brindar soluciones innovadoras a los hoteles y alojamientos en Bahía de Caráquez, se propone aplicaciones inteligentes diseñadas específicamente para mejorar la gestión y la experiencia de los clientes. Esta lista de aplicaciones incluye una variedad de herramientas y funcionalidades avanzadas que optimizarán diversos aspectos del negocio hotelero.

Entre las aplicaciones destacadas se encuentra un sistema de reservas en línea altamente eficiente, que permitirá a los usuarios realizar reservas y pagos de manera rápida y segura desde cualquier dispositivo. Así mismo, una plataforma de control de accesos y seguridad inteligente para garantizar la protección de los huéspedes y sus pertenencias. Con esta lista de aplicaciones inteligentes, los establecimientos de hospedaje en la referida ciudad podrán diferenciarse en el mercado y ofrecer una experiencia inigualable, mejorando la satisfacción de sus clientes y aumentando su rentabilidad.

La implementación de aplicaciones inteligentes en establecimientos de hospedaje se justifica por varias razones fundamentales:

1. Mejora de la experiencia del cliente: Las aplicaciones inteligentes permiten ofrecer a los huéspedes servicios y comodidades personalizados, lo que contribuye a una experiencia más satisfactoria. Desde reservas en línea rápidas y sencillas hasta asistentes virtuales que brindan recomendaciones personalizadas, estas tecnologías mejoran la interacción y el confort del cliente.
  2. Mayor eficiencia operativa: Las aplicaciones inteligentes automatizan y agilizan diversos procesos operativos, como el check-in y check-out, el control de habitaciones y el seguimiento de solicitudes de servicio. Esto permite a los hoteles optimizar su flujo de trabajo, reducir los tiempos de espera y mejorar la productividad de su personal.
  3. Gestión de datos y análisis: Las aplicaciones inteligentes recopilan datos sobre las preferencias y comportamientos de los huéspedes, lo que brinda valiosa información para mejorar la toma de decisiones en el hotel. Mediante el análisis de estos datos, los establecimientos pueden identificar patrones, adaptar su oferta a las necesidades de los clientes y personalizar su experiencia.
  4. Diferenciación en el mercado: La implementación de aplicaciones inteligentes puede ser un factor clave para diferenciarse en un mercado altamente competitivo. Los huéspedes buscan cada vez más experiencias innovadoras y tecnológicas, por lo que un hotel que ofrezca estas soluciones se destacará frente a la competencia y atraerá a un público más amplio.
  5. Mejora de la rentabilidad: Aunque la implementación inicial de aplicaciones inteligentes puede implicar una inversión, a largo plazo puede generar beneficios significativos. Estas tecnologías mejoran la satisfacción del cliente, lo que a su vez aumenta la fidelidad, generando un mayor número de reservas y una reputación sólida.
- En resumen, la implementación de aplicaciones inteligentes en hoteles justifica su utilidad al mejorar la experiencia del cliente, aumentar la eficiencia operativa, permitir una gestión basada en datos, diferenciarse en el mercado y mejorar la rentabilidad general del establecimiento. Estas tecnologías son una herramienta poderosa para adaptarse a las demandas y expectativas de los huéspedes en la era digital.

#### 4.2. Lista de aplicaciones recomendadas para su implementación en los establecimientos de hospedaje de Bahía de Caráquez.

Tabla 6.

Aplicaciones recomendadas para su implementación en los establecimientos de hospedaje de Bahía de Caráquez.

Nombre

Características

Chatbots

El chatbot es un programa de software inteligente que simula una conversación humana, utiliza procesamiento del lenguaje natural y algoritmos de inteligencia artificial para proporcionar respuestas automáticas y se implementa en diversas plataformas para brindar asistencia y soporte al cliente de manera eficiente.

Booking

Plataforma en línea con reservas de alojamiento, vuelos y alquiler de autos, que utiliza tecnología inteligente y algoritmos de inteligencia artificial para ofrecer recomendaciones personalizadas y mejorar la experiencia de búsqueda y reserva de los usuarios.

Quore

La aplicación de limpieza en la plataforma de gestión hotelera permite la comunicación eficiente, colaboración, seguimiento de tareas y gestión de solicitudes para los equipos de operaciones, mantenimiento y limpieza.

Hotello

Es una herramienta de gestión hotelera que centraliza y facilita la administración de reservas, tarifas, inventario, facturación y otras actividades fundamentales en el funcionamiento del hotel.

Hotelflow

Es una aplicación de gestión hotelera que ayuda a administrar inventario, tarifas, canales de distribución y generar informes analíticos.

SecureIDentify

Ofrece autenticación segura basada en reconocimiento facial para acceder a habitaciones y áreas restringidas en hoteles, garantizando la seguridad y protección de los huéspedes.



## OpenKey

Es una aplicación que ofrece a los clientes una llave virtual para entrar a sus habitaciones, evitando el uso de tarjetas físicas y permitiendo un proceso de registro y salida sin necesidad de contacto.

Fuente: Elaboración propia.

## CONCLUSIONES

Una vez finalizado el trabajo se formulan las siguientes conclusiones:

El inventario revela que en Bahía de Caráquez existen varios establecimientos de hospedaje. Estos incluyen hoteles, hostales y casas de alquiler y otros tipos de alojamientos. Esta diversidad proporciona opciones para diferentes preferencias y necesidades de la visita.

La caracterización de los establecimientos permitió hacer una selección de estos para su estudio. A partir de allí se realizó la identificación de aplicaciones inteligentes para su implementación, lo cual abre un amplio abanico de posibilidades para mejorar la experiencia de los huéspedes y optimizar la eficiencia operativa. Estas aplicaciones pueden abarcar desde el check-in y check-out automatizados hasta la personalización de servicios, el control de dispositivos en las habitaciones y la asistencia virtual. Al adoptar estas soluciones inteligentes, los establecimientos de hospedaje pueden ofrecer un servicio más ágil, conveniente y personalizado, posicionándose a la vanguardia de la innovación tecnológica en la industria hotelera.

El diagnóstico del uso actual de aplicaciones inteligentes en los establecimientos de hospedaje ubicados en Bahía de Caráquez revela una brecha significativa en su adopción. Mientras algunos hoteles utilizan solo uno o dos aplicaciones inteligentes, otros no hacen uso de ninguna. Este hallazgo destaca la necesidad de una mayor conciencia y aprovechamiento de las ventajas que ofrecen estas herramientas tecnológicas en el sector hotelero local.

La implementación de aplicaciones inteligentes adicionales puede mejorar la experiencia de los huéspedes, al tiempo que optimiza la eficiencia operativa de los establecimientos. Es esencial que todos los hoteles consideren la implementación de estas soluciones para ofrecer un servicio más personalizado, eficiente y satisfactorio, posicionándose como líderes en la industria hotelera de la zona.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda a los establecimientos de hospedaje localizados en Bahía de Caráquez implementar la propuesta que ha sido elaborada en el marco de este trabajo, la cual está identificada como capítulo IV, en la que se detalla las aplicaciones y sus características que son consideradas las más acertadas para recomendar a estas empresas de alojamientos tomando en cuenta sus características y opiniones.

También las capacitaciones sobre beneficio y manejo de las aplicaciones inteligentes, lo cual permitirá a los trabajadores de los establecimientos ser adiestrados en el uso de estas. Se sugiere que los establecimientos de hospedaje realicen encuestas y soliciten opiniones de los huéspedes para determinar si el uso de las aplicaciones recomendadas está cumpliendo con sus expectativas y sus necesidades.

Y para finalizar, se aconseja que los establecimientos de hospedaje se mantengan siempre actualizadas y al día con las aplicaciones que se utilizan regularmente y que estén al tanto de las nuevas tendencias y actualizaciones.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abreu, J.

15

**localhost** | Análisis de la competencia en el alojamiento entre las plataformas de economía colaborativa y los establecimientos turísticos registrados. Caso Bahía de ...  
<http://localhost:8080/xmlui/bitstream/3317/18088/3/T-UCSG-PRE-ESP-TUR-4.pdf.txt>

(2014). El método de la investigación Research Method. Daena: International journal of good conscience, 9(3), 195-204.

[http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9\(3\)195-204.pdf](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf)

Álvarez, M. T., de la Rosa Melian, J. E., & León, Y. O. L. (2021).

16

**dialnet.unirioja.es**  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7879444.pdf>

Pronóstico de la demanda turística del Hotel Brisas Guardalavaca de Holguín a través de una red neuronal artificial. RILCO: Revista de Investigación Latinoamericana en Competitividad

Organizacional, (9), 1. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7879444>

Ananeva D. (2019). Artificial intelligence as disruptive innovation. [Tesis de grado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicada, Perú]

<https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63932/Ananeva.Daria.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

APA (2020). <https://normas-apa.org/wp-content/uploads/Guia-Normas-APA-7ma-edicion.pdf>

Arias

17

**investigacioncientifica.org** | ¿Qué es la investigación documental según varios autores? - Investigación científica  
<https://investigacioncientifica.org/investigacion-documental-segun-autores/>

F. (2012). El proyecto de investigación, introducción a la metodología científica. Venezuela: Editorial

Episteme. <https://investigacioncientifica.org/investigacion-documental-segun-autores/>

Arias J. Villasis, M., & Novales

18

**Documento de otro usuario**  
El documento proviene de otro grupo

M.

19

**Documento de otro usuario**  
El documento proviene de otro grupo

(2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. Revista Alergia México,

20

**Documento de otro usuario**

El documento proviene de otro grupo

63(2), 201-206.

<https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>

Arrieta, B., Díaz, N., Del Ser, J., Bennetot, A., Tabik, S., Barbado, A., García, S., Gil-Lopez, S., Molina, D., Benjamins, R., Chatila, R. & Herrera, F. (2020). Explainable Artificial Intelligence (XAI): Concepts, Taxonomies, Opportunities, and Challenges toward Responsible AI. *Information Fusion*, 58, 82-115. <https://arxiv.org/pdf/1910.10045.pdf>

Azorín, J., Tarí, J., Gamero, M., Moliner, P., Ortega, E., & López, A.

21

**doi.org | Los destinos turísticos inteligentes y la sostenibilidad | Revista de Estudios Empresariales. Segunda Época**<https://doi.org/10.17561/ree.n2.2022.7041>(2022). Los destinos turísticos inteligentes y la sostenibilidad. *Revista de Estudios Empresariales. Segunda Época*,51-71. <https://doi.org/10.17561/ree.n2.2022.7041>

Barzola, D. (2021). Análisis de los Factores Críticos de Éxito en el Desarrollo de chatbots en el campo de la medicina (Bachelor's thesis).

<https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/20843>

Calderón &amp; Saltos

22

**revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe | Estrategias de posicionamiento en clínicas privadas de Manabí; caso clínica Calderón - Bahía de Caráquez | Gestión en el Te...**<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/23035>(2022). Estrategias de posicionamiento en clínicas privadas de Manabí; caso clínica Calderón-Bahía de Caráquez. *Gestión en el Tercer Milenio*, 25(49),

91-100. Universidad Técnica de Manabí, Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas.

<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/23035>

Carrasco Usano, S. (2015). Análisis de la aplicación de la tecnología móvil en las empresas (Doctoral dissertation, Universitat Politècnica de València).

<https://riunet.upv.es/handle/10251/57229>Carrillo (2015). Población y muestra. <http://ri.uaemex.mx/oca/view/20.500.11799/35134/1/secme-21544.pdf>Cook, T., & Reichardt, S. (1979). *Qualitative and quantitative Methods in evaluation research*. Beverly Hills, California, USA. Sage. 3-6 pp<https://www.ojp.gov/ncjrs/virtual-library/abstracts/qualitative-and-quantitative-methods-evaluation-research>Enríquez, J., & Casas, S. (2014). Usabilidad en aplicaciones móviles. *Informes Científicos Técnicos - UNPA*, 5(2), 25-47. <https://doi.org/10.22305/ict-unpa.v5i2.71>Estrada, G., Montero, J., Hernández, Y., & Herrera, J. (2019). Innovación tecnológica: Reflexiones teóricas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(85).<https://www.redalyc.org/journal/290/29058864011/29058864011.pdf>

Figueroa, G. (2020). Estudios de nuevas tecnologías aplicadas en el campo del Turismo y Hotelería. [Tesis de grado, Universidad Laica Eloy Alfaro, Ecuador, Manabí, Manta].

<https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/2050/1/ULEAM-HT-0044.pdf>González, M., & López, B. (2019). Huatulco desde la perspectiva de los destinos inteligentes. *Anuario Turismo y Sociedad*, (25), 73-92. Huatulco desde la perspectiva de los destinos inteligentes - Dialnet (unirioja.es)

Illescas, L. (2015). Recursos turísticos. Machala: Ediciones UTMACH.

[https://www.academia.edu/download/53776828/114\\_RECURSOS\\_TURISTICOS.pdf](https://www.academia.edu/download/53776828/114_RECURSOS_TURISTICOS.pdf)

Iñigo, A. (1992).

23

**repositorioacademico.upc.edu.pe**[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/10757/667149/3/Glasinovich\\_AG.pdf](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/10757/667149/3/Glasinovich_AG.pdf)Nuevas tecnologías de la información en el País Vasco. *Ekonomiaz: Revista vasca de economía*, (22), 166-185.

Nuevas tecnologías de la información en el

País Vasco - Ágora (agora.edu.es)

Lama, P., Marco, A., &amp; Lama, A.

24

**revistas.uncp.edu.pe | The Instruments of Scientific Research Towards a Theoretical Platform that Clarifies and Gratifies**<https://revistas.uncp.edu.pe/index.php/horizontedelaciencia/article/view/1078>(2022). Los instrumentos de la investigación científica. *Hacia una plataforma teórica que clarifique y gratifique*.*Horizonte de la Ciencia*, 12(22), 189-202.<https://revistas.uncp.edu.pe/index.php/horizontedelaciencia/article/view/1078>

Landínez, I., y Sánchez G. (2020). Reactivación turística: promoturismo. [Tesis de grado, Educación Superior sede Bogotá, Bogotá, Colombia].

<https://repositorio.cun.edu.co/handle/cun/666>Leiner, B. (2014). Internet. Ureh. <http://cv.udl.cat/cursos/elsmijans/t1/docs/internet2.pdf>Mamani, K. (2022). Nuevas tendencias Hoteleras en la reactivación turística. Caso y propuesta. <http://hdl.handle.net/20.500.14039/6872>Maya, E. (2014). Métodos y técnicas de investigación. <http://www.librosoa.unam.mx/handle/123456789/2418>Mendoza, J. (2010). El enfoque sistémico en el uso de las tecnologías de información y comunicación en los hoteles cinco estrellas de la delegación cuauhtémoc ciudad de México (Doctoral Dissertation). [Tesis de grado, Instituto Politécnico Nacional, México]. <http://www.repositoriodigital.ipn.mx/handle/123456789/13421>

Molina, M., Saura., &amp;

25

**www.redalyc.org | Efecto de las TIC sobre la gestión de las empresas hoteleras afiliadas a Cotelco de Bucaramanga Santander, Colombia**<https://www.redalyc.org/journal/206/20654574002/20654574002.pdf>

Velázquez, B. (2013).

26

**analisis-turistico.aecit.org | LAS TECNOLOGÍAS QUE IMPLANTAN LOS HOTELES Y LAS TECNOLOGÍAS QUE GUSTAN A LOS HUÉSPEDES | Journal of Tourism Analysis: R...**<https://analisis-turistico.aecit.org/index.php/AECIT/article/view/144>Las tecnologías que implantan los hoteles y las tecnologías que gustan a los huéspedes. *Journal of Tourism Analysis: Revista de Análisis Turístico*

(JTA), (15), 61-70.

Redes de actores y desarrollo turístico local: estudio de casos en Portugal (archive.org)

Monsalve, C.,

27

**repositorio.usmp.edu.pe**[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7531/RICALDE\\_CC.pdf](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7531/RICALDE_CC.pdf)

Hernández,

28

**dspace.uniandes.edu.ec | Promoción de los servicios hoteleros y la rentabilidad del hotel Royalty de la ciudad de Riobamba**<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/13854/1/PIURETH007-2020.pdf>

S. (2015). Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles.

29

**repositorio.esпам.edu.ec | Evaluación de la gestión operativa del servicio hotelero en el cantón Manta de la provincia de Manabí**<http://repositorio.esпам.edu.ec/bitstream/42000/1115/4/TTT22.pdf.txt>

caso Bucaramanga.

Universidad Santo Tomas, Colombia

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-81602015000100011](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602015000100011)

Muñoz, O. Q. (2019). Internet de las cosas (lot). Ibukku LLC. <https://cutt.ly/Lwu2hr7i>

Muñoz de Dios, M. D. (2020). Aplicación práctica de la accesibilidad en destinos turísticos inteligentes. <http://ruja.ujaen.es/handle/10953/1017>

Omaña, I. (2022). La evolución y adaptación de la digitalización en el sector hotelero. <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/54420>

OMT. (1994). Introducción al turismo. <https://n9.cl/u6th>

OMT. (1994). Introducción al Turismo. Madrid: OMT. <https://n9.cl/u6th>

Peláez, A., Rodríguez, J., Ramírez, S., Pérez, L., Vázquez, A., & González, L. (2013). La entrevista. [Tesis de grado, Universidad autónoma de México]

[http://www.uam.es/personal\\_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso\\_10/E](http://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/E).

Piguave, C. (2018). Influencia de la tecnología en el turismo: El internet. Polo del Conocimiento, 3(6), 429-440.

<https://www.polodelconocimiento.com/>

Ramírez, D.

30

**repositorio.upse.edu.ec** | Repositorio Universidad Estatal Península de Santa Elena: La calidad del servicio en la satisfacción del cliente en el sector hotelero

<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/6199>

(2021). La calidad del servicio en la satisfacción del cliente en el sector hotelero. La Libertad. UPSE,

Matriz. Facultad de Ciencias Administrativas. 27p.

<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/6199>

Romo, H. (1998). La metodología de la encuesta. JG cáceres, Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación, 33-74.

[https://biblioteca.marco.edu.mx/files/metodologia\\_encuestas.pdf](https://biblioteca.marco.edu.mx/files/metodologia_encuestas.pdf)

Sánchez Murillo, Y., & Dorado Medina, C. P. (2013).

31

**repository.unad.edu.co** | La importancia de la calidad en servicio al cliente Imporfenix sas - 10596/21405

<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/21405>

La importancia de la calidad en servicio al cliente Imporfenix

sas. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/21405>

Sancho, A. (2019). Introducción al turismo <http://190.57.147.202:90/jspui/bitstream/123456789/299/1/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT%20%281%29.pdf>

Saura, J., Palos, P., & Reye,

32

**dspace.uniandes.edu.ec** | Promoción de los servicios hoteleros y la rentabilidad del hotel Royalty de la ciudad de Riobamba

<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/13854/1/PIURETH007-2020.pdf>

A. (2017). Marketing a través de aplicaciones móviles de turismo (m-tourism): un estudio exploratorio. International journal of

33

**hdl.handle.net** | Marketing a través de aplicaciones móviles de turismo (m-tourism): un estudio exploratorio

<https://hdl.handle.net/11441/76959>

world of tourism, 4 (8), 45-56.

<https://hdl.handle.net/11441/76959>

Silva, J. L. B., Bizarron, M. E. B., & Palacios, E. M. C.

34

**repositorio.espam.edu.ec** | Evaluación de las funciones de la innovación tecnológica para la mejora de la gestión del hotel Mantahost de la parroquia Manta, provin...

<http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1110/4/TTTT17.pdf.txt>

(2016). Capacidades para la innovación tecnológica: Un análisis en los hoteles de categoría superior en Puerto Vallarta, México. Revista Brasileira de Planejamento e

Desenvolvimento, 5(1),

80-92. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5567660>

Trujillo Erazo, A. C. (2017).

35

**repositorio.utn.edu.ec** | Usos de las tecnologías de la información y comunicación en los establecimientos de hospedaje de primera y segunda categoría de la ciudad...

<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/6444/6/02%20TUR%20037%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf.txt>

Usos de las tecnologías de la información y comunicación en los establecimientos de hospedaje de primera y segunda categoría de la ciudad de Ibarra

(Bachelor's thesis). <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/6444>

Yicheng, L. (2021) Hoteles inteligentes y nuevas tecnologías aplicadas en la industria hotelera. Estudio del caso de FlyZoo Hotel. [Tesis de grado, Universidad de Zaragoza, España]

\*TAZ-TFM-2021-324.pdf (unizar.es)

ANEXOS

Anexo 1.

Encuestas a los administradores de establecimientos de hospedajes de Bahía de Caráquez

1 ¿Consideras que el uso de aplicaciones inteligentes en establecimientos de hospedaje es una estrategia efectiva para fortalecer el turismo en Bahía de Caráquez?

Si

No

Tal vez

2. ¿Qué tan fácil o difícil le resulta a los establecimiento utilizar aplicaciones inteligentes?

Muy difícil

Difícil

Muy fácil

Fácil

Ninguna de las anteriores

3. ¿Consideras que el uso de aplicaciones inteligentes en los establecimientos de hospedaje puede mejorar la calidad del servicio al cliente?

Si

No

Tal vez

4. ¿Cuáles de las siguientes aplicaciones inteligentes propias del campo de Hotelería y Turismo conoce usted?

Chatbots

Guestu

Hotsos

Intelity

Whistle

Openkey

Quore

Crave interactive

Kipsu

Booking

Ninguna de las anteriores

Otro:

5 ¿Cuáles de las siguientes aplicaciones inteligentes ha implementado en el establecimiento de hospedaje?

Monscierge  
Hotello  
Fetchy fox  
Hotel flow  
Alice pos  
Chatbots  
Booking  
Ninguna de las anteriores.

Otro  
6. ¿A cuál de las siguientes opciones corresponde el tiempo que tiene el establecimiento de hospedaje implementando aplicaciones inteligentes?

<1 año  
2 años  
3 años  
4 años  
≥ 5 años

Ninguna de las a anteriores

7. ¿Qué tipos de aplicaciones inteligentes considera necesarias para implementar en su establecimiento de hospedaje?

Aplicaciones para seguridad  
Aplicaciones para limpieza  
Aplicaciones para comunicación con el cliente  
Aplicación para registrar al cliente.  
Aplicación para regular el clima o ambiente.  
Aplicación para estadísticas de opiniones de los clientes.

Otro:

8. ¿Qué tipo de aplicaciones inteligentes ha implementado su establecimiento de hospedaje actualmente?

Aplicaciones de gestión de reservas.  
Aplicaciones de personalización de experiencias para los huéspedes.  
Aplicaciones de análisis de datos y estadísticas  
Aplicaciones de automatización de procesos internos.  
Aplicaciones de comunicación y asistencia en tiempo real.  
Ninguna de las anteriores.

Otro:

9. ¿Cuál ha sido el nivel de aceptación por parte de su personal al utilizar las aplicaciones inteligentes en su establecimiento de hospedaje?

Muy alto nivel de aceptación  
Algunos miembros del personal muestran aceptación, pero otros no  
Baja aceptación por parte del personal.  
Ninguna de las anteriores

10. ¿Cuál es el principal objetivo que busca alcanzar al implementar aplicaciones inteligentes en su establecimiento de hospedaje?

Mejorar la experiencia del cliente.  
Optimizar la eficiencia operativa  
Reducir costos.  
Incrementar la rentabilidad

11. ¿Qué factores considera importantes al seleccionar una aplicación inteligente para su establecimiento de hospedaje?

Facilidad de uso.  
Funcionalidad y características específicas.  
Soporte técnico y servicio al cliente.  
Costo de implementación y mantenimiento.  
Integración con otros sistemas.

Otro:

12. ¿Crees que el uso de aplicaciones inteligentes en los establecimiento de hospedaje puede mejorar la imagen y reputación de Bahía de Caráquez como destino turístico?

Totalmente de acuerdo  
Acuerdo  
Medianamente de acuerdo  
Desacuerdo

Anexo 2.

Anexo 3.

1. ¿Consideras que el uso de aplicaciones inteligentes en establecimientos de hospedaje es una estrategia efectiva para fortalecer el turismo en Bahía de Caráquez?

Sí 1

2. ¿Qué tan fácil o difícil le resulta a los establecimiento utilizar aplicaciones inteligentes?

Muy Fácil Ninguna de las anteriores 0.6 0.4

3. ¿Consideras que el uso de aplicaciones inteligentes en los establecimiento de hospedaje puede mejorar la calidad del servicio al cliente?

Sí 1

4. ¿Cuáles de las siguientes aplicaciones inteligentes propias del campo de Hotelería y Turismo conoce usted?

Chatbots Booking Ninguna de las anteriores 0.2 0.4 0.4

5. ¿Cuáles de las siguientes aplicaciones inteligentes ha implementado en el establecimiento de hospedaje? Chatbots Booking Ninguna de las anteriores 0.2 0.4 0.4

6. ¿A cuál de las siguientes opciones corresponde el tiempo que tiene el establecimiento de hospedaje implementando aplicaciones inteligentes?

2 años 4 años Ninguna de las anteriores 0.2 0.4 0.4

7. ¿Qué tipo de aplicaciones inteligentes considera necesarias para implementar en su establecimiento de hospedaje?

Seguridad. Limpieza. Comunicación con el cliente. Registrar al cliente. Estadísticas de opiniones de los clientes 0.8 0.4 0.2 1 0.6

8. ¿Qué tipo de aplicaciones inteligentes considera más importantes para su establecimiento de hospedaje?

Gestión de reserva. personalización de experiencias para los huéspedes. análisis de datos y estadísticas. Comunicación y asistencia en tiempo real. 0.6 0.6 0.2 1

9. ¿Cuál ha sido el nivel de aceptación por parte de su personal al utilizar las aplicaciones inteligentes en su establecimiento de hospedaje?

Muy alto nivel de aceptación Ninguna de las anteriores 0.6 0.4

10. ¿Cuál es el principal objetivo que busca alcanzar al implementar aplicaciones inteligentes en su establecimiento de hospedaje?

Mejorar experiencia del cliente Optimizar la eficiencia operativa Incrementar la rentabilidad 0.2 0.2 0.6

11. ¿Qué factores considera importantes al seleccionar una aplicación inteligente para su establecimiento de hospedaje.

Facilidad de uso Funcionalidad y características específicas Integración con otros sistemas 1 0.4 0.4

12. ¿Crees que el uso de aplicaciones inteligentes en los establecimientos de hospedajes puede mejorar la imagen y reputación de Bahía de Caráquez como destino turístico?

12. Consideras Totalmente de acuerdo 1

image2.jpeg


 **36** Documento de otro usuario  
El documento proviene de otro grupo

image3.jpeg

image4.jpeg

image5.jpeg

image6.jpeg

image7.jpeg

image8.jpeg

image9.jpeg

image10.jpeg

image11.jpeg

image7.png

image12.jpeg

image13.jpeg

image14.jpeg

image15.jpeg

image16.png

image17.png

image18.png

image19.png

image20.png

image1.png