UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA

FACULTAD CIENCIAS DE LA VIDA

CARRERA EN TURISMO

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

TEMA:

FACTORES DETERMINANTES PARA LA RESERVA DE HOSPEDAJE EN LÍNEA CON ENFOQUE DE MÉTODO DE ACEPTACIÓN TECNOLÓGICA (TAM) EN LA PROVINCIA DE PASTAZA.

AUTORES:

Erik Alexander Paillacho Espinosa

Nicoll Estefanía Vilela Ávila

DOCENTE - TUTOR:

Dr. Clímaco Geovani Espín Ortíz

Puyo - Pastaza - Ecuador

2023

UEA
UNIVERSIDAD
ESTATAL AMAZÓNICA

FORMATO 4
APROBACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

En el siguiente cuadro se detalla un conjunto de criterios a evaluar con un total de cien (100) puntos.

Criterios	Puntaje	Argumentos de la calificación
1. TÍTULO		
El título es conciso e informativo de la idea principal del escrito. Genera expectativas de lectura que se cumplen.	5.0 / 5	El título es conciso e informativo de la idea principal del escrito. Genera expectativas de lectura que se cumplen.
2. RESUMEN		
Entrega información necesaria que oriente al lector a identificar de que se trata la investigación y su relevancia. Incorpora los objetivos, metodología, principales harrazgos y conclusiones.	5.0 / 5	Entrega información necesaria que oriente al lector a identificar de qué se trata la investigación y su relevancia. Incorpora los objetivos, metodología, principales hallazgos y conclusiones.
3. INTRODUCCIÓN		
Entrega información sobre temática a tratar. Describe la relevancia del tema dentro de las temáticas de investigación, vinculación y docencia. Presentación del problema y objetivos del problema del artículo de manera clara y concisa.	20.0 / 20	Entrega información sobre la temática a tratar. Describe la relevancia del tema dentro de las temáticas de investigación, vinculación y docencia. Presentación del problema y objetivos del problema del artículo de manera clara y concisa.
4. MARCO TEÓRICO		
Marco teórico coherente y articulado con los objetivos. Entrega conceptos de términos que son empleados en el estudio. Sustenta el referente conceptual con adecuadas fuentes de autoridad.	15.0 / 15	Marco teórico coherente y articulado con los objetivos. Entrega conceptos de términos que son empleados en el estudio. Sustenta el referente conceptual con adecuadas fuentes de autoridad.
5. METODOLOGÍA		
Describe el tipo de investigación a desarrollar. Expone con claridad el procesamiento de la información y obtención de los datos. Plantea los criterios de análisis con que se abordo la información.	15.0 / 15	Describe el tipo de investigación a desarrollar. Expone con claridad el procesamiento de la información y obtención de los datos. Plantea los criterios de análisis con que se abordó la información.

6. ANÁLISIS DE RESULTADOS		
Entrega los resultados de manera organizada a partir del problema planteado, objetivos específicos, etc. Los cuadros y figuras son pertinentes y estan claramente representados. El texto no repite infromación entregada en los cuadros y figuras.	25.0 / 25	Entrega los resultados de manera organizada a partir del problema planteado, objetivos específicos, etc. Los cuadros y figuras son pertinentes y están claramente representados. El texto no repite información entregada en los cuadros y figuras.
7. CONCLUSIONES		
Las conclusiones deben ser claras y precisas, acorde a los objetivos trazados. Discute, reflexiona sobre los resultados obtenidos.	10.0 / 10	Las conclusiones deben ser claras y precisas, acorde a los objetivos trazados. Discute, reflexiona sobre los resultados obtenidos.
8. REFERENCIAS		
Atiende las normas APA en las citas, fuentes y referencias. Las referencias bibliográficas tienen la fuente en el texto y viceversa.	5.0 / 5	Atiende las normas APA en las citas, fuentes y referencias. Las referencias bibliográficas tienen la fuente en el texto y viceversa.
VALORACIÓN TOTAL	100	CIEN

DICTAMEN

Marque la casilla correspondiente a su criterio de evaluación respecto al documento revisado.

Recomendación	Marque con X
Aprobar	X
No Aprobar	
CALIFICACIÓN	100

Atentamente,

Firmado electrónicamente por:
EDISON EDUARDO RUIZ MARMOL

EDISON EDUARDO RUIZ MARMOL (PAR CIEGO)

Dado en la ciudad de PUYO, a los 12 días del mes de SEPTIEMBRE de 2023

UEA
UNIVERSIDAD
ESTATAL AMAZÓNICA

FORMATO 4
APROBACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

En el siguiente cuadro se detalla un conjunto de criterios a evaluar con un total de cien (100) puntos.

Criterios	Puntaje	Argumentos de la calificación
1. TÍTULO		
El título es conciso e informativo de la idea principal del escrito. Genera expectativas de lectura que se cumplen.	5.0 / 5	Cumple con los criterios.
2. RESUMEN		
Entrega información necesaria que oriente al lector a identificar de que se trata la investigación y su relevancia. Incorpora los objetivos, metodología, principales harrazgos y conclusiones.	5.0 / 5	Es adecuado, se realizaron las correcciones indicadas.
3. INTRODUCCIÓN		
Entrega información sobre temática a tratar. Describe la relevancia del tema dentro de las temáticas de investigación, vinculación y docencia. Presentación del problema y objetivos del problema del artículo de manera clara y concisa.	20.0 / 20	Se tuvieron en cuenta los señalamientos realizados.
4. MARCO TEÓRICO		
Marco teórico coherente y articulado con los objetivos. Entrega conceptos de términos que son empleados en el estudio. Sustenta el referente conceptual con adecuadas fuentes de autoridad.	15.0 / 15	Expone y fundamenta los conceptos necesarios.
5. METODOLOGÍA		
Describe el tipo de investigación a desarrollar. Expone con claridad el procesamiento de la información y obtención de los datos. Plantea los criterios de análisis con que se abordo la información.	13.0 / 15	El uso de algún símbolo no es correcto en el formato de los números y unidades. Quedó algún desajuste de redacción de los señalados. No se corrigió la “n” de la muestra, debió ser 380. No se amplió sobre el procesamiento de los datos.

6. ANÁLISIS DE RESULTADOS		
Entrega los resultados de manera organizada a partir del problema planteado, objetivos específicos, etc. Los cuadros y figuras son pertinentes y estan claramente representados. El texto no repite infromación entregada en los cuadros y figuras.	24.0 / 25	No se corrigió el señalamiento de la suma del porciento de la categoría de estado civil.
7. CONCLUSIONES		
Las conclusiones deben ser claras y precisas, acorde a los objetivos trazados. Discute, reflexiona sobre los resultados obtenidos.	10.0 / 10	Cumple con los criterios.
8. REFERENCIAS		
Atiende las normas APA en las citas, fuentes y referencias. Las referencias bibliográficas tienen la fuente en el texto y viceversa.	5.0 / 5	Cumple con los criterios.
VALORACIÓN TOTAL	97	NOVENTA Y SIETE

DICTAMEN

Marque la casilla correspondiente a su criterio de evaluación respecto al documento revisado.

Recomendación	Marque con X
Aprobar	X
No Aprobar	
CALIFICACIÓN	97

Atentamente,

Firmado electrónicamente por:
DAGOBERTO ACOSTA IGLESIAS

DAGOBERTO ACOSTA IGLESIAS (PAR CIEGO)

Dado en la ciudad de PUYO, a los 12 días del mes de SEPTIEMBRE de 2023

Ouriginal by Turnitin

Firmado electrónicamente por: CLIMACO GEOVANI ESPIN ORTIZ

Document Information

Analyzed document	TIC FINAL CORREGIDO PAILLACHO_VILELA PAO2323 Ultimate.docx (D173465666)
Submitted	9/5/2023 7:02:00 PM
Submitted by	CLIMACO ESPIN
Submitter email	cespin@uea.edu.ec
Similarity	2%
Analysis address	cespin.uea@analysis.urkund.com

Sources included in the report

SA

UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA / IMPLEMENTACIÓN DE UNA APLICACIÓN MÓVIL PARA LA GESTIÓN DE RESERVAS_compressed.pdf
Document IMPLEMENTACIÓN DE UNA APLICACIÓN MÓVIL PARA LA GESTIÓN DE RESERVAS_compressed.pdf (D141360227)
Submitted by: jromero@uea.edu.ec
Receiver: romero.jose.uea@analysis.urkund.com
1

SA

Artículo Ivanna Lisbeth Reyes Campos Urkund.docx
Document Artículo Ivanna Lisbeth Reyes Campos Urkund.docx (D151963940)
1

W

URL: http://200.12.169.19/handle/25000/1438/browse?type=dateissued
Fetched: 5/16/2022 5:54:46 AM
1

SA

8. OBANDO Y CALLE.pdf
Document 8. OBANDO Y CALLE.pdf (D40651908)
1

SA

UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA / Trabajo de Integración Curricular Jenny Bonilla y Claudia Lazo..docx
Document Trabajo de Integración Curricular Jenny Bonilla y Claudia Lazo..docx (D110183181)
Submitted by: lmanosalvas@uea.edu.ec
Receiver: amlnosalvas.uea@analysis.urkund.com
1

Factores determinantes para la reserva de hospedaje en línea con enfoque de Método de Aceptación Tecnológica (TAM) en la Provincia de Pastaza.

Erik Alexander Paillacho Espinosa
ea.paillachoe@uea.edu.ec

Nicoll Estefanía Vilela Ávila
ne.vilelaa@uea.edu.ec

Climaco Geovani Espin Ortíz
cespin@uea.edu.ec

Universidad Estatal Amazónica, Facultad de Ciencias de la Vida, Carrera de Licenciatura en Turismo (1)

Resumen

El sector del turismo en Ecuador ha experimentado un notable crecimiento gracias a la implementación de tecnologías contemporáneas para ofertar productos y servicios del sector terciario de la economía "turísticos", herramientas comprobadas que contribuye significativamente al desarrollo sostenible del país. La implementación de las tecnologías, especialmente en el ámbito de reservas de hospedaje en línea, mejora las experiencias dando percepciones positivas sobre su utilidad al momento de viajar. El objeto de esta investigación fue profundizar en la comprensión de los aspectos tecnológicos y su funcionalidad que influyen en la decisión de los consumidores (turistas), de utilizar plataformas de reserva de hospedaje en línea en la Provincia de Pastaza. Se utilizó el Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM) para analizar cómo las percepciones de facilidad de uso y utilidad impactan en la interacción de reserva de alojamiento a través de plataformas digitales. La metodología abarcó una encuesta aplicada a una muestra representativa de 379 usuarios; misma, que conto con los componentes: Percepción de Utilidad, Percepción de facilidad de uso, Actitud hacia la tecnología e Intención de uso. Los principales hallazgos destacan la gran utilidad para los proveedores de servicios de hospedaje y las plataformas en línea al diseñar estrategias para promover la adopción y el uso continuo de la reserva de hospedaje en espacios territoriales amazónicos.

Palabras Clave: Aceptación Tecnológica, hospedaje, reserva en línea.

Abstract

The tourism sector in Ecuador has experienced a remarkable growth thanks to the implementation of contemporary technologies to offer products and services of the tertiary sector of the "tourist" economy, proven tools that contribute significantly to the sustainable development of this country. The implementation of technologies, especially in the field of online accommodation reservations, giving positive perceptions about their usefulness at the time of traveling. The purpose of this research was to deepen the understanding of technological aspects and their functionality and influence the decision of consumers (tourists) to use online lodging reservation platforms in the Pastaza Province. The Technological Acceptance Model. (TAM) was used to analyze how the perceptions of ease use and usefulness impact the interaction of accommodation reservations through digital places. The methodology included a survey applied to a representative sample of 379 users, which had the components: Perception of Utility, Perception ease of use, Attitude towards technology and Intention to use. The findings reflect the great utility for lodging service providers and online platforms when designing strategies to promote the adoption and continuous use of lodging reservations in Amazonian territories.

Keywords: Technological Acceptance, lodging, online reservation.

1. INTRODUCCIÓN

La Industria Turística ha sido una fuerza impulsadora en la economía global ya que ha ido generando ingresos significativos y contribuyendo al desarrollo de numerosas regiones en todo el mundo. (Worl Tourist Organization., 2023). Muchos de los países han palpado el crecimiento en su economía, con base en esta industria, por lo cual Ecuador no es la excepción, país que se ha destacado como un destino turístico atractivo con un potencial altamente considerable, ya que desempeña un papel crucial como fuente de ingresos económicos para el mismo.

Después la pandemia Covid-19, el turismo en Ecuador se ha reactivado, gracias a ello se ha posicionado en el cuarto lugar de ingresos económicos no petroleros. (MINTUR, 2022), representando más de 63.2 millones de dólares en el primer semestre en comparación al año

que le antecede; lo que le ha permitido lograr un crecimiento constante en los últimos 2 años, atrayendo a visitantes nacionales e internacionales gracias a su diversidad natural, cultural, histórica y planificación técnica.

El sector turístico crea una cadena de valor que fomenta la participación de micro, pequeñas y medianas empresas, otorgando beneficios a todos sectores sociales y de diferentes giros de negocios permitiendo la participación directa e indirecta permitiendo que los beneficios generen oportunidades de empleos, economía y bienestar social a nivel nacional (Valdez, et al,2021).

Uno de los aspectos claves dentro del turismo es el acceso a la hostelería de calidad para los visitantes, por lo cual Ecuador cuenta con una amplia oferta de plazas de alojamiento en diferentes tipos y clasificación. (Reglamento de Alojamiento Turístico, 2016), mismos que se adaptan a las diferentes preferencias y presupuestos del cliente. En el siglo XXI el avance de la tecnología ha sido permanente y sostenido, lo que ha permitido la ejecución de las diferentes actividades turísticas, para lo cual se implementaron el uso de aplicaciones y plataformas digitales en sus diferentes presentaciones y variantes con base en investigación territorial.

La tecnología ha sido un factor disruptivo en el sector hotelero especialmente en la reservación de la acomodación, para lo cual el acondicionamiento las tecnologías de la información y comunicación TICs mediante la adopción de sistemas de Reservas en línea ha simplificado el proceso de registro y pagos por el servicio de alojamiento para los turistas (Bronzwaer, Kooiman, & Rengers, 2021). Facilitando la comodidad de explorar y seleccionar opciones del servicio según las necesidades del cliente; por lo tanto, las reservas digitales se han convertido en un beneficio económico para los prestadores de servicio de hospedaje en línea (Ramón Gomez, 2015).

Dentro de este contexto, Pastaza no ha sido ajena a la evolución y adaptación de nuevas tecnologías para el turismo, en la categoría de alimentos y bebidas, post Covid-19 muchos establecimientos implementaron códigos QR para reservas, menús y servicios delivery. Los empresarios del alojamiento turísticos apostaron al marketing digital promocionando sus negocios a través de redes sociales. Sin embargo, lo controversial es que la mayoría de los administradores de este servicio en la provincia han limitado sus inversiones hacia el uso de herramientas tecnológicas o conexiones con plataformas especializadas.

Si bien los esfuerzos de los gerentes o dueños de negocios turísticos en Pastaza ya optaron el uso de la tecnología dentro de sus establecimientos, los resultados preliminares han sido positivos; sin embargo, esto no pasa frecuentemente con los usuarios o consumidores de estos servicios, según (Bronzwaer, Kooiman, & Rengers, 2021) la mayor parte de los turistas prefieren tener una referencia real de lo que van a consumir antes de generar una reserva o consumirlo, esto debido a diversos factores como: el desconocimiento o escaso uso de plataformas de reserva en línea.

Los turistas que visitan Pastaza pueden pertenecer a varias generaciones, como lo son Generación X, Generación Y o Millenials y Generación Z, según (Aldaz & Barroso, 2019) estos términos son usados con la finalidad de segmentar e identificar las características que definen a cada generación por lo cual permite comprender de mejor manera su comportamiento a aceptar el uso de la tecnología para el consumo de servicios turísticos. En tal virtud, a lo indicado en los apartados anteriores, surge la necesidad de comprender cuales son los factores que limitan a los turistas que visiten Pastaza mediante reservas de hospedaje en línea durante su estancia en este espacio geográfico amazónico.

El objeto de esta investigación fue profundizar en la comprensión de los aspectos tecnológicos y su funcionalidad que influyen en la decisión de los consumidores (turistas) de utilizar plataformas de reserva de hospedaje en línea en la Provincia de Pastaza, apoyados en el Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM). Lo que permitió responder a la incógnita. ¿Cuáles son los factores que determinan la aceptación de las plataformas de reservas de hospedaje en línea en los turistas que visitan la provincia de Pastaza?

2. METODOLOGÍA

El sitio de estudio recae en el corazón de la amazonia ecuatoriana, la Provincia de Pastaza, con una extensión de 29.000 kilómetros cuadrados aproximadamente. Este rincón de selva amazónica se caracteriza por su clima tropical húmedo, con temperaturas que oscilan entre los 25ºC a 28ºC durante todo el año y una pluviosidad significativa que nutre su rica biodiversidad. Manteniendo una población de 83.933 (INEC, 2010). La economía local se sustenta en la agricultura, ganadería y la explotación forestal, mientras sus comunidades sociales y demográficas mantiene una interrelación representativa con las diferentes culturas indígenas que se asientan en este territorio.

Ilustración 1.

Mapa Base de la Provincia de Pastaza.



Fuente: (GADPPz., 2019)**.**

La investigación fue de tipo descriptiva, según (Trespalacios *et al.* 2015) se buscó información acerca de hechos y situaciones, describiendo el comportamiento y actitudes de una población determinada. Se mantuvo un enfoque cualitativo, según (Sanfeliciano, 2023) comprende fenómenos por lo cual se plantea preguntas con la finalidad de responder después de analizar datos. Se usó la encuesta como técnica de recopilación de datos, para cumplir con el objeto de la investigación. La recopilación de información se diseñó un cuestionario que plantea cuatro (4) componentes divididos en 20 interrogantes, con el enfoque de Modelo de Aceptación Tecnológica.

La fuente secundaria fue extraída por los establecimientos de alojamiento turísticos que existen según el Catastro de Establecimientos Turísticos a Nivel Nacional con corte del mes de junio 2023. Así mismo, se identificó aquellos establecimientos que trabajan con reservas en línea, de 60 establecimientos turísticos legalmente registrados en el Ministerio de Turismo tan solo 24 cuentan con suscripciones con alguna plataforma de reservas en línea.

El cálculo del tamaño de la muestra se basó en 380 turistas, personas que visitaron la provincia de Pastaza el ultimo feriado de mayo del presente año, con una población total de 28.962, usando reservas en línea por medio de aplicaciones móviles entre otras plataformas según (Iza Garcia, 2021) más conocidas como booking, kayak, trivago, Google reservas, etc.

Cálculo del tamaño de la muestra.

Donde:

n = Tamaño de la muestra.

Z = Nivel de confianza 95% = (1.96)

q = Posibilidad de no ocurrencia. 1-p= 1-0.5 = 0.5

p = Probabilidad de ocurrencia 50% = 0.5

N = Población = 28.962

e = Error de muestreo. = 5%

Ecuación 1. Fórmula para el cálculo del tamaño de la muestra.

$$\boldsymbol{n} = \frac{Z^2 Npq}{e^2(N-1) + Z^2 pq}$$

$$\boldsymbol{n} = \frac{(1.96)^2(28962)(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(28962-1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{27815.1048}{73.3629}$$

$$\boldsymbol{n} = 379.14$$

El total de encuestas a realizar fue 380 turistas.

Una vez que se recopiló la información a través de la encuesta estructurada, se procedió a realizar un proceso de cálculos y tabulaciones de los resultados utilizando software de hojas de cálculo (Excel), en donde se registró los resultados de cada componente para facilitar el análisis cualitativo y descriptivo de la información recopilada, procediendo a realizar gráficos con los principales resultados que se presentan a continuación.

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este apartado se presentan los hallazgos de la investigación de acuerdo con la metodología aplicada en la presente investigación.

Tabla 1.

Resultados demográficos de la Investigación.

Variables.	**Resultados.**
Edad	• 18-29 años 58% • 30-40 años 39% • 40+ años 3%
Género	• Femenino 76% • Masculino 24%
Estado Civil	• Soltero 43% • Casado 47% • Divorciado 9% • Viudo 2%
Ocupación	• Empleado Público 26% • Empleado Privado 38% • Estudiante 10% • Emprendedor 26%
Procedencia	• Nacional 85% • Internacional 15%
Ingresos Económicos	• 1 SBU 30% • 2 SBU 54% • 3SBU 10% • +3 SBU 6%.

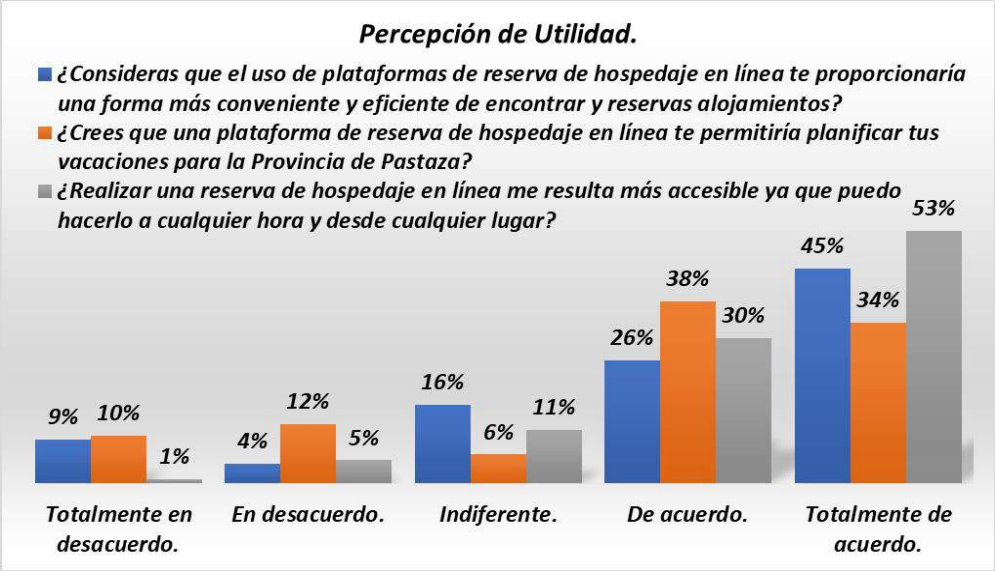
Fuente: Elaboración propia.

Como se puede evidenciar en la tabla No. 1. La componente demográfica que mayoritariamente usa este tipo de herramientas tecnológicas para reservas hoteleras en línea, son mayoritariamente personas jóvenes con un rango de 18 a 29 años, de género masculino, estado civil casados, empleados privados de procedencia ecuatoriana y con ingresos económicos no mayor a dos salarios básicos unificados. Clientes que según la información son quienes consumen servicio de acomodación en Pastaza usando medio digitales desde la región de origen del turista.

Seguido se presenta los datos alfanuméricos y la interpretación de forma resumida de: percepción de utilidad, de facilidad de uso, actitud hacia la tecnología y la intención de uso.

Gráfico 1.

Percepción de Utilidad.

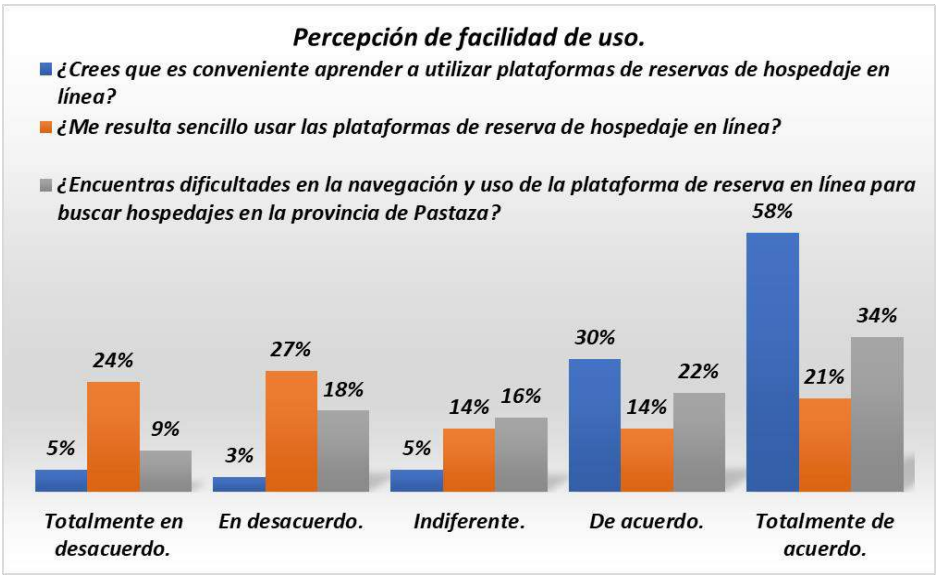


Fuente: Elaboración propia.

El gráfico 1, del factor de Percepción de Utilidad, los encuestados responden: totalmente de acuerdo (53%, 45% y 34%) y de acuerdo (38%, 30% y 36%). Las reservas de hospedaje en línea dentro de Pastaza: Proporcionan información más conveniente y eficiente para encontrar reservas de alojamiento, permiten planificar vacaciones dentro de la provincia y por último también perciben que resulta más accesible usar plataformas de reserva de hospedaje en línea ya que lo puede hacer a cualquier hora y desde cualquier lugar.

Gráfico 2.

Percepción de facilidad de uso.

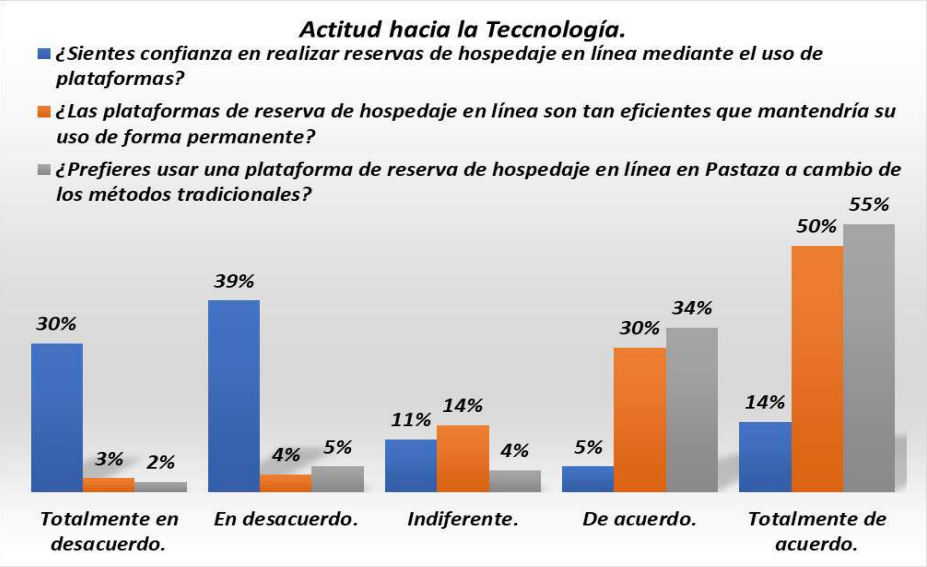


Fuente: Elaboración propia.

En grafico 2, la percepción de utilidad, iniciando con la pregunta; resulta sencillo usar las plataformas de reserva de hospedaje en línea; con un 27% en desacuerdo, seguido de totalmente en desacuerdo con un 24%, por lo contrario, el 21% respondieron estar totalmente de acuerdo y con porcentajes iguales con un 14% de acuerdo e indiferente. Por lo consiguiente las otras dos preguntas; creen conveniente aprender a utilizar estas tecnologías tenemos con un 58% están totalmente de acuerdo, con un 30% de acuerdo, en porcentaje iguales con un 5% indiferente y totalmente desacuerdo y por último un 3% en desacuerdo. Los encuestados respondieron; si encontraban dificultades al momento de navegar y usar las tecnologías dentro de la provincia de Pastaza, evidenciando con el 34% están totalmente de acuerdo, seguido con un 22% de acuerdo, el 18% en desacuerdo, el16% indiferente y por último un 9% totalmente en desacuerdo.

Gráfico 3.

Actitud hacia la Tecnología.



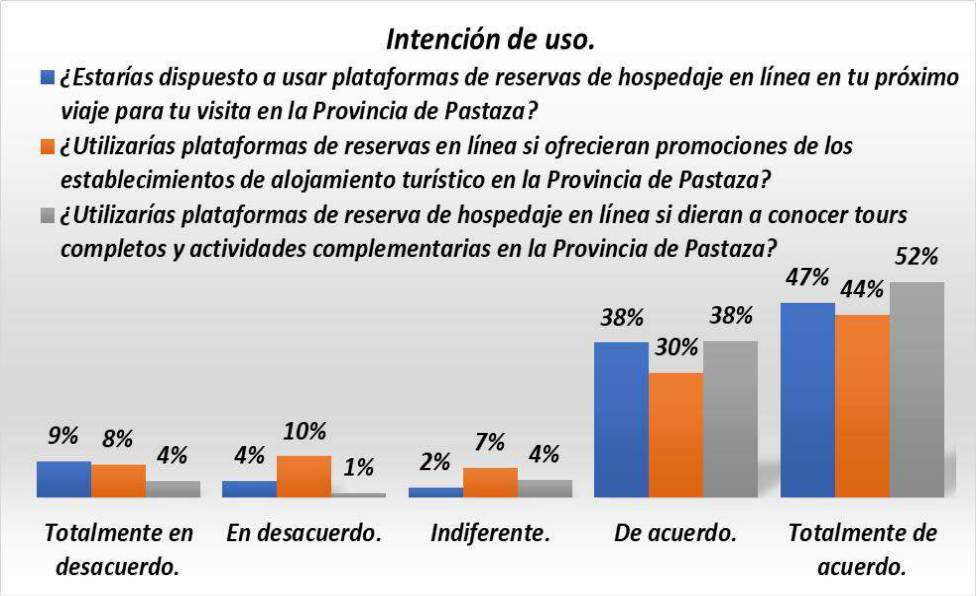
Fuente: Elaboración propia.

En el gráfico 3, la actitud hacia la tecnología, se consideraron tres preguntas las cuales dos de tres están totalmente de acuerdo, mienta en una sola están en desacuerdo. Los resultados de la primera; tiene confianza de realizar reservas de hospedaje en línea usando tecnologías, se evidencia que; un 39% en desacuerdo, el 30% totalmente en desacuerdo, el 14% totalmente de acuerdo, el 11% indiferente y 5% de acuerdo.

Por otro lado, los encuestados respondieron positivamente, que si se mantuvieran activas las plataformas de reservas de hospedaje en línea porque, que si son eficientes. Donde el 50% están totalmente de acuerdo, el 30% de acuerdo, el 14% indiferente, el 4% en desacuerdo y tan solo el 3% totalmente en desacuerdo.

Gráfico 4.

Intención de uso.



Fuente: Elaboración propia.

En el gráfico 4, desarrolla la intención de uso, la cual se planteó 3 preguntas y se homologo las respuestas para mejor interpretación. En tal virtud, totalmente de acuerdo (52%, 47%, y 44%) y de acuerdo (38%, 38% y 30%) a: usar plataformas de reservas de hospedaje en línea en sus próximas vacaciones para la provincia de Pastaza, mantendrían su uso si estas plataformas de reservas en línea están actualizadas de forma permanente con información referente a la hostelería y servicios adicionales que oferta el destino Pastaza

Discusión.

En la investigación con base en los factores determinantes para las reservas de hospedaje en línea dentro de la provincia de Pastaza, se consideraron cuatro factores con enfoque del Modelo de Aceptación Tecnológica, se muestran resultados en la Percepción de utilidad si los clientes usan las plataformas de reservas de hospedaje en línea por lo que ofrecen buena información de reservas así como diferentes establecimientos de categorías de alojamientos que se encuentran dentro de la Provincia; por lo tanto, los consumidores planificarían sus vacaciones mediante el uso de estas tecnologías implicando se sientan cómodos, así como también identifican una total accesibilidad a encontrar plazas de alojamientos, esto les

garantiza a la organización de su espacio personal, planificar su tiempo pues gracias a las reservas en línea les permiten planificar su estancia con antelación y desde su lugar de origen o cualquier otro espacio territorial.

En la percepción de facilidad de uso, se encuentran resultados un poco controversiales, aunque los encuestados si tienen toda la disposición de aprender a utilizar estas tecnologías, encuentran dificultades y no les resulta sencillo la navegación dentro de estas plataformas en línea; en este contexto, los resultados evidencian que una de las características es identificar adecuadamente es el diseño de las plataformas o limitado conocimiento que poseen los encuestados dentro de las mismas. A pesar de aquello, están dispuestos a aprender para realizar uso adecuados y confiables.

En la actitud hacia la tecnología, los resultados fueron variados, debido a que los usuarios (encuestados) no sienten la confianza de usar este tipo de plataformas de reservas en línea, una de estas interpretaciones podría ser por la poca seguridad con respecto información del sitio tecnológico, demostrando fragilidad por el uso de sus datos personales, dirección y aparte el uso de sus tarjetas de débito o crédito. Si este fuera el caso, esta característica mejorara sustancialmente con el uso constante con enfoque de eficiencia, permitiendo la utilización permanente de las tecnologías por su facilidad y rapidez

Con respecto a la intención de uso, la encuesta arrojo datos similares, dado que los encuestados si usan las plataformas de reservas de hospedaje en línea para la provincia de Pastaza, indicando que además preferirían encontrar dentro de las mismas promociones y recomendaciones de actividades turísticas, así como otros servicios turísticos que se ofrezcan dentro de la provincia con la finalidad de mejorar y complementar su experiencia.

4. CONCLUSIONES

Los factores determinantes para las reservas de hospedaje en línea en la provincia de Pastaza es la percepción de utilidad, percepción de facilidad de uso y la intensión de uso que tienen los turistas frente a la aceptación de las tecnologías dentro del sector turístico, aunque ellos valoran la comodidad y facilidad que ofrecen las mismas para planificar y reservar sus viajes; el factor de actitud hacia la tecnología, resalta la confianza y seguridad que sienten los turistas hacia el uso de las reservaciones en línea, este factor juega en su mayoría dentro la toma decisiones, por lo cual las empresas turísticas que utilicen este tipo de plataformas

deberían implementar un método más fácil y seguro para que el turista perciba seguridad y transparencia de la información al reservar sus plazas de alojamiento.

Adicionalmente, se evidencia que los jóvenes o grupo denominado Millenials encuentran las plataformas de reserva de hospedaje en línea dentro de Pastaza es de fácil uso y por ende ellos consideran utilizar con más frecuencia las tecnologías que los métodos tradicionales. Por lo cual es fundamental que los establecimientos de alojamiento de la Provincia sean transparentes y ofrezcan incentivos para fomentar el uso de reservas en línea, aparte brindar recomendaciones necesarias dentro su plataforma que incentiven al turista no solo de comprar un servicio sino una experiencia holística y única.

REFERENCIAS

Aldaz, E., & Barroso, B. (2019). *Diseño de una aplicación móvil para la promoción turística del Cantón Pastaza.* Obtenido de Tesis de Universidad Estatal Amazónica.: https://repositorio.uea.edu.ec/handle/123456789/552

Becerra , C. (2022). *Analisis de los factores del uso de las plataformas educativas post covid-19, basado en el Modelo TAM. Caso de Estudio: Docentes de la Unidad Educativa Francisci de Orellana.* Quito: Instituto de Altos Estudios Nacionales IAEN.

Betancurt Cantuña, P. A. (2022). *Impacto del COVID-19 en los establecimientos de Airbnb en el Distrito Metropolitano de Quito.* Obtenido de Universidad Central Del Ecuador.: http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/27231

Bronzwaer, S., Kooiman, J., & Rengers, M. (2021). *La máquina Booking.com, la verdadera historia.* Barcelona: Libros de cabecera.

GADPPz. (2019). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Provincia de Pastaza al año 2025.* Obtenido de Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Pastaza: https://pastaza.gob.ec/planificacion/pdot_pastaza_2019.pdf

INEC. (2010). *Fascículo Provincial Pastaza.* Obtenido de Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.: https://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manu-lateral/Resultados-provinciales/pastaza.pdf

Iza Garcia, M. M. (2021). *Análisis Comparativo de Aplicaciones Móviles para la reservación de servicios de Alojamiento en la Ciudad de Guaranda.* Obtenido de Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.: http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/16904

MINTUR. (28 de Julio de 2022). *Reactivación Económica: El Turismo deja cifras postivias en lo que va de 2022.* Obtenido de Ministerio de Turismo.: https://www.turismo.gob.ec/reactivacion-economica-el-turismo-deja-cifras-positivas-en-lo-que-va-de-2022/

Monsalve , Y., & Betancur, N. (2020). Factores determinantes para la reserva de hoteles en línea en Colombia. Una mirada desde el modelo de Aceptación Tecnológica ajustado 1. *Revista de Turismo, Patrimonio y Desarrollo.*

Ramón Gomez, T. M. (2015). *Análisis de la venta de servicios de Hospedaje en Hotales 3 estrellas, a traves de agencias en línea y su incidencia en el monto de ingresos económicos, Isla Santa Cruz.* Obtenido de Universidad Central del Ecuador Sede Galápagos.: http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/10470

Reglamento de Alojamiento Turístico. (18 de febrero de 2016). *Reglamento de Alojamiento turístico.* Obtenido de Ministerio de Turismo: https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf

Sanfeliciano, A. (06 de junio de 2023). *La investigación cualitativa y cuantitativa.* Obtenido de La mente es maravillosa.: https://lamenteesmaravillosa.com/disenos-de-investigacion-enfoque-cualitativo-y-cuantitativo/

Secretaria General de Comunicación de la Presidencia. (30 de noviembre de 2022). *El Gobierno Nacional dignifica el trabajo de los ecuatorianos mediante el aumento del Salario Básico Unificado para el 2023*. Obtenido de https://www.comunicacion.gob.ec/el-gobierno-nacional-dignifica-el-trabajo-de-los-ecuatorianos-mediante-el-aumento-del-salario-basico-unificado-para-el-2023/

Torres, C. (2016). *Revisión analítica del modelo de aceptación de la tecnología, el cambio tecnológico.* Obtenido de file:///C:/Users/UGF/Downloads/316705-Text%20de%20l'article-449822-1-10-20170109%20(1).pdf

Trespalacios Gutierrez, J. A., Vásquez Casielles, R., & Bello Acebrón , L. (2015). *Métodos de recogida y análisis de la información para la toma de decisiones en marketing.* España: Parainfo SA.

Valdez, S., Segura, E., & Cabanilla., E. (2021). Elementos de la cadena de valor que inciden en el desarrollo de actividad turistica del Parque Nacional Yasuni. *Conciencia Digital.*, 120-138.

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly.*, 425-478.

Worl Tourist Organization. (2023). *Turismo responsable, sostenible y accesible.* Obtenido de Organización Munidal del Turismo.: https://www.unwto.org/es/acerca-de-la-omt#:~:text=La%20OMT%2C%20como%20principal%20organizaci%C3%B3n,sus%20conocimientos%20y%20pol%C3%ADticas%20tur%C3%ADsticas.

Yong Varela, L. A., Rivas Tovar, L. A., & Chaparro, J. (2010). *Modelo de aceptación tecnológica (TAM): un estudio de la influencia de la cultura nacional y del perfil del usuario en el uso de las TIC.* Obtenido de Scielo.: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-50512010000100014&script=sci_arttext

Zuleta, N., & Giraldo, M. (2021). *Modelo de Aceptación Tecnológica TAM para determinar la intención de uso del servicio financiero de Banco como servicio.* Obtenido de Colegio de Estudios Superiores de Administración.

5. Anexos.

Marco teórico.

Turismo y aplicaciones de reserva en línea.

El turismo y las aplicaciones de reservas de hospedaje desempeñan un papel fundamental en la industria turística, ya que proporciona una serie de beneficios por ejemplo contribuyendo al desarrollo económico de un destino. El turismo, es un sector dinámico que genera ingresos, empleo, así como innovación en infraestructuras de todas las naciones, la implementación de aplicaciones de reserva en línea ha revolucionado la forma en que los viajeros planifican y gestionan sus alojamientos durante sus viajes. Las aplicaciones de reserva de hospedaje han simplificado el proceso de búsqueda y reserva de alojamiento para todo tipo de clientes, adaptándose a sus gustos y necesidades, ya que al considerar una base de datos de un territorio en particular, la aplicación arroja búsqueda de cualquier sitio del mundo, estas plataformas permiten a los usuarios explorar una amplia variedad de opciones de alojamiento, desde hoteles y resorts hasta apartamentos y casas vacacionales, dándoles información detallada sobre instalaciones, precio y disponibilidad. Otros aspectos para considerar que es relevante es la promoción de la competitividad y la mejora de la calidad de los establecimientos de alojamiento. Las aplicaciones de reservas también brindan a estos establecimientos la capacidad de promocionarse y competir en el mercado global, permitiendo a los viajeros, leer reseñas y opiniones de otros usuarios, lo cual influye en su decisión de reserva. Esta característica puede ser la más importante ya que fomenta la transparencia en el servicio y fomenta a mejorar los servicios dándole un enfoque de calidad para satisfacer las expectativas de los viajes.

Modelo de aceptación tecnológica. (TAM).

El modelo de aceptación tecnológica fue desarrollado por Fred Davis en 1989, como una teoría para explicar la adopción de tecnologías de información y comunicación en entornos organizacionales, con la finalidad de predecir el uso de estas de manera óptima. Por lo cual su estudio gira en torno a tres ejes: utilidad percibida de la tecnología, facilidad de uso de la tecnología y la actitud sobre la tecnología (Torres, 2016). Las dos primeras son determinantes para concluir si el usuario navega en un sistema mientras que la última es una disposición de actitud sobre esa tecnología.

Con el tiempo Venkatesh, Davis et al, 2003, ampliaron el modelo original para incluir factores sociales y contextuales que afectan la adopción de la tecnología nivel individual.

Percepción de utilidad.

La percepción de utilidad se refiere a la creencia del individuo sobre el grado en que el uso de la tecnología mejorara su rendimiento o productividad. (Becerra , 2022) En otras palabras, podemos decir que es la apreciación de las ventajas que le genera el uso de esa tecnología en su función personal.

Percepción de facilidad de uso.

La percepción de facilidad de uso se refiere a la creencia del individuo sobre la simplicidad y claridad del uso de la tecnología. (Torres, 2016) . En otras palabras, es el grado de dificultad que le atribuye al usuario al usar esa tecnología.

Actitud hacia la tecnología.

Es una de las variables contextuales que afecta a las dos anteriores, esta determina la relación entre factores psicológicos y la actitud favorable por lo cual, son los incentivos positivos como negativos que interpreta la persona para usar o no la tecnología. (Torres, 2016) En otras palabras podemos decir que son las actitudes hacia una tecnología que se ven influenciadas por la coincidencia y coherencia entre dicha tecnología y los valores y actitudes que conforman la personalidad del usuario.

Intención de uso.

La intención de uso es la decisión que toma el usuario a la hora de realizar transacciones en este caso reservaciones en línea desde la confianza y su satisfacción después de usarlas. Según (Zuleta & Giraldo, 2021) ha permitido analizar el comportamiento del usuario en un entorno virtual, desde el inicio, durante y después de su compra.

Modelo de encuesta aplicada.

Esta encuesta está diseñada con la finalidad de cumplir el objetivo general de la investigación, se usó el modelo de Aceptación Tecnológica, por lo cual su estructura es la siguiente.

Cuestionario.
Preguntas Generales.

1. Edad. a. 18 – 29. b. 30 – 40. c. 40 +.
2. Género. a. M. b. F.
3. Estado civil. a. Soltero. b. Casado. c. Divorciado. d. Viudo.
4. Ocupación. a. Empleado Público. b. Empleado privado. c. Estudiante. d. Emprendedor
5. Procedencia. a. Nacional. b. Internacional.
6. Ingresos económicos. El total de sus ingresos económicos percibido en Salario Básico Unificado es: a. 1 SBU. b. 2 SBU. c. 3 SBU. d. + 3 SBU.

Marque con X la opción que considere más adecuada a la pregunta.
Considerando los siguientes aspectos:
1. Totalmente en desacuerdo.
2. En desacuerdo.
3. Indiferente.
4. De acuerdo.
5. Totalmente de acuerdo.

Percepción de utilidad.						
7	¿Consideras que el uso de plataformas de reserva de hospedaje en línea te proporcionaría una forma más conveniente y eficiente de encontrar y reservar alojamientos?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
8	¿Crees que una plataforma de reserva de hospedaje en línea te permitiría planificar tus vacaciones para la Provincia de Pastaza?	1	2	3	4	5
9	¿Realizar una reserva de hospedaje en línea me resulta más accesible ya que puedo hacerlo a cualquier hora y desde cualquier lugar?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
Percepción de Facilidad de Uso.						
10	¿Crees que es conveniente aprender a utilizar plataformas de reservas de hospedaje en línea?	1	2	3	4	5
11	¿Me resulta sencillo usar las plataformas de reservas de hospedaje en línea?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
12	¿Encuentras dificultades en la navegación y uso de la plataforma de reserva en línea para buscar hospedajes en Pastaza?	1	2	3	4	5
Actitud hacia la Tecnología.						
13	¿Sientes confianza en realizar reservas de hospedaje en línea mediante el uso de plataformas?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
14	¿Las plataformas de reserva de hospedaje en línea son tan eficientes que mantendría su uso de forma permanente?	1	2	3	4	5
15	¿Prefieres usar una plataforma de reserva de hospedaje en línea en Pastaza a cambio de los métodos	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**

	tradicionales?					
Intención de uso.						
	¿Estarías dispuesto a usar plataformas de reservas de hospedaje en línea en tu próximo viaje para tu visita en la provincia de Pastaza?	1	2	3	4	5
	¿Utilizarías plataformas de reserva en línea si ofrecieran promociones de los establecimientos de alojamiento turístico en la Provincia de Pastaza?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
	¿Utilizarías plataformas de reserva de hospedaje en línea si dieran a conocer tours completos y actividades complementarias en la Provincia de Pastaza?	1	2	3	4	5