



*Análisis del uso de asistentes virtuales en hoteles de la ciudad de Guayaquil  
frente al turismo post-pandemia*

*Analysis of the use of virtual assistants in hotels in the city of Guayaquil in the  
face of post-pandemic tourism*

*Análise do uso de assistentes virtuais em hotéis da cidade de Guayaquil diante do  
turismo pós-pandemia*

Shirley Nicole Rengel-Chinchay <sup>I</sup>

[sn.rengel@istvr.edu.ec](mailto:sn.rengel@istvr.edu.ec)

<https://orcid.org/0000-0002-7738-3834>

Deysi Adriana Pesantes-Sangacha <sup>II</sup>

[dpesantes@istvr.edu.ec](mailto:dpesantes@istvr.edu.ec)

<https://orcid.org/0000-0002-0423-0220>

**Correspondencia:** [sn.rengel@istvr.edu.ec](mailto:sn.rengel@istvr.edu.ec)

Ciencias Técnicas y Aplicadas

Artículo de Investigación

\* **Recibido:** 13 de octubre de 2022 \* **Aceptado:** 28 de noviembre de 2022 \* **Publicado:** 15 de diciembre de 2022

I. Egresado, Instituto Superior Tecnológico Vicente Rocafuerte “ISTVR”, Guayaquil, Ecuador.

II. Docente, Instituto Superior Tecnológico Vicente Rocafuerte “ISTVR”, Guayaquil, Ecuador.

## Resumen

Actualmente, contar con la tecnología se ha vuelto primordial, por lo que pensar en la implementación de asistentes virtuales mejoraría la atención, la gestión del hotel y se optimizaría costos. La realización de este proyecto es para proponer el uso de asistentes virtuales, de tal que los hoteles se vuelvan inteligentes y puedan aportar una experiencia distinta al turista. Se tomó en cuenta la situación actual de la pandemia. La crisis sanitaria por Covid-19 ocasionó la paralización total de movilidad y restricciones de toda índole, Ecuador al ser un país emergente, mostró fragilidad en el sector turístico y hotelero ocasionando millonarias pérdidas, por lo que diferentes destinos se vieron totalmente afectados, no solo a nivel nacional sino a escala global. Entonces, ¿cómo deberían los hoteles prepararse para tal eventualidad? En nuestro país el uso de este tipo de asistentes virtuales es insatisfactorio, por lo que se busca analizar los beneficios que puede traer un asistente virtual, de tal manera que se impulse el servicio de consejería y darle un toque personalizado a la experiencia del usuario, al tener mejor comprensión del usuario es posible optimizar la oferta de productos y servicios, por lo tanto, al turista se le asegurará una mejor experiencia de atención al cliente y así podrá satisfacer sus necesidades de manera eficaz. Con esta propuesta se ayudará a que el usuario tenga mayor facilidad y comodidad al momento de su hospedaje evitando el contacto con otros usuarios.

**Palabras clave:** Turismo; Costos; Pandemia.

## Abstract

Currently, having technology has become essential, so thinking about the implementation of virtual assistants would improve service, hotel management and optimize costs. The realization of this project is to propose the use of virtual assistants, so that hotels become intelligent and can provide a different experience to tourists. The current situation of the pandemic was taken into account. The health crisis caused by Covid-19 caused the total stoppage of mobility and restrictions of all kinds. Ecuador, being an emerging country, showed fragility in the tourism and hotel sector, causing millions in losses, for which reason different destinations were totally affected, not only nationally but globally. So how should hotels prepare for such an eventuality? In our country, the use of this type of virtual assistants is unsatisfactory, so it is sought to analyze the benefits that a virtual assistant can bring, in such a way that the counseling service is

promoted and give a personalized touch to the user experience. By having a better understanding of the user, it is possible to optimize the offer of products and services, therefore, the tourist will be assured of a better customer service experience and thus will be able to satisfy their needs effectively. This proposal will help the user to have greater ease and comfort at the time of their lodging avoiding contact with other users.

**Keywords:** Tourism; costs; Pandemic.

## Resumo

Atualmente, ter tecnologia tornou-se essencial, então pensar na implementação de assistentes virtuais melhoraria o atendimento, a gestão hoteleira e otimizaria custos. A concretização deste projeto é propor o uso de assistentes virtuais, para que os hotéis se tornem inteligentes e possam proporcionar uma experiência diferente aos turistas. Foi tida em conta a situação atual da pandemia. A crise sanitária causada pelo Covid-19 provocou a paralisação total da mobilidade e restrições de todo tipo. O Equador, sendo um país emergente, apresentou fragilidade no setor turístico e hoteleiro, causando prejuízos milionários, pelo que diferentes destinos foram totalmente afetados, não só nacionalmente, mas globalmente. Então, como os hotéis devem se preparar para tal eventualidade? No nosso país, a utilização deste tipo de assistentes virtuais é insatisfatória, pelo que se procura analisar as vantagens que um assistente virtual pode trazer, de forma a promover o serviço de aconselhamento e dar um toque personalizado à experiência do utilizador. Ao conhecer melhor o usuário, é possível otimizar a oferta de produtos e serviços, assim, o turista terá a garantia de uma melhor experiência de atendimento e, assim, poderá satisfazer suas necessidades de forma eficaz. Esta proposta ajudará o usuário a ter maior facilidade e conforto na hora de sua hospedagem evitando o contato com outros usuários.

**Palavras-chave:** Turismo; custos; Pandemia.

## Introducción

El turismo se ha convertido en uno de los principales actores en el comercio internacional. Durante décadas, el turismo ha permanecido con un incremento asiduo, y se ha extendido de forma diversificada, convirtiéndose en una necesidad y un placer accesible a grandes masas con

derecho a participar en la recreación y el descanso, siendo uno de los responsables de los grandes cambios dentro del sector. (Vanesa, 2020)

El turismo es una actividad importante tanto por el aporte social y económico que ofrece a Ecuador y que se encuentra en continua transformación. Desde años anteriores, la mayoría de países han optado por innovación en el sector, lo que los ayuda a crecer en el mercado, tener producciones más rápidas y optimiza la gestión en las empresas, añadiendo nuevos sitios turísticos y dando como resultado un incremento a su economía. (Pablo A. , 2020)

El sector turístico debe estar en continua transformación, ya que es una actividad la cual requiere ganar público a medida que pasa el tiempo, es por eso que las industrias siempre están innovando, pero es uno de los sectores que innova poco a poco.

Actualmente, el turismo está pasando por un momento crítico debido a la situación actual que se atraviesa por la pandemia, por lo que se estima que el turismo está teniendo grandes pérdidas, ya que no ha habido gran afluencia de turistas en los destinos turísticos del país, no solo en Ecuador sino en los demás países del mundo, los sitios turísticos al momento debe ser con un aforo, existen nuevas medidas de restricciones las cuales no permiten que la mayoría de turistas viajen sino están totalmente inmunizados. (Argenis & Sandra, 2020)

Debido a la pandemia por Covid-19, todos los sectores tanto como el turístico se tuvieron que apoyar en tecnología e innovación de tal manera que estas ayudaron a mantener varias empresas. Hoy en día, se considera que en el sector se apuesta por Innovación, Sostenibilidad y Tecnología que son componentes que forman parte clave en el turismo a nivel mundial. Sin embargo, cuando se trata de innovación no solo está ligado a la tecnología, sino que, a su vez a la inversión y unión con otras empresas, las cuales se dirigen a un mismo público objetivo brindando más oportunidades y ofertando a menor costo los servicios de empresas turísticas. (Nathalia, 2022)

Uno de los grandes avances que ha tenido la historia ha sido la tecnología, la cual ha ayudado a progresar en el sector turístico a nivel mundial, es por eso que a medida que la tecnología avanza las empresas deben acoplarse a este cambio, con la finalidad de poder cubrir las necesidades del usuario. (Fabricio, 2020)

Las herramientas tecnológicas han mejorado la experiencia del usuario gracias a que actualmente hacemos uso de redes sociales, realidad virtual e inteligencia. La tecnología ha logrado involucrarse en nuestras vidas por lo que se ha vuelto imprescindible en nuestras rutinas diarias es por esta razón que cada vez más existen nuevos patrones de consumo, el cual ha logrado que

se genere un ambiente en el que el usuario no solo se sienta satisfecho, sino que además adquiera grandes experiencias. (Carpio & Nuñez, 2017)

El objetivo general de la investigación es Analizar la satisfacción de los clientes mediante el uso de los asistentes virtuales en hoteles de primera categoría de la ciudad de Guayaquil frente al turismo post-pandemia. Mientras que como objetivos específicos es **1.** Identificar los beneficios que pueden otorgar los asistentes virtuales en hoteles de primera categoría de la ciudad de Guayaquil, **2.** Analizar si los hoteles cuentan con los requisitos necesarios para implementar a futuro los asistentes virtuales y **3.** Proponer el uso de los asistentes virtuales en los hoteles de primera categoría.

### **Revisión literaria**

**El sector turístico.** Las Tecnologías de la información y comunicación (TIC) están favoreciendo a la sociedad, por lo que poseer un Smartphone es muy importante, ya que estos poseen inteligencia artificial la cual su principal objetivo es adquirir beneficios gracias a la conexión entre consumidor y marca. (Catherine, XuequnWang, & Loureiro, 2019)

Actualmente utilizar la tecnología es un gran reto que deben considerar poner en práctica las empresas, debido a que gracias a esta se podrá conocer las necesidades de los clientes, conocer las tendencias, ofrecer rapidez en las estadías de los huéspedes, entre otras. Contar con la tecnología es una gran ventaja la cual poseer los conocimientos digitales necesarios ayudará a crecer en las empresas.

Gracias al uso de la tecnología, hoy en día en el sector turístico contamos con páginas webs que son muy acogidas por turistas las cuales nos permite realizar reservaciones. Se considera que las páginas web como Booking.com y TripAdvisor son una de las más visitadas en el sector turístico, ya que los usuarios después de su estadía califican el hotel o restaurante y comentan sobre la atención, calidad y servicio ofrecido. Por esta razón muchos clientes antes de realizar un viaje visitan estas páginas, para conocer las puntuaciones de los establecimientos, por tal motivo se dice que muestran mayor transparencia porque se puede observar la realidad de los establecimientos. (Adrian & Palacios, 2020)

Así como las páginas webs nos han ayudado a realizar reservaciones por medio del cual se conoce los servicios que ofrecen los diferentes alojamientos turísticos. Existe la Inteligencia Artificial que es más usada en robótica, es por eso que las empresas y universidades privadas, han

apostado para que se realicen investigaciones sobre la inteligencia artificial, la cual va en aumento con el pasar del tiempo, y ha generado que la mayoría de países lo implementen en las empresas por las diferentes funciones que realiza.

En las empresas, la inteligencia artificial ofrece una experiencia personalizada al consumidor, permite optimizar costos y mejorar la producción del negocio. Las empresas y los destinos deben adaptarse para ser competitivas en la industria. Gracias a una buena experiencia se fideliza clientes y este recomienda la marca, lo cual ayuda al crecimiento del negocio convirtiendo franquicias.

El sector turístico también ha decidido incorporar inteligencia artificial, como lo son los asistentes virtuales. Los asistentes virtuales se pueden definir como un software que procesan comando de voz, y responden a nuestras tareas indicadas, estos son capaces de mantener una conversación a diferencia de un chatbot el cual responde a inquietudes de manera específica. (George, 2016)

En base a las diferentes investigaciones, se considera que los asistentes virtuales más utilizados son: Alexa (Amazon), Siri (Apple), Bixby y Google Assistant debido a que han logrado convertirse en algo imprescindible y común en el mercado por su procesamiento de lenguaje natural y reconocimiento de voz.

Actualmente, se considera que los asistentes virtuales han hecho que hablar con un ordenador se convierta en rutina para millones de persona. Es por eso que algunos usuarios cuando viajan idealizan lo mismo. Por esta razón Amazon ha desarrollado Alexa For Hospitality la cual va encaminado a las grandes cadenas hoteleras y alquileres vacacionales. (Laura, 2021)

(Casadomo, 2020) A nivel mundial existen cadenas internacionales que han apostado por la inteligencia artificial haciendo más independientes a los clientes, como lo son los hoteles coreanos Novotel Ambassador Seoul Dongdaemun Hotels & Residences y Hyatt Andaz Seoul Gangnam, ambos hoteles cuentan con la solución hotelera Giga Genie IA de la compañía coreana KT Corporation.

Novotel Ambassador fue el primer hotel en implementar asistentes virtuales en 2018 a sus 523 habitaciones. Al momento de visualizar resultados positivos la compañía KT en colaboración con industrias hoteleras Accor, Hyatt y Marriott, se tomó la decisión de expandirlo en diferentes establecimientos en el 2020.

En los hoteles Marriott nos encontramos con Alexa, el asistente de voz creado por Amazon, el cual brinda servicio de concierge, ayuda en cualquier tarea del huésped y amenidades como controlar temperatura e iluminación en la habitación, reproducir música, sugerencias de restaurantes y atracciones locales, e incluso el check-out, entre otros. Este brinda una experiencia más personal. Al momento que el huésped hace una petición el asistente la transfiere al personal encargado, el cual la debe resolver lo más pronto posible. Alexa ayuda a incrementar la productividad de los trabajadores.

Otro asistente virtual presentado es Oli, creado por el ecuatoriano Dustin Gallegos, el cual fue diseñado para ayudar al cliente en la colección obligatoria de formularios de salud antes de llegar a un hotel. Oli se enfoca en recolectar la información sobre la sintomatología por Covid-19 de esta manera se quiere evitar el contagio, ahorrar tiempo y evitar todo tipo de contacto.

Para interactuar con Oli, es por medio del hotel cuando se realiza una reservación o por medio de un código QR, el cual se registra en el sistema de Oli, y este se contacta por medio de WhatsApp, SMS o aplicaciones de mensajería. Oli se encuentra en Colombia, expandiéndose por Uruguay, México. En Ecuador, los hoteles que se han registrado para contar con Oli son Wyndham de Manta y el Grand Hotel Guayaquil. (Carmen, 2021)

Otro hotel de lujo que cuenta con asistente virtual es el Hotel Sheraton de Guayaquil, de Ciavgroup, en el cual se han dado cuenta que, gracias a este, no solo se ha potenciado la marca del hotel en digital, sino que, además cuenta con un nuevo canal de ventas mediante redes sociales y una excelente atención al cliente que los ha posicionado como los mejores en la industria, comentó MBA. Verónica Yagual, Gerente de ventas y marketing, mediante la red social de la empresa.

En este proyecto de estudio se tomará en cuenta los hoteles de primera categoría. A continuación, se muestra la categorización de establecimientos turísticos, información tomada por parte del Ministerio de Turismo: (Reglamento de alojamiento turístico, 2016)

- 5 estrellas se agrupan en categoría Lujo
- 4 estrellas se agrupan con categoría Primera
- 3 estrellas se agrupan con categoría Segunda
- 2 estrellas se agrupan con categoría Tercera
- 1 estrella se agrupa con categoría Cuarta

## Hoteles de primera categoría en la ciudad de Guayaquil

A continuación, se presentan los hoteles de lujo de la ciudad de Guayaquil, calificados por los usuarios de las páginas más visitadas en el sector turístico.

- Hilton Colon
- Sheraton
- Oro Verde Guayaquil
- Hotel del Parque
- Wyndham, Puerto Santa Ana
- Puerto Santa Ana Suites Guayaquil
- Radisson

Según las investigaciones realizadas en base a mi tema propuesto, se considera que la tecnología cumple un rol importante en tiempos de pandemia, la cual nos ayudará a prevenir contagios, es por esta razón que se busca que los hoteles de cuatro estrellas puedan involucrarse en tecnología avanzada como lo es la inteligencia artificial.

Actualmente Ecuador no cuenta con asistentes virtuales en las diferentes cadenas hoteleras del país. Por lo que se considera que todavía nos hace falta tecnología avanzada. Un hotel inteligente se reconoce al contar con varios componentes esenciales. Los hoteles que se consideren inteligentes o tecnológicos deben cumplir con los siguientes indicadores: Según (Albán & Pacheco, 2020)son: estructura, servicios, sistemas y manejo.

Para examinar los hoteles de Primera categoría de Guayaquil es fundamental tener en cuenta los varios modelos de tecnología que utilizan en Guayaquil.

**Figura 1:** Componentes tecnológicos utilizados en Guayaquil

<b>ESTRUCTURA</b>	<b>SERVICIOS</b>	<b>SISTEMAS</b>	<b>MANEJO</b>
Puertas automáticas	Equipos tecnológicos para eventos	Presencia en OTA	Pantalla Lcd con señalización
Sensores de Luz	Parlantes Bluetooth	Web del hotel	Touch free
		WIFI	Termostato inteligente

Redes sociales	Menú electrónico
Medios de pago	Transmisión desde el dispositivo hasta el televisor
Sistema de gestión hotelera	Web check-in Purificador de aire Tarjetas magnéticas

Para concluir, se estima que Ecuador es un país que carece de tecnología y presupuesto, debido a que no se hace un estudio de mercado en el cual se pueda ver las preferencias del huésped, esto hace que se desconozca que sería más cómodo para el cliente. El turista no solo busca servicio, también busca algo innovador al llegar a un hotel, y que mejor que contar con asistente virtual, el cual va hacer algo novedoso y la estancia del turista la volverá única.

De acuerdo a lo investigado se presume que contar con asistente virtual es beneficioso, debido a que es rápido y eficaz, es capaz de resolver múltiples tareas, y de esta manera podemos evitar el contacto y así frenar la propagación de covid-19. Este asistente ayudará a optimizar costos y brindar mejor atención al cliente, además se volvería competitivo en la industria. Cabe recalcar que con el pasar del tiempo, los asistentes virtuales pueden ir mejorando, y añadiendo más funciones.

## **Materiales y métodos**

En el presente trabajo utilizaremos un método investigativo bibliográfico, por lo tanto, se emplearán métodos cualitativos, por lo cual identificaremos las características de los asistentes virtuales por medio de una revisión teórica a través de investigación deductiva.

Al ser una investigación bibliográfica utilizaremos la herramienta de entrevista a distintos usuarios relacionados directamente a la Hotelería, con las cuales llevaremos a cabo un análisis con la finalidad de poder observar lo beneficioso que sería contar con asistentes virtuales en la industria hotelera de Guayaquil.

Se realizó la entrevista vía-online con el Salonero y Guest Service-Operador telefónico del prestigioso Hotel Oro Verde, en el cual nos indicaron los beneficios y mejoras que tendrían con

un asistente virtual ya que de esta manera tendrían una atención más rápida y eficaz. Por último, se realizó la entrevista vía-online con el Lcdo. Edson Larrea, Presidente de la Asociación de Profesionales de Hotelería y Turismo del Ecuador, en la cual detalló lo importante de contar con un asistente virtual, ya que brindará una atención personalizada.

Se realizaron las respectivas investigaciones acerca de los asistentes virtuales en el cual se utilizó la tecnología como método investigativo.

## **Discusión**

La acogida de los asistentes virtuales por parte de las personas ha sido un fenómeno global durante estos últimos años. Actualmente esta es una de las innovaciones principales dentro de los sectores turísticos, la forma más popular de innovación. Es más, se considera que las personas se fueron acostumbrando a las nuevas tecnologías que pueden encontrar en hoteles, restaurantes y aeropuertos. En el caso de los Smartphone y tablets, nadie les enseña a usarlas, sino que aprenden de manera autodidacta, incluso experimentan con aplicaciones nuevas que les permitan tener un mejor funcionamiento en sus actividades.

## **Anexos**

**Anexo 1.** Entrevista Edson Larrea, Presidente de la Asociación de Profesionales de Hotelería y Turismo del Ecuador

### **Preguntas**

- 1. ¿Ha usado alguna vez un asistente virtual? ¿Está familiarizado con la definición de asistente virtual?**

Por supuesto el asistente virtual que más se utiliza por decirlo así sería el Google Assitant que se encuentra en nuestros dispositivos móviles

- 2. ¿Cuáles son los asistentes virtuales que usted conoce y a su percepción cuál es el mejor?**

El Google Assitant me parece muy funcional, no he utilizado mucho Siri pero me parece práctico

- 3. ¿Con qué frecuencia usa o usaría un asistente virtual como Ok Google, Alexa, Siri o Bixby?**

La utilización que le doy es más cuando solicito buscar un contacto o una dirección específica, en promedio sería una vez al día.

**4. ¿Ha tenido inconvenientes por demora en atención en su estancia en hoteles de primera categoría de la ciudad de Guayaquil?**

Los normales en proceso de control de huéspedes o verificación de tarifa, creo que por supuesto la tecnología ayuda a dar agilización a esos temas.

**5. ¿Cree usted que los huéspedes necesitan una atención personalizada?**

Totalmente, el éxito de cualquier negocio es precisamente la personalización del servicio, ese es uno de los baluartes de la hotelería y de la restauración.

**6. ¿Estaría dispuesto a usar un asistente virtual en su estadía en hoteles de primera categoría de la ciudad?**

En temas de búsqueda por supuesto, pero no olvidar que siempre es importante contar con el respaldo físico del servicio.

**7. ¿Por qué usted considera que en Guayaquil no se hace uso de los asistentes virtuales?**

Considero que podría ser por la conectividad que pueda tener dicho establecimiento, aunque ya existen hoteles como el Grand Hotel Guayaquil que están utilizando un asistente virtual de hotelería llamado OLI fabricado por un ecuatoriano a través de un chatbots.

**8. ¿Qué cree usted que limita a Guayaquil a tener estos productos?**

La complejidad de creer que estos productos son de mucho mantenimiento y de un manejo adecuado de su web

**9. ¿Consideras que los asistentes virtuales van a convertirse pronto en una de las principales formas con las que interactuamos con la tecnología?**

Los asistentes virtuales ya están posicionados en el mercado hotelero extranjero, cadenas hoteleras están trabajando como aplicaciones tales como ALEXA, MIRAI, GOOGLE HOME, GOOGLE DUPLEX, etc.

**10. ¿Consideras que en hoteles y turismo contar con un asistente virtual mejorará la calidad y bioseguridad en tiempos de pandemia?**

Existirá un mayor tráfico de reservas y consultas considerando que muchos viajeros optaran por tener el menor contacto posible con el personal y por ende eso generará un nivel de confianza interesante y de seguridad para el establecimiento hotelero.

**Anexo 2.** Entrevista Paul Flores Villafuerte salonero del prestigioso Hotel Oro Verde Guayaquil.

**Preguntas:**

- 1. ¿Ha usado alguna vez un asistente virtual? ¿Está familiarizado con la definición de asistente virtual?**

No he usado, pero si estoy familiarizado con la definición de asistente virtual ya que he presenciado el uso de ella en otras áreas.

- 2. ¿Cuáles son los asistentes virtuales que usted conoce y a su percepción cuál es el mejor?**

Conozco el asistente de Google y Siri usados mayormente en iPhone.

- 3. ¿Con qué frecuencia usa o usaría un asistente virtual como Ok Google, Alexa, Siri o Bixby?**

En el área que estoy regularmente no es tan usado, pero si pudiera lo usaría usualmente para facilitar mi labor diaria.

- 4. ¿Ha tenido inconvenientes por demora en atención en su estancia en hoteles de primera categoría de la ciudad de Guayaquil?**

Si he tenido inconvenientes por demora en hoteles de primera categoría en Guayaquil en los que he estado.

- 5. ¿Cree usted que los huéspedes necesitan una atención personalizada?**

Por supuesto, cada cliente tiene una necesidad diferente y sería mucho mejor si su atención es personalizada.

- 6. ¿Estaría dispuesto a usar un asistente virtual en su estadía en hoteles de primera categoría de la ciudad?**

Por supuesto, los asistentes virtuales facilitan mucho al momento de la interacción hombre – máquina.

- 7. ¿Por qué usted considera que en Guayaquil no se hace uso de los asistentes virtuales?**

Considero que en Guayaquil no se ha dado el uso de los asistentes debido a que seguimos en el proceso de modernizarnos y aún no hemos llegado a esas instancias.

- 8. ¿Qué cree usted que limita a Guayaquil a tener estos productos?**

Creo que lo que limita a Guayaquil a no tener estos productos es que debería haber capacitación para el correcto uso y empleo de estos productos lo cual la mayoría de empresas no está dispuesta a realizar.

**9. ¿Consideras que los asistentes virtuales van a convertirse pronto en una de las principales formas con las que interactuamos con la tecnología?**

Realmente considero que los asistentes virtuales pronto se convertirán en una de las principales formas para interactuar con la tecnología debido a su gran potencial.

**10. ¿Consideras que en hoteles y turismo contar con un asistente virtual mejorará la calidad y bioseguridad en tiempos de pandemia?**

Por supuesto, el hecho de solo tener que interactuar con una máquina ayuda mucho en lo que respecta a la no propagación del virus.

**Anexo 3.** Entrevista Xavier Gutiérrez Guest Service- Operador telefónico del prestigioso Hotel Oro Verde de Guayaquil

**Preguntas:**

**1. ¿Ha usado alguna vez un asistente virtual? ¿Está familiarizado con la definición de asistente virtual?**

Sí los he utilizado.

En estos tiempos es necesario, casi todo se maneja online.

**2. ¿Cuáles son los asistentes virtuales que usted conoce y a su percepción cuál es el mejor?**

Son Siri manejado por Apple, Sophie por Banco del Pacífico, entre otros.

El que utilizo con más frecuencia es Sophie del Banco del Pacífico.

**3. ¿Con qué frecuencia usa o usaría un asistente virtual como Ok Google, Alexa, Siri o Bixby?**

Se los usa diariamente ya que es necesario en estos momentos, desde que comenzó la pandemia todo se maneja por asistentes virtuales.

**4. ¿Ha tenido inconvenientes por demora en atención en su estancia en hoteles de primera categoría de la ciudad de Guayaquil?**

Por el momento no me he hospedado en hoteles de Guayaquil.

**5. ¿Cree usted que los huéspedes necesitan una atención personalizada?**

Sí, por supuesto es necesario utilizarlos.

**6. ¿Estaría dispuesto a usar un asistente virtual en su estadía en hoteles de primera categoría de la ciudad?**

Sí, ya que es necesario y sería de una manera más eficaz.

**7. ¿Por qué usted considera que en Guayaquil no se hace uso de los asistentes virtuales?**

Considero que es porque hay personas que prefieren realizar trámites personalmente.

**8. ¿Qué cree usted que limita a Guayaquil a tener estos productos?**

Considero que es por el costo de los accesorios, ya que se debería invertir más.

**9. ¿Consideras que los asistentes virtuales van a convertirse pronto en una de las principales formas con las que interactuamos con la tecnología?**

Sí efectivamente.

**10. ¿Consideras que en hoteles y turismo contar con un asistente virtual mejorará la calidad y bioseguridad en tiempos de pandemia?**

Sí, pero existen personas que desean crear experiencias, y esa experiencia se crea con la persona que lo atiende.

## Referencias

1. Adrian, P., & Palacios, L. (2020). Fidelización y generación de valor para los jóvenes a través de asistentes virtuales. Zaguan Repositorio Institucional de documentos. Obtenido de <https://zaguan.unizar.es/record/101109>
2. Albán, A. O., & Pacheco, P. (Septiembre de 2020). Análisis de las preferencias de uso de tecnología durante el alojamiento por parte de los huéspedes de hoteles de primera categoría en la ciudad de Guayaquil. Provincia del Guayas. Universidad Católica Santiago de Guayaquil.
3. Argenis, G., & Sandra, R. (2020). El futuro después del Covid-19. Univesidad Católica de Colombia. Obtenido de <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/24658>
4. Carmen, C. (2021). Ecuatoriano presenta Oli, una herramienta virtual potenciada por inteligencia artificial para hoteles. El Universo.
5. Carpio, R., & Nuñez, M. B. (Diciembre de 2017). Análisis empírico del uso de redes sociales para reservas de hoteles en jóvenes de 20-30 años de edad en la ciudad de Guayaquil. Revista Carácter, 5(1), 22. Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/60-

- Contenido%20del%20art%C3%ADculo%20con%20resumen,%20palabras%20claves%20y%20referencias-145-1-10-20210821.pdf
6. Casadomo. (Junio de 2020). Los hoteles coreanos Novotel Ambassador y Hyatt Andaz apuestan por el asistente virtual con IA para domotizar sus estancias. Obtenido de <https://www.casadomo.com/2020/06/17/hoteles-coreanos-novotel-ambassador-hyatt-andaz-apuestan-asistente-virtual-ia-domotizar-estancias>
  7. Catherine, P., Xuequn Wang, & Loureiro, S. M. (2019). The influence of brand experience and service quality on customer engagement. *Journal of Retailing and Consumer Services*. Obtenido de [https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&q=Prentice%2C+C.+et+al.+2019%29%3A+&btnG=](https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Prentice%2C+C.+et+al.+2019%29%3A+&btnG=)
  8. Fabricio, G. O. (2020). Diseño e implementación de un asistente virtual (chatbot) para ofrecer atención a los clientes de una aerolínea mexicana por medio de sus canales conversacionales. Infotec, Centro de investigación e innovación en tecnologías de la información y comunicación.
  9. George, S. (2016). Tu tiempo a tu disposición contrata un asistente virtual y libera tu vida . Babelcube.
  10. Laura, C. (2021). Impacto Operacional de la implementación de asistentes virtuales en la hotelería post covid-19 en Santo Domingo. Universidad Iberoamericana.
  11. Nathalia, L. C. (2022). Turismo en tiempo de covid-19 de la masificación al distanciamiento social. Unesum.
  12. Pablo, A. (2020). Caída del turismo por la covid-19. Desafío para México y experiencias internacionales. Instituto Belisario Domínguez, Senado de la República.
  13. Reglamento de alojamiento turístico. (18 de febrero de 2016). Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>
  14. Vanesa, C. (2020). Desafíos y oportunidades para el turismo en el marco de la pandemia Covid-19. Cuadernos de política exterior Argentina.

© 2022 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).