



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE TURISMO

TEMA:

**"EVALUACIÓN DE LA INCIDENCIA DE LAS PLATAFORMAS DE RESERVA EN
LÍNEA EN LA FIDELIZACIÓN DE CLIENTES DEL SECTOR DE ALOJAMIENTO
EN SALINAS, AÑO 2025."**

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE

LICENCIADA EN TURISMO

AUTORA:

KARLA NOHELY LINDAO CLEMENTE

TUTOR:

LCDO. MIGUEL ÁNGEL ORDEN MEJÍA PHD.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2026

APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, "**Evaluación de la incidencia de las plataformas de reserva en línea en la fidelización de clientes del sector de alojamiento en Salinas, año 2025.**", elaborado por la Srta. Karla Nohely Lindao Clemente, egresada de la Carrera de Turismo, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Turismo, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



Lcdo. Miguel Ángel Orden Mejía, PhD.

Profesor tutor

AUDITORIA DEL TRABAJO

El presente Trabajo de Titulación denominado "Evaluación de la incidencia de las plataformas de reserva en línea en la fidelización de clientes del sector de alojamiento en Salinas, año 2025.", constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciada en Turismo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, Karla Nohely Lindao Clemente con cédula de identidad número 245048136-7 declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Karla Lindao.

Lindao Clemente Karla Nohely
C.C. No.: 245048136-7

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por darme la sabiduría, fortaleza, por guiarme durante mi trayectoria; a mi querida madre Johanna Mabel Clemente Soriano por ser mi ejemplo a seguir, a mis hermanos Carlos Lindao, Bryan Lindao, Natalia Clemente, Analía Clemente y Carlos Clemente, por ser mi apoyo y no dejar que me rinda ante ninguna circunstancia, además han sido quienes me han dado sus palabras de aliento para seguir con positivismo y continuar, de la misma manera, sin dejar de lado a mi ángel que desde el cielo, sé que me guió y me cuidó para lograr mi meta, a mi querido padre, Carlos Enrique Lindao Quimí; besos al cielo y a mi familia que de alguna u otra manera me apoyó durante mi carrera universitaria.

Agradezco a mi docente tutor, Lcdo. Miguel Ángel Orden Mejía, por la paciencia, dedicación, enseñanza, motivación, por impartir sus conocimientos y así poder culminar mi proyecto. De la misma manera, a mi especialista, Ing. María Gabriela Guevara Loayza, por el apoyo y motivación en el proceso.

Karla Nohely Lindao Clemente

DEDICATORIA

No importa cuánto tarde en lograrlo, el objetivo es alcanzar lo trazado y gozarlo con quienes me acompañaron. Gracias a Dios quien hace posible lo imposible.

Dedico mi logro a mi madre Johanna Clemente por ser mi pilar fundamental, que aún con adversidades y obstáculos en el día a día ha sido mi ejemplo a seguir, mujer luchadora, guerrera e inalcanzable que hizo y hace todo lo mejor de ella para que sus hijos sean profesionales, gracias por apoyarme en cada decisión, el día de hoy soy lo que soy es gracias a su esfuerzo por ser una excelente madre, Te amo.

A mi mami Lilia Soriano por ser mi confidente, paño de lágrimas, gracias por sus rezos en cada examen, proyectos, semestres por culminar, su preocupación en cada viaje, por su apoyo incondicional en todo sentido de la palabra, a mi papi Beridimo Clemente por ayudarme y motivarme a ser mejor, a mi sobrino Lian aún con ser un bebé gracias por sacarme una sonrisa cada que me veía llorando, por sus besos y abrazos.

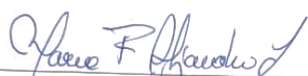
Sin dejar de lado a mis queridas amigas, Irene gracias por tu paciencia infinita en explicarme y ayudarme siempre que lo necesité, Angie gracias por pasar por mí cuando estuve en mala racha con mi situación económica, Keyla gracias por tus palabras de aliento para no rendirme, Karen gracias por haber sido ese apoyo en cada semestre. Solo ustedes saben mi historia y lo mucho que las quiero.

Me dedico este logro a mí Karla Lindao, solo tú sabes el empeño, dedicación, esfuerzo y lo mucho que te ha costado lograr tus metas a pasito de tortuga, el cansancio, las lágrimas, trabajar y estudiar para sacar adelante tu carrera, gracias por no rendirte y ser fuerte; desde chiquita fuiste independiente en tus responsabilidades gracias por tu firmeza, valor y carácter para lograr lo que te propones, el camino para llegar hasta dónde estás no fue fácil, pero felicidades por otra meta alcanzada, eres muy valiente. Gracias a cada personita que me ha apoyado con su granito de arena para que sea posible mi logro.

Espero esta trayectoria sea ejemplo para los que vienen detrás de mí.

Karla Nohely Lindao Clemente

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN



Lcda. María F. Alejandro Lindao, Mgs.
DIRECTORA (E) DE LA CARRERA



Ing. María G. Guevara Loayza, MBA.
PROFESORA ESPECIALISTA



Lcdo. Á. Orden Mejía, PhD.
PROFESOR TUTOR



Lcda. Esther del Carmen Mullo Romero, PhD.
PROFESOR GUÍA DE LA UIC



Secret. Ejecut. Grace M. Lindao Quimí
ASISTENTE ADMINISTRATIVA

**TEMA:**

“EVALUACIÓN DE LA INCIDENCIA DE LAS PLATAFORMAS DE RESERVA EN LÍNEA EN LA FIDELIZACIÓN DE CLIENTES DEL SECTOR DE ALOJAMIENTO EN SALINAS, AÑO 2025”.

AUTORA:

Karla Nohely Lindao Clemente

TUTOR:

Lcdo. Miguel Ángel Orden Mejía, PhD.

RESUMEN

En los últimos años, las plataformas de reserva han adquirido un papel protagónico en el ámbito turístico, gracias al uso eficaz de la tecnología para ofrecer abundante información sobre destinos, servicios, precios y beneficios en todo el mundo. El objetivo de esta investigación fue evaluar las características de dichas plataformas que inciden en la percepción de los clientes y contribuyen a su fidelización. Para alcanzar este propósito, se aplicó un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de tipo transversal. La investigación fue de carácter descriptivo y correlacional, ya que permitió identificar las principales características del fenómeno y analizar la relación entre las variables estudiadas. Se elaboró una encuesta que fue aplicada a 346 visitantes del cantón Salinas durante los feriados del 9 de octubre y de los Fieles Difuntos hasta el 5 de noviembre. Los resultados evidenciaron que las plataformas de reserva son valoradas positivamente por su facilidad de uso, accesibilidad a través de dispositivos móviles, respuestas rápidas y precisión en la información ofrecida. Además, se determinó que la confianza en la plataforma y la satisfacción con la experiencia de uso influyen directamente en la fidelización de los clientes. En conclusión, la gestión eficiente de las plataformas digitales contribuye al fortalecimiento del turismo local, al posicionamiento de los establecimientos y a la mejora de la experiencia del visitante.

Palabras clave: plataformas de reserva, fidelización, turismo, experiencia del usuario, satisfacción del cliente.



EVALUATION OF THE IMPACT OF ONLINE BOOKING PLATFORMS ON CUSTOMER
LOYALTY IN THE ACCOMMODATION SECTOR IN SALINAS, YEAR 2025.

Author:

Karla Nohely Lindao Clemente

Advisor:

Lcdo. Miguel Ángel Orden Mejía, PhD.

ABSTRACT

In recent years, booking platforms have acquired a leading role in the tourism sector, thanks to the effective use of technology to offer abundant information on destinations, services, prices, and benefits worldwide. The objective of this research was to evaluate the characteristics of these platforms that influence customer perception and contribute to customer loyalty. To achieve this purpose, a quantitative approach was applied, with a non-experimental, cross-sectional design. The research was descriptive and correlational, as it allowed for the identification of the main characteristics of the phenomenon and the analysis of the relationship between the variables studied. A survey was developed and administered to 346 visitors to the Salinas canton during the holidays from October 9th and All Souls' Day to November 5th. The results showed that booking platforms are positively valued for their ease of use, accessibility via mobile devices, quick responses, and accuracy of the information provided. Furthermore, it was determined that trust in the platform and satisfaction with the user experience directly influence customer loyalty. In conclusion, the efficient management of digital platforms contributes to strengthening local tourism, positioning establishments, and improving the visitor experience.

Keywords: booking platforms, loyalty programs, tourism, user experience, customer satisfaction.



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE TURISMO

Oficio No.041 -D(E)CHYT- T-MFAL-2026
La Libertad, 23 de febrero del 2026

Ingeniero.

Edinson Palacios Trujillo. PhD.,

**COORDINADOR DE LA UIC DE LA CARRERA DE TURISMO
UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

En su despacho.-


Estimado Coordinador:

En base a su oficio No. 014-UPSE2025 – EPPT, mediante el cual indica sobre la carga de Trabajos de Integración Curricular de **dos estudiantes** del período académico 2025 -2 en el repositorio de la Biblioteca Institucional D-Space UPSE. Los mismos que han sido identificados por el claustro docente por su alto potencial académico y científico, con posibilidades concretas de ser adaptados para futuras publicaciones.

Por lo requerido puedo manifestarle estar de acuerdo con su pedido sobre estos trabajos de los siguientes estudiantes y que sean cargados únicamente hasta el abstract.

1. Estrada Pazmiño Doménica Zulay
2. Lindao Clemente Karla Nohely

Atentamente,


Lcda. Maria Fernanda Alejandro Lindao. MSc.
**DIRECTORA (E) CARRERA DE TURISMO
CARRERA DE HOSPITALIDAD Y HOTELERÍA**



C. c: Archivo
Grace