



**Uleam**

UNIVERSIDAD LAICA  
ELOY ALFARO DE MANABÍ

**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ.**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN TURISMO, ARTES Y HUMANIDADES.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN.**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE LICENCIADA EN TURISMO.**

**TEMA:**

**“USO DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN HOTELES DE MANTA,  
PORTOVIEJO Y SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS”**

**AUTORA:**

KIMBERLYN GEMA CEDEÑO CUSME

**TUTOR:**

Dra. BRUZZA MONCAYO MARIUXI ALEXANDRA

**Manta – Manabí – Ecuador**

## CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.

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

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular bajo la autoría de la estudiante CEDEÑO CUSME KIMBERLYN GEMA, legalmente matriculada en la carrera de TURISMO, período académico 2024-2025(2), cumpliendo el total de **384 horas**, cuyo tema del proyecto o núcleo problémico es *"USO DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN HOTELES DE MANTA, PORTOVIEJO Y SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS."*

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, y la originalidad del mismo, requisitos 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, Lunes, 27 de enero de 2025.

Lo certifico,



BRUZZA MONCAYO MARIUXI ALEXANDRA

**Docente Tutor**

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.

El tribunal evaluador certifica:

Que, el trabajo de carrera, titulado "Uso de la inteligencia artificial en hoteles de Manta, Portoviejo y Santo Domingo de los Tsáchilas", ha sido realizado y concluido por la estudiante Cedeño Cusme Kimberlyn Gema; el mismo que ha 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:



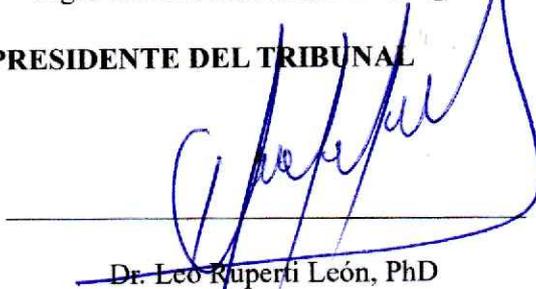
Ing. Pedro Montalván Acosta, Mg

**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**



Ing. Diego Guzmán Vera, Mg

**MIEMBRO TRIBUNAL DE TITULACIÓN**



Dr. Leo Ruperti León, PhD

**MIEMBRO TRIBUNAL DE TITULACIÓN**



Dra. Mariuxi Bruzza Moncayo

**DOCENTE TUTOR**



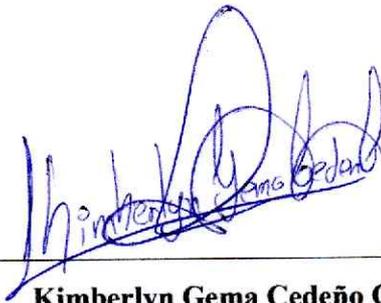
Kimberlyn Gema Cedeño Cusme.

**ESTUDIANTE**

## **AUTORIA.**

El actual proyecto de investigación es realizado como requisito previo a la obtención del título de Licenciada en Turismo en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. El contenido expuesto en este proyecto pertenece exclusivamente a Cedeño Cusme Kimberlyn Gema en calidad de autora de la tesis **“Uso de la inteligencia artificial en hoteles de Manta, Portoviejo y Santo Domingo de los Tsáchilas”**,

En caso de usar este documento, se debe otorgar los respectivos créditos.



---

**Kimberlyn Gema Cedeño Cusme.**

**1310675374**

## **DEDICATORIA.**

A Dios, por ser mi guía y darme la fortaleza necesaria para llegar hasta este momento tan importante en mi vida.

A mi madre, por su amor incondicional, sus sacrificios y por creer en mí incluso en los momentos en que yo dude de mí misma. Gracias por ser mi mayor fuente de inspiración y apoyo.

A mi hermano, por su compañía, sus palabras de aliento y por recordarme que siempre está en mi camino y no estoy sola.

A mis amigos, por estar a mi lado, compartir risas, desvelos y brindarme el ánimo que tanto necesité en los momentos difíciles.

Y, sobre todo, a mí misma, por no rendirme, por trabajar con determinación y por demostrarme que los sueños se pueden alcanzar con esfuerzo, dedicación y pasión.

Esta tesis es el resultado de un gran viaje, y cada página está dedicada a quienes han sido parte de él.

Con gratitud y amor,

**Kimberlyn Gema Cedeño Cusme.**

## **AGRADECIMIENTO.**

Agradezco en primer lugar a Dios quien me ha guiado en esta etapa de mi vida y me ha brindado la sabiduría e inteligencia para alcanzar esta meta.

A mi madre, por su apoyo incondicional, su paciencia y constante motivación. Gracias por ser mi mayor inspiración y por enseñarme el valor de la perseverancia y la paciencia.

A mi hermano, por sus palabras de aliento en los momentos difíciles. Gracias por estar siempre a mi lado y por recordarme que cada reto es una oportunidad mas para crecer.

A mis queridos profesores, quienes han compartido su conocimiento y han despertado en mi la pasión por el aprendizaje. Gracias por su dedicación y por guiarme en este proceso académico con sus consejos y enseñanzas.

Extiendo mi agradecimiento a mis queridos amigos, gracias por estar siempre alentándome a seguir adelante.

Finalmente, a mi tutora de proyecto por su asesoría y por brindarme su tiempo y experiencia. Sus sugerencias y confianza en mi trabajo han sido fundamentales para la realización de este proyecto.

A todos ustedes, mi más profundo agradecimiento. Su apoyo, este logro no habría sido posible.

## ÍNDICE

### Índice.

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	I.
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	II.
AUTORIA.....	III.
DEDICATORIA.....	5
AGRADECIMIENTO.....	6
Índice.....	7
RESUMEN.....	10
ABSTRACT.....	11
1. CAPITULO I. INTRODUCCIÓN.....	12
<b>Problema</b> .....	13
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO.....	17
2. Antecedentes.....	18
<b>2.1 Historia de la IA</b> .....	18
<b>1.2. Tecnología en los servicios hoteleros.</b> ....	18
<b>1.3 Ventajas y desventajas de la IA en hoteles.</b> ....	19
2 Bases conceptuales.....	22
<b>2.1 Inteligencia artificial (IA) en la hospitalidad</b> .....	22
<b>2.3. Impacto de la IA en el desarrollo hotelero.</b> .....	23
3 Bases teóricas.....	24
<b>3.1 Definición y evolución de la IA</b> .....	24
CAPITULO III. DISEÑO METODOLOGICO.....	27
<b>1.1 Introducción</b> .....	27
<b>1.2 Enfoque de la investigación</b> .....	27
1.2.1 Método.....	27
1.2.2 Técnicas e Instrumentos.....	28
<b>3.5 Población y muestra</b> .....	28
<b>4.1. Población</b> .....	28
<b>4.2 Muestra</b> .....	29
<b>3.5 Caracterización del objetivo de estudio</b> .....	29
3. CAPITULO IV. RESULTADOS.....	31
<b>4.1 Introducción</b> .....	31

<b>4.2 Resultado esperado de los objetivos</b> .....	31
<b>4.2.1 Resultado del Objetivo 1</b> .....	31
<b>4.2.2 Revisión Sistemática</b> .....	31
<b>4.2.3 Preguntas de revisión</b> .....	32
<b>4.2.5 Criterios de inclusión y exclusión</b> .....	35
<b>Inclusión:</b> .....	35
<b>Exclusión</b> .....	36
<b>4.2.6 Respuesta de las preguntas de revisión planteadas</b> .....	37
<b>4.2.3 Resultado del Objetivo 3</b> .....	54
<b>CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	60
<b>5.1 Conclusiones</b> .....	60
<b>5.2 Recomendaciones</b> .....	61
<b>Referencias bibliográficas</b> .....	63
<b>Anexo 1: Instrumento de entrevista</b> .....	67

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	13
<b>TABLA 2. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL USO DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN HOTELES.</b> .....	20
<b>TABLA 3. DEFINICIÓN DEL CAMPO CIENTÍFICO DE LA IA</b> .....	24
<b>TABLA 4. LISTA DE HOTELES COMO OBJETOS DE ESTUDIO</b> .....	29
<b>TABLA 5 CADENA DE BÚSQUEDA Y BASE DE DATOS.</b> .....	33

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>FIGURA 1. ESTRUCTURA DE LA INVESTIGACIÓN SOBRE LA IA.....</b>	<b>17</b>
<b>FIGURA 2. PREGUNTA 1: UTILIZACIÓN DE HERRAMIENTAS DE IA .....</b>	<b>48</b>
<b>FIGURA 3. ESPECIFICACIÓN DE HERRAMIENTAS UTILIZADAS.....</b>	<b>48</b>
<b>FIGURA 4. PREGUNTA 2: MEJORA EN LA EFICIENCIA MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA IA. ....</b>	<b>49</b>
<b>FIGURA 5. PREGUNTA 3: SERVICIOS PERSONALIZADOS GRACIAS A LA IA.....</b>	<b>49</b>
<b>FIGURA 6. PREGUNTA 4: AUMENTO DE RESERVAS RELACIONADAS AL USO DE LA IA. ....</b>	<b>50</b>
<b>FIGURA 7. PREGUNTA 5: EFICIENCIA OPERATIVA GRACIAS A LA IMPLEMENTACIÓN DE LA IA. ....</b>	<b>50</b>
<b>FIGURA 8. PREGUNTA 6: PERCEPCIÓN DE NIVEL DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES.....</b>	<b>50</b>
<b>FIGURA 9. PREGUNTA 7: BARRERAS Y DESAFÍOS ENFRENTADOS POR LA IA.....</b>	<b>51</b>
<b>FIGURA 10. PREGUNTA 8: CAPACITACIONES DE PERSONAL RESPECTO A LA IA.....</b>	<b>52</b>
<b>FIGURA 11. PREGUNTA 9: EVALUACIONES PARA MEDIR EL NIVEL DE CONOCIMIENTO DEL USO Y MANEJO DE LA IA. ....</b>	<b>52</b>
<b>FIGURA 12. PREGUNTA 10: INTERÉS EN IMPLEMENTAR TECNOLOGÍAS BASADAS EN IA. ....</b>	<b>53</b>
<b>FIGURA 13. PREGUNTA 11: MEDIOS PARA RECIBIR INFORMACIÓN SOBRE EL USO DE LA IA. ....</b>	<b>53</b>

## **RESUMEN.**

La presente investigación examina la aplicación de la inteligencia artificial (IA) en hoteles situados en las ciudades de Manta, Portoviejo y Santo Domingo de los Tsáchilas, donde realizó un análisis sobre la implementación de IA en dichos establecimientos, reconociendo las herramientas más empleadas y examinando sus elementos tecnológicos. Se definió un marco teórico que incluyó la definición y progreso de la Inteligencia Artificial, además de sus usos en la personalización de servicios y optimización de la eficiencia operacional en hoteles. El enfoque utilizado fue cualitativo y descriptivo, centrándose en la recopilación de información mediante entrevistas a través de un cuestionario a los directivos y trabajadores de hoteles en las ciudades mencionadas, con el objetivo de diagnosticar el uso de la inteligencia artificial en hoteles de las ciudades mencionadas para entender las percepciones, vivencias y obstáculos que los hoteleros encuentran al adoptar estas tecnologías. Se mostró que, a pesar de los progresos, la incorporación de tecnologías de la IA aún es reciente, lo que limita la utilización de su potencial en aspectos de automatización, personalización y mejora de procesos. Se propusieron prácticas y recursos que tienen el potencial de incrementar notablemente la eficiencia en las operaciones y la experiencia del cliente. Se concluyó que la implementación de tecnologías de la IA constituye una oportunidad estratégica para los hoteles, facilitándoles la actualización de su administración y cumplir con las exigencias de un mercado competitivo, pero que esto demanda una mayor inversión en tecnología y formación del personal, para conseguir una implementación eficaz y duradera.

*Palabras claves: Inteligencia artificial, gestión hotelera, personalización de servicios, innovación, tecnología.*

## ABSTRACT

This research examines the application of artificial intelligence (AI) in hotels located in the cities of Manta, Portoviejo and Santo Domingo de los Tsáchilas, where it carried out an analysis on the implementation of AI in hotels, recognizing the most used tools and examining their technological elements. A theoretical framework was defined that included the definition and progress of Artificial Intelligence, in addition to its uses in the personalization of services and optimization of operational efficiency in hotels. The approach used was qualitative and descriptive, focusing on the collection of information through interviews through a questionnaire to hotel managers and workers in the aforementioned cities, with the aim of diagnosing the use of artificial intelligence in hotels in the aforementioned cities to understand the perceptions, experiences and obstacles that hoteliers encounter when adopting these technologies. It was shown that, despite progress, the incorporation of AI technologies is still recent, which limits the use of its potential in aspects of automation, personalization and process improvement. Practices and resources were proposed that have the potential to significantly increase efficiency in operations and customer experience. It was concluded that the implementation of AI technologies constitutes a strategic opportunity for hotels, making it easier for them to update their management and meet the demands of a competitive market, but that this requires greater investment in technology and staff training, to achieve an effective and lasting implementation.

*Keywords: Artificial intelligence, hotel management, service personalization, innovation, technology.*

# 1. CAPITULO I. INTRODUCCIÓN

La inteligencia artificial está transformando la dinámica de numerosas actividades y, consecuentemente, la vida de los individuos. Numerosos escritores sostienen que podrá sobrepasar a la inteligencia humana, particularmente en procesos matemáticos y lógicos que la mente humana demora considerablemente en llevar a cabo (Recuenco, et. al, 2020). Conforme la tecnología de la información ha progresado, la inteligencia artificial se ha vuelto más fiable, fortaleciendo su lugar en el ámbito empresarial. Por lo tanto, en la actualidad todo tipo de empresas emplea cada vez más la IA para realizar labores de atención al cliente, particularmente en la industria del turismo en los hoteles y resorts. El sector turístico, al igual que cualquier otro negocio, ha experimentado un notable auge con la tecnología, gracias a la internet, la realidad virtual y la visión artificial (Sastre, et. al. 2019), por lo que la industria de los hoteles ha puesto más énfasis con la innovación en diversas tecnologías que mantienen al día al mundo.

En Ecuador, el turismo ha emergido como una de las fuentes económicas más importantes de la nación, resaltando la biodiversidad, lugares de interés cultural, atracciones naturales y zonas protegidas. Con el transcurso del tiempo, el progreso turístico en la industria de los hoteles del país se ha actualizado debido a las distintas inversiones de cadenas de hoteles establecidas en varias ciudades. Este crecimiento ha impulsado a los hoteles a adoptar tecnologías innovadoras para mejorar sus servicios y mantenerse competitivos en el mercado siendo así una herramienta clave para optimizar procesos, personalizar la experiencia del cliente y aumentar la eficiencia operativa.

En este contexto, las ciudades de Manta, Portoviejo y Santo Domingo de los Tsáchilas, conocidas por su creciente actividad turística y comercial, representan un escenario ideal para el estudio y análisis de la implementación de inteligencia artificial en el sector hotelero con el objetivo de diagnosticar cómo los hoteles de las ciudades están integrando la IA en sus operaciones, los beneficios percibidos y los desafíos que enfrentan al adoptar estas tecnologías, asimismo identificar las tendencias actuales en el uso de la IA en cada uno de los objetos de estudio.

## Problema

Para identificar la problemática en el presente estudio se siguió la técnica del árbol de problemas mostrado en la Tabla 1.

*Tabla 1. Planteamiento del problema*

<b>Efectos</b>	Desventaja competitiva.	Experiencias turísticas no innovadoras.	Pérdida de oportunidades para mejorar la eficiencia operativa, ofrecer servicios personalizados.
<b>Problema central</b>	Limitado uso de herramientas de Inteligencia artificial en los hoteles de Manta, Portoviejo y Santo Domingo de los Tsáchilas.		
<b>Causas</b>	No se tiene como prioridad en los hoteles la implementación de este tipo de tecnologías.	La falta de conocimiento sobre cómo esta herramienta puede mejorar la experiencia del cliente.	Limitaciones en infraestructura tecnológica y recursos financieros para adoptar tecnologías avanzadas como la (IA)

**Fuente:** *Elaboración propia.*

En los hoteles de Manta, Portoviejo y Santo Domingo de los Tsáchilas se observa un uso limitado de herramientas de inteligencia artificial (IA). Este problema se atribuye a varias causas y tiene efectos significativos en la competitividad y la experiencia turística.

La implementación de tecnologías de la IA no es prioridad para algunos de estos hoteles. Esto puede deberse a la falta de visión estratégica que considere un factor clave la tecnología para la mejora de los servicios y operaciones. Existe una falta de conocimiento sobre la IA que puede beneficiar la experiencia del cliente. Muchos administradores y empleados desconocen el potencial de estas herramientas para personalizar y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos. Finalmente, las limitaciones en infraestructura tecnológica y recursos financieros dificultan la adopción de la tecnología como la IA. Los hoteles a menudo no cuentan con la inversión necesaria para desarrollar y mantener estas innovaciones.

Una de las principales desventajas es que los hoteles no utilizan tecnología avanzada pueden ser rezagados frente a los competidores que, si lo hacen, lo que podría resultar en una pérdida de clientes y oportunidad de negocio. Además, la carencia de innovación tecnológica lleva a la oferta de experiencias turísticas menos atractivas e innovadoras, lo cual puede afectar la satisfacción y fidelización del cliente.

El presente proyecto se **justifica por su aporte práctico y teórico**, enfocado en los beneficios concretos que la implementación de la inteligencia artificial (IA) puede traer a la industria hotelera en términos de competitividad, eficiencia operativa y experiencia del cliente. Se basa en la idea de que la tecnología no solo mejora las operaciones y servicios, sino que también juega un papel crucial en el desarrollo sostenible y la preservación cultural. El uso de la inteligencia artificial (IA) en la industria hotelera está revolucionando de manera en que los establecimientos gestionan sus operaciones y atienden a sus clientes. En el contexto de las ciudades

de Manta, Portoviejo y Santo Domingo de los Tsáchilas en Ecuador, la implementación de IA puede proporcionar ventajas competitivas significativas, mejorar la eficiencia operativa, y enriquecer la experiencia del huésped.

Las innovaciones tecnológicas como las aplicaciones Web 2.0 y los servicios basados en la ubicación impulsan la generación y el cambio de valor y facilitan sistemas más sofisticados que influyen en la forma de crear, intercambiar y evaluar la información turística, y se forman y mantienen relaciones (Ley, Fuchs, & Ricci, 2011). La implementación permite elegir, sintetizar y evaluar la información acumulada a lo largo del tiempo, así como dirigir, redirigir y reorganizar objetivos y acciones que permitan el crecimiento y el desarrollo sostenible del destino ecoturístico. Además, es necesario mantener la competitividad del destino y preservar los recursos naturales y la identidad cultural de las comunidades locales (OMT, 1996: 74)

Para el presente proyecto se formula la siguiente interrogante: ¿Los hoteles en las ciudades de Manta, Portoviejo y Santo Domingo de los Tsáchilas podrían mejorar sus operaciones y servicios al cliente con la adopción de tecnologías de la (IA)?

Como **objeto de investigación** se han seleccionado a los Hoteles de Manta, Portoviejo y Santo Domingo de los Tsáchilas a partir de tres estrellas. Siendo su **campo de acción** los establecimientos de hospedajes de las ciudades de Manta, Portoviejo y Santo Domingo de los Tsáchilas.

Presentándose como **variables dependientes** los siguientes aspectos: la mejora de la eficiencia operativa en procesos como asignación de habitaciones y la gestión de inventarios, el crecimiento de la competitividad de los hoteles a través de la innovación, y el aporte de la IA al desarrollo sostenible en términos económicos, sociales y ambientales de los hoteles.

Las **variables independientes** incluyen la implementación de la IA en los hoteles (como el uso de los chatbots, sistemas de automatización y análisis de datos), la capacitación y adopción tecnológica del personal, así como la aplicación de estrategias de sostenibilidad y preservación cultural.

Se plantea como **objetivo general**:

- Analizar el uso de la inteligencia artificial en hoteles de Manta, Portoviejo y Santo Domingo de los Tsáchilas.

Y como **objetivos específicos**:

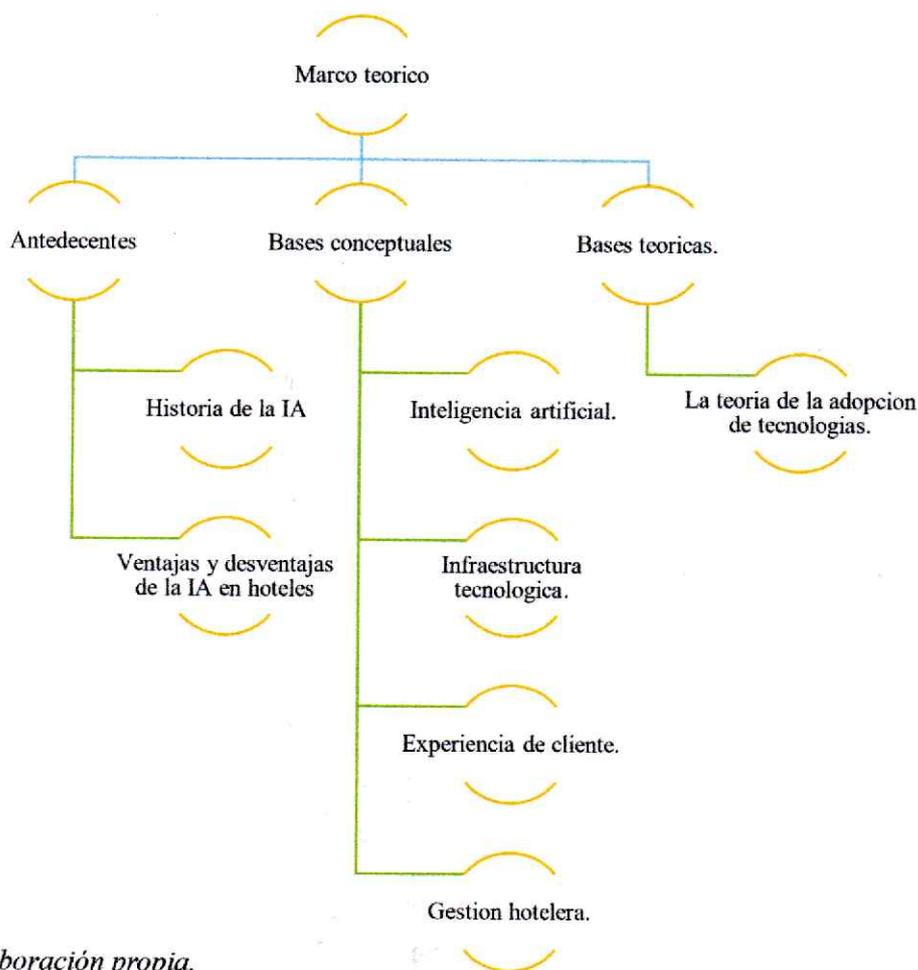
- Identificar herramientas de inteligencia artificial implementadas en los diferentes procesos de la gestión hotelera.
- Examinar los componentes de la inteligencia artificial implementadas en los hoteles de Manta, Portoviejo, Santo Domingo de los Tsáchilas.
- Proponer prácticas y herramientas de inteligencia artificial para la mejora de los procesos hoteleros.

## CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se aborda la evolución de la inteligencia artificial (IA) desde sus orígenes históricos hasta su uso moderno en la industria hotelera. Explica como la IA paso de ser solo una idea y como actualmente se utiliza para personalizar servicios y mejorar la eficiencia en sectores como el turismo. A demás, se destaca las aplicaciones de la IA en el hotelería, como los chatbots y plataformas de gestión, que optimizan la experiencia del cliente y las operaciones de los hoteles. Se analiza las ventajas y desventajas del uso de la IA.

En el siguiente grafico se presenta la estructura seguida para el presente capitulo

*Figura 1. Estructura de la investigación sobre la IA*



*Fuente: Elaboración propia.*

## **2. Antecedentes**

### **2.1 Historia de la IA.**

El origen de la idea de "la inteligencia artificial no humana" se remonta al siglo III a.C., cuando se relata un encuentro entre un rey de la época y un "artífice automático mecánico". Se establecieron las bases lógicas para que ciertas formas aparentemente inertes o creadas por la humanidad puedan pensar como el ser humano; no se abordó en profundidad el propósito de esa máquina en dicho escrito (Clemente, 2022).

En la mitad del siglo XX, por otro lado, el desarrollo como disciplina científica se aproxima más, con investigaciones que buscan recrear el funcionamiento del cerebro o cuestionar si las máquinas podrán sentir y razonar como los humanos (Clemente, 2022).

Hoy en día, la IA que nos rodea es considerada débil, ya que se limita a una sola tarea, como reconocer un rostro o conducir un automóvil. Actualmente, se han logrado un gran desarrollo en este tipo de actividades, siendo eficientes, confiables y adaptables al propósito de esta, incluso en gran medida, son iguales o más útiles que los humanos (Lu; Li; Chen & Kim, 2018).

### **1.2. Tecnología en los servicios hoteleros.**

La tecnología ha transformado radicalmente la industria hotelera, permitiendo a los establecimientos ofrecer experiencias personalizadas y memorables a sus huéspedes, es de esta manera que Valderrama (2018) destaca el papel fundamental de las TIC en este proceso, al conectar a todos los actores involucrados y facilitar la creación de experiencias a petición de cada cliente, de la misma manera, gracias a herramientas como el check-in móvil, las recomendaciones personalizadas basadas en datos y las habitaciones inteligentes, los hoteles pueden satisfacer las necesidades individuales de cada cliente. Sin embargo, la implementación de estas tecnologías

plantea desafíos como la inversión inicial, la seguridad de los datos y la necesidad de capacitar al personal, ya que a medida que la tecnología continúa avanzando, es probable que se vea una mayor integración de soluciones como el metaverso y la inteligencia artificial generativa, lo que permitirá crear experiencias aún más inmersivas y personalizadas para los huéspedes.

Las nuevas tecnologías en el turismo permiten crear experiencias únicas y personalizadas. Al analizar los intereses de cada usuario, los algoritmos pueden recomendar destinos, actividades y paquetes turísticos a la medida. “Una habitación de hotel personalizada de forma automática de acuerdo con los gustos del cliente, gafas de realidad virtual a modo de folletos... las nuevas tecnologías están tomando el sector turístico, que espera aprovechar la mina de oro de los datos personales” (Líderes, 2018). Así, Líderes destaca la transformación de los sectores turístico y hotelero con la implementación de nuevas tecnologías y resalta la personalización de la experiencia del cliente, basada en la recopilación y análisis de datos personales, eje central de esta innovación.

### **1.3 Ventajas y desventajas de la IA en hoteles.**

Suntasig (2023) señala que, aunque la definición de inteligencia artificial puede variar según el autor, existe un consenso general en que este término se refiere a un conjunto de tecnologías diseñadas para imitar las capacidades cognitivas humanas. De esta manera, este autor proporciona una base sólida para comprender el concepto de inteligencia artificial. Al reconocer la diversidad de definiciones y al mismo tiempo hay que destacar el consenso en torno a la imitación de las capacidades cognitivas humanas, la autora ofrece una visión equilibrada y actualizada de este campo en constante evolución.

Actualmente el uso de las nuevas tecnologías abarca una gran atención de las personas, del mismo modo, en el ámbito hotelero han mejorado la experiencia del usuario gracias a que se hace uso diario de redes sociales, realidad virtual e inteligencia artificial.

El uso de IA en el sector hotelero no es beneficioso para este mercado, por eso se deben considerar aspectos que vale la pena resaltar al usar estos recursos que se explicarán a continuación.

*Tabla 2. Ventajas y desventajas del uso de la inteligencia artificial en hoteles.*

<b>Ventajas</b>	
<b>Criterio</b>	<b>Descripción</b>
Personalización en los servicios ofrecidos	La IA permite ofrecer experiencias personalizadas a cada huésped, mismos que incluyen desde las recomendaciones de restaurantes hasta ajustes en la temperatura de la habitación y servicios especiales.
Mejora de la eficiencia operativa	Ayuda en la realización de tareas repetitivas como el check-in, check-out, servicio a la habitación, entre otras, que libera tiempo al personal para tareas más estratégicas dentro del hotel.
Disponibilidad	Los chatbots con IA pueden atender a los huéspedes las 24 horas del día, los 7 días de la semana, resolviendo dudas y solicitudes en tiempo real.
Análisis de datos	La IA permite analizar grandes volúmenes de datos para identificar patrones, conocer las nuevas tendencias y las sugerencias de parte de los clientes, lo que ayuda a tomar decisiones más informadas sobre la gestión del hotel.
Marketing personalizado	La IA facilita la creación de campañas de marketing altamente segmentadas, basadas en la información de los huéspedes que se encuentran en la base de datos del hotel, mismo que almacena

	cada sugerencia o preferencia del cliente durante su estadía.
Predicción de la demanda	Los asistentes virtuales generados con IA, pueden predecir la demanda futura, lo que permite optimizar la gestión de inventario y recursos y proveer a los futuros clientes un servicio inolvidable y recomendable.
Experiencia mejorada del cliente	La personalización y la atención al cliente las 24 horas del día contribuyen a mejorar la satisfacción del cliente y aumentar la lealtad lo que genera una segunda visita o recomendación.
<b>Desventajas</b>	
<b>Criterio</b>	<b>Descripción</b>
Costos de implementación	La implementación de sistemas de IA puede requerir una inversión significativa además de la capacitación del personal.
Privacidad de los datos	La recopilación y análisis de datos personales genera preocupación a los clientes sobre la privacidad y la seguridad de su información.
Falta de capacidad de respuesta	A pesar de que los asistentes virtuales pueden simular conversaciones humanas, pueden carecer de la empatía y la capacidad de resolver problemas complejos que un empleado humano puede ofrecer.
Dependencia tecnológica	Una falla en los sistemas de IA puede interrumpir las operaciones del hotel y afectar la experiencia del cliente de manera que genere una mala impresión en su estadía.
Resistencia al cambio	Tanto los empleados como los huéspedes pueden resistirse a la adopción de nuevas tecnologías y preferir la interacción humana, un ejemplo claro se trata de los adultos mayores que prefieren el contacto directo con los empleados.

*Fuente: Elaboración propia.*

## **2 Bases conceptuales**

### **2.1 Inteligencia artificial (IA) en la hospitalidad**

La industria del alojamiento está adoptando cada vez más la tecnología de inteligencia artificial. La creación de una experiencia completa para el cliente ya no se limita a la reserva de habitaciones.

La industria hotelera se encuentra bajo una alta presión competitiva y, a través de la constante innovación y desarrollo científico y tecnológico, podemos mejorar la posición de este sector en el mercado brindando servicios que brinden a los usuarios un check-in, alojamiento e infraestructura establecida y rápida para obtener una ventaja competitiva. La comunicación, la reducción de costos y la información actualizada en tiempo real tienen como objetivo satisfacer las principales necesidades de los turistas (Tarabó, 2018).

En el sector del alojamiento, el uso de la tecnología de inteligencia artificial tiene múltiples ventajas. Para mejorar la calidad del servicio y aumentar la satisfacción del cliente, se puede utilizar para recopilar información sobre sus preferencias. Los gerentes pueden tomar decisiones más acertadas al predecir el rendimiento de la demanda de los clientes mediante la tecnología de IA.

Los chatbots, que acompañan a los huéspedes durante su estadía y ofrecen información sobre los horarios de servicio en los centros de consumo, los costos o las reservas de espectáculos, son ejemplos de cómo la inteligencia artificial ha revolucionado la industria hotelera. El hecho de conocer más al huésped para mejorar su experiencia en los hoteles, gracias a algunas adaptaciones y registros de su estadía en un sistema computacional inteligente, permite personalizar los

servicios, recopilando información sobre sus gustos, experiencias y requerimientos especiales, siempre tratando de satisfacer las necesidades basadas en experiencias previas

### **2.3. Impacto de la IA en el desarrollo hotelero.**

Fabricio (2020) indica que uno de los grandes avances de la historia ha sido la tecnología, que ha ayudado a progresar en el turismo mundialmente, por eso, conforme avanza las empresas deben acoplarse a este cambio, para poder cubrir las necesidades del usuario. Este autor indica la importancia de la tecnología como un motor de innovación en el sector turístico, además resalta que las empresas que logren adaptarse a estos cambios y aprovechar las nuevas oportunidades tecnológicas estarán mejor posicionadas para satisfacer las necesidades de los consumidores y alcanzar el éxito en un mercado cada vez más competitivo.

Duickerman y Wario (2021) señalan que los chatbots con inteligencia artificial se han posicionado como una solución eficaz para la atención al cliente en el sector turístico, además, indica que su capacidad para ofrecer respuestas instantáneas y personalizadas los ha convertido en una herramienta imprescindible para las empresas. Es así como ambos autores destacan el papel fundamental que han adquirido uno de los personajes generados por IA en la atención al cliente dentro del sector turístico y subraya la eficiencia y personalización que estos asistentes virtuales ofrecen, convirtiéndolos en una herramienta indispensable para el mercado turístico.

Actualmente, utilizar la tecnología es un gran reto que deben considerar las empresas, ya que gracias a esto se podrán 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. (Rengel & Pesantes, 2022). Así, ambos autores destacan la importancia de la tecnología como factor clave

para el éxito empresarial en el turismo indicando que las empresas que se adapten a los cambios tecnológicos y aprovechen las oportunidades que ofrece podrán mejorar su competitividad, ofrecer una mejor experiencia al cliente e impulsar el crecimiento considerando que el uso de inteligencia artificial determina mucho su servicio.

### 3 Bases teóricas.

#### 3.1 Definición y evolución de la IA

La evolución de la inteligencia artificial también ha dado lugar a la creación de sistemas capaces de aprender y mejorar por sí mismos, lo que se conoce como aprendizaje automático. Este avance ha permitido que las IA actuales no solo ejecuten tareas específicas, sino que también mejoren su rendimiento con el tiempo a través del análisis de grandes cantidades de datos.

Como ya se mencionó, cuando la IA se desarrolló como campo científico en el siglo XX, varios autores propusieron descripciones y definiciones de este campo científico. Entre ellos se encuentran:

*Tabla 3. Definición del campo científico de la IA.*

Definición	Autor/año
“Un conjunto de técnicas, algoritmos y herramientas que nos permiten resolver problemas para los que, a priori, es necesario cierto grado de inteligencia, en el sentido de que son problemas que suponen un desafío incluso para el cerebro humano.”	Alberto García Serrano, 2017
“Se define la IA como «sistemas que muestran comportamiento inteligente mediante el análisis de su ambiente y el desarrollo de acciones con cierto grado de autonomía para alcanzar determinados objetivos.»	Comisión Europea, 2019, p. 1.
“Es la capacidad de procesar datos e información de una manera que se asemeja a un comportamiento inteligente, y abarca	María Pérez Ugena, 2024

generalmente aspectos de razonamiento, aprendizaje, creatividad o la capacidad de predecir o planear.”	
--	--

*Nota: Las definiciones en esta tabla muestra tres diferentes enfoques de la inteligencia artificial según autores en el siglo XX.*

La tabla muestra cómo ha cambiado el concepto de inteligencia artificial (IA) a lo largo del tiempo. La evolución fundamental de la IA estaba relacionada con sus definiciones, que también eran poco complicadas. Hoy en día, el concepto ha cambiado hacia la idea de IA como sistemas especializados que aprenden y mejoran en tareas concretas, gracias al aprendizaje automático, reflejando un enfoque práctico y aplicado.

A medida que evolucionó el tiempo y la tecnología, se formalizaron definiciones más específicas y modernas. El Parlamento Europeo (PE) (2021) actualizó el concepto en la publicación de la siguiente manera:

*“La inteligencia artificial es la capacidad de las máquinas de proporcionar las mismas funciones que los humanos. La máquina recibe los datos que ya están preparados, los procesa y los responde. En cierta medida, los sistemas de IA tienen la capacidad de ajustar su comportamiento, examinar los efectos de acciones anteriores y trabajar de manera autónoma”.*

La IA está facilitando la creación de experiencias personalizadas a gran escala a través del análisis de grandes volúmenes de datos en tiempo real. Un ejemplo de ello es en el ámbito del sector hotelero, el uso de la IA posibilita a los establecimientos ofrecer servicios hiperpersonalizados, como recomendaciones de actividades personalizadas en función de las preferencias y comportamientos previos de los huéspedes.

Para comprender el estado actual de la Inteligencia Artificial (IA), tanto los avances que ha realizado como las incógnitas que sigue presentando, es fundamental conceptualizar a lo que nos

referimos con Inteligencia Artificial, además de su origen, definiciones establecidas y su evolución.

Para crear máquinas inteligentes capaces de actuar con una predicción acertada en ambientes complejos, usando modelos entrenados a partir de datos, la IA es una disciplina científica. La Comisión Europea sostiene que:

*«el término “inteligencia artificial” (IA) se aplica a los sistemas que manifiestan un comportamiento inteligente, pues son capaces de analizar su entorno y pasar a la acción con cierto grado de autonomía con el fin de alcanzar objetivos específicos. Se pueden utilizar programas informáticos basados en la IA, como asistentes de voz, programas de análisis de imágenes, motores de búsqueda y sistemas de reconocimiento facial y de voz. Sin embargo, la IA también puede estar presente en productos de hardware como drones, automóviles autónomos o aplicaciones del internet de las cosas». (2018: 1) (COM/2018/237 final, 2018:1)*

La IA también está transformando la toma de decisiones empresariales al proporcionar análisis predictivo. En el ámbito de la gestión hotelera, por ejemplo, la IA puede anticipar la demanda de habitaciones en función de patrones históricos, eventos locales y tendencias de búsqueda en línea, esto permite a los hoteles una mejora en la optimización y gestión de sus servicios.

## **CAPITULO III. DISEÑO METODOLOGICO.**

### **1.1 Introducción**

La presente investigación analiza el estado actual de la adopción de la inteligencia artificial (IA) en los hoteles de las ciudades de Manta, Portoviejo y Santo Domingo de los Tsáchilas. Dada la creciente relevancia de la innovación tecnológica en el sector hotelero, es esencial comprender como estas herramientas están siendo implementadas y que barreras enfrentan los hoteleros en su adopción. Mediante un enfoque cualitativo y descriptivo, se recogen las percepciones, experiencias y desafíos de los gerentes y empleados, así como el nivel de automatización y personalización que la IA ofrece en los servicios hoteleros.

### **1.2 Enfoque de la investigación**

El enfoque de la investigación es cualitativo y descriptivo, ya que se busca analizar el estado actual de la adopción de IA en los hoteles de las tres ciudades ya mencionadas. Se prioriza la recolección de datos no numéricos que permitan comprender las percepciones, experiencias y barreras que enfrentan los hoteleros con relación a la IA.

#### **1.2.1 Método.**

Este estudio usara un enfoque deductivo e inductivo para obtener una visión más completa de cómo estas tecnologías están siendo usadas y como pueden mejorar para mejorar la eficiencia y experiencia del cliente en el sector hotelero. A partir de estas observaciones, se analiza de que la IA tiene un impacto positivo en la experiencia del cliente.

### 1.2.2 Técnicas e Instrumentos

Para la recolección de datos se realizará entrevistas aplicadas a gerente y empleados de los hoteles, permitiendo explorar sus percepciones sobre el uso de la IA, las herramientas disponibles y las dificultades para su adopción.

En los hoteles seleccionados, se observará el uso de la tecnología en la gestión operativa para evaluar el nivel de automatización y personalización de los servicios.

Se utilizará una guía de entrevista diseñada con preguntas abiertas sobre el uso de la IA en diferentes procesos hoteleros (check – in, reservas, atención al cliente, etc.)

### 3.5 Población y muestra

La selección de esta población y muestra se basa en las necesidades de evaluar como la inteligencia artificial puede impactar diferentes categorías y tipos de hoteles. Se busca entender las diferencias en la implementación y el uso de tecnología según el tipo de establecimiento.

#### 4.1. Población

La población objeto de este estudio son los hoteles ubicados en las ciudades de Manta, Portoviejo y Santo Domingo de los Tsáchilas. Esto incluye

- **Manta:** Hoteles que ofrezcan servicios de alojamiento, desde económicos hasta de lujo.
- **Portoviejo:** Establecimiento que varían en categoría y tipo de servicio.
- **Santo Domingo de los Tsáchilas:** Hoteles que atiendan tanto a turistas como a viajeros de negocios.

## 4.2 Muestra

Se selecciona una muestra representativa de alrededor de 30 hoteles, distribuidos equitativamente en las tres ciudades. La selección se consideró de acuerdo con las categorías del hotel: Incluyendo al menos 5 hoteles de cada categoría (económico, medio, alto). El tipo de servicio que ofrece: Hoteles tecnológicos innovadoras frente a los que no lo hacen.

## 3.5 Caracterización del objetivo de estudio

El objetivo de estudio son los hoteles de las ciudades de Manta, Portoviejo y Santo Domingo de los Tsáchilas. Estos establecimientos se caracterizan por ofrecer servicios turísticos y de hospedaje en una región con creciente interés por la innovación tecnológica en el sector hotelero.

En las ciudades de Manta, Portoviejo y Santo Domingo de los Tsáchilas se encuentran los siguientes hoteles:

*Tabla 4. Lista de hoteles como objetos de estudio*

<b>Ciudad</b>	<b>Hoteles</b>	<b>Categoría</b>
<b>Manta</b>	Hotel Oro verde	5 estrellas
	Hotel Wyndham Sail Plaza	5 estrellas
	Hotel Poseidón	5 estrellas
	Manta Host Hotel	5 estrellas
	Hotel Balandra	4 estrellas
	Hotel Los Almendros	4 estrellas
	Hotel Perla Spondylus	4 estrellas
	Hotel Voyager Manta	4 estrellas
	Hotel Vistalmar	4 estrellas

	Hotel Mar Azul	4 estrellas
	Aquamarina Hotel	4 estrellas
	Hotel Premier Inn	4 estrellas
	Hotel Antares	3 estrellas
	Hotel La cultura	3 estrellas
	Apart Hotel Hamilton	3 estrellas
<b>Portoviejo</b>	Hotel Madrigal	4 estrellas
	Hotel Paraíso Portoviejo	4 estrellas
	Hotel Ceibo Dorado	4 estrellas
	Hotel Boutique Jaramisol	4 estrellas
	Hotel Ejecutivo Portoviejo	4 estrellas
	Hotel Gran Senador	4 estrellas
	Hotel Casa Lolita Hotel Boutique	4 estrellas
	Hotel San Fernando	4 estrellas
	Hotel KP	4 estrellas
	Hotel Platanal	4 estrellas
<b>Santo Domingo</b>	Hotel Zaracay	4 estrellas
	Hotel Golden Vista	3 estrellas
	Hotel Cariamanga	3 estrellas
	Hotel Diana Real	3 estrellas
	Hotel Kashama Eco Resot & Spa	3 estrellas

*Nota: La tabla presenta una lista de hoteles seleccionados como objetos de estudio para la investigación. Los criterios de selección incluyen hoteles a partir de 3 a 5 estrellas.*

### **3. CAPITULO IV. RESULTADOS**

#### **4.1 Introducción**

La inteligencia artificial (IA) está evolucionando a la industria hotelera, especialmente en ciudades turísticas como: Manta, Portoviejo y Santo Domingo de los Tsáchilas. El proyecto tiene como objetivo evaluar el nivel de adopción de herramientas de IA en los hoteles de estas ciudades y determinar las tecnologías más idóneas para optimizar sus operaciones.

A través de este proyecto se busca: Identificar herramientas actuales en la gestión hotelera, evaluar las competencias que han implementado la IA y proponer prácticas y tecnología innovadoras para la mejora del servicio y la experiencia del cliente.

#### **4.2 Resultado esperado de los objetivos**

##### **4.2.1 Resultado del Objetivo 1**

Se espera obtener de la revisión de la literatura un listado de diversas herramientas de IA que están siendo usadas en los hoteles desde chatbots para la atención del cliente hasta sistemas de gestión de inventarios basados en la IA. Analizar con frecuencia la utilización de determinadas herramientas, identificando cuales son las más populares y cuales las menos comunes. En este objetivo nos permite tener una visión más clara del estado actual de la implementación de la IA en la industria hotelera de las ciudades seleccionadas.

##### **4.2.2 Revisión Sistemática**

El objetivo de esta revisión es identificar, evaluar y sintetizar la evidencia disponible sobre la implementación sobre las herramientas de la inteligencia artificial (IA) en la industria hotelera de las ciudades seleccionadas. El alcance y frecuencia del uso de estas herramientas se establecen

en el estudio, así como las más populares y aquellas que tienen poca aceptación. Esta información brindara conocimientos actualizados y detallados sobre la implementación de la IA en la industria hotelera.

#### **4.2.3 Preguntas de revisión**

- P (Población): Hoteles ubicados en Manta, Portoviejo y Santo Domingo de los Tsáchilas.
- I (Intervención): Implementación de herramientas de inteligencia artificial (Chatbots, sistemas de gestión de inventario, análisis predictivo)
- C (NO APLICA)
- (Outcome/ Resultado): Frecuencia de uso, popularidad, tipos de herramientas IA utilizadas, impacto en la eficiencia y satisfacción del cliente.
- C (Contexto) La implementación de la IA puede optimizar las operaciones internas y también enriquecer la experiencia del huésped, especialmente en un entorno turístico en crecimiento.
- P1. ¿Qué inteligencia artificial son más comunes en los hoteles de Manta, Portoviejo y Santo Domingo de los Tsáchilas?
- P2. ¿Existe alguna diferencia en el uso de la IA en estos hoteles y los que no los utilizan?

## 4.2.4 Cadena de búsqueda y bases de datos

*Tabla 5 Cadena de búsqueda y base de datos.*

Base de datos	Cadena de búsqueda	Autores.	Año	Total, de artículos
Google Scholar	Hoteles inteligentes y nuevas tecnologías aplicadas en la industria hotelera. Estudio del caso de flyzoo hotel. Zaragoza: facultad de empresa y gestión pública de la universidad de zaragoza.	Li, y. I. C. H. E. N. G.	2021	1
	“Las tcnologías que implantan los hoteles y las tecnologías que gustan a los huéspedes”	Molina, M. E. R., Saura, I. G., & Velázquez, B. M.	2013	1
	La tecnología al servicio de la satisfacción del cliente.	Jiménez, V. R.	2017	1
	Revisión De Literatura Sobre Impacto De La Inteligencia Artificial Y Su Aplicación En El Ecuador.	Pabon, J. F., Aizaga, M., Recalde, H., & Toasa, R. M.	2023	1
	La Innovación En El Sector Turístico: Una Aproximación A Los Servicios Y La Cocreación De Experiencias (Tourist Sector Innovation: An Approach To The Services And The Co-creation Of Experiences)	Castillo-Reina, M., & Cruz Vásquez, J. L.	2022	1

Impacto de la inteligencia artificial en la personalización de la experiencia turística: una revisión sistemática de la literatura.	Ortiz, K. X. B.	2024	1
Cómo la inteligencia artificial motiva la transformación e investigación de la nueva realidad turística.	Más-Ferrando, A., Moreno-Izquierdo, L., & Segarra, V.	2024	1
Robots, inteligencia artificial y realidad virtual: una aproximación en el sector del turismo.	Del Mar Alonso Almeida, M.	2019	1
Reinvención del turismo en clave de inteligencia artificial.	Moreno-Izquierdo, L., Más-Ferrando, A., Suárez-Tostado, M., & Ramón-Rodríguez, A. N. A. B.	2022	1
Inteligencia artificial: ¿futuro o presente del turismo?	Insuasti, H. U. R.		1
Sostenibilidad en la industria hotelera y departamentos vip: el Papel de la inteligencia artificial y La domótica.	Zurita, J. V. S., Hernández, O. V., Garrido, R. A. S., Altamirano, A. D. E., & Armas, N. B. Z.	2024	1
Hotel demand forecasting models and methods using artificial intelligence: a systematic literature review.	Henriques, H., & Pereira, L. N.	2024	1

	Inteligencia artificial en los servicios financieros.	Fernández, A.	2019	1
	Inteligencia artificial y administración pública: robots y humanos.	Ramió, C.	2019	1
<b>E</b> <b>Libro</b>	Modelo de innovación de productos turísticos en instalaciones hoteleras desde un enfoque de sistemas complejos.	Carballo Cruz, Edianny		1
	Cadenas hoteleras: Análisis del top 10.	Onofre Martorell Cunill		1
Google Scholar				14
E libro				2
<b>Total</b>				<b>16</b>

**Fuente:** *Elaboración propia.*

#### **4.2.5 Criterios de inclusión y exclusión**

##### **Inclusión:**

Dentro del contexto de la investigación, se definieron criterios concretos para la elección de artículos científicos que apoyan los objetivos propuestos. Los criterios empleados fueron siguientes:

- **Relevancia del tema:** Se otorgó prioridad a los artículos que trataran de manera directa el empleo de la inteligencia artificial en el sector hotelero. Esto abarcó estudios sobre instrumentos tecnológicos utilizados en procedimientos de administración, personalización de servicios, servicio al cliente y optimización de la eficiencia en las operaciones.

- **Actualidad del contenido:** Se dio prioridad a la literatura reciente, hecha en los últimos cinco años, para representar las tendencias presentes en la implementación de la Inteligencia Artificial en el sector hotelero.
- **Metodología de los artículos:** Se eligieron artículos que emplearan métodos sólidos, tales como revisiones sistemáticas, análisis de casos y estudios empíricos. Este indicador garantiza que los datos y conclusiones expuestos en las investigaciones sean fiables y pertinentes al contexto de la investigación.
- **Pertinencia geográfica o contextual:** A pesar de que la mayoría de los artículos se enfocan a nivel mundial, se tomaron en cuenta aquellos que mostraran investigaciones o ejemplos vinculados al contexto ecuatoriano o a países con atributos turísticos y tecnológicos parecidos. Esto permite ajustar las conclusiones al contexto local.

## **Exclusión**

Tras la búsqueda de la cadena de información se seleccionaron diferentes fuentes utilizadas con base de relevancia para la aplicación y alineación con los objetivos de la presente investigación, pero debido a que los artículos carecen de un contexto tanto geográfico y sectorial específico, así como también las diferencias en el enfoque temático y metodológico respecto a los objetivos de la investigación, que busca diagnosticar el uso práctico de la inteligencia artificial para poder identificar herramientas a implementar en los hoteles de Manta, Portoviejo y Santo Domingo de los Tsáchilas por lo que se han excluido como base de información.

Algunos de los artículos presentan un enfoque general sobre el uso de la tecnología para mejorar la experiencia del usuario, pero no aborda de manera concreta la implementación en

hoteles. Por otro lado, otros artículos se enfocan en las tendencias generales de innovación en el sector turístico y en la cocreación de experiencias, lo cual es interesante, pero tampoco aporta información directa sobre el uso de la inteligencia artificial en la gestión hotelera, además se centran en modelos predictivos de demanda hotelera mediante la IA, lo cual es relevante, pero nuevamente no abordan aspectos relacionados con la experiencia de los clientes en el uso de la IA ni con la gestión hotelera que son los ejes principales de la investigación.

#### **4.2.6 Respuesta de las preguntas de revisión planteadas**

**P1:** Durante la evaluación de los 16 artículos escogidos, se determinaron las herramientas de inteligencia artificial que son más comunes en los hoteles de las ciudades en cuestión. En el artículo de Li, Yicheng (2021) describe varias aplicaciones de inteligencia artificial en el sector hotelero, tales como sistemas de registro de vehículos, asistentes virtuales con reconocimiento de voz y robots de atención al cliente. Esta información resultó fundamental para reconocer las tecnologías que podrían ubicarse en los hoteles de Manta, Portoviejo y Santo Domingo de los Tsáchilas y al estudiar las tendencias y casos de aplicación de Inteligencia Artificial en hoteles inteligentes, se pudo deducir que estas tecnologías se vuelven cada vez más habituales en la región, lo que indica que los hoteles locales podrían estar implementando soluciones parecidas para potenciar la experiencia del cliente y perfeccionar sus operaciones.

En el artículo de Molina, et. al, (2013) resalta la relevancia de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en el ámbito hotelero, que podría abarcar usos de inteligencia artificial. A pesar de que el informe no hace referencia directa a la inteligencia artificial, se puede deducir que las tecnologías que incrementan la satisfacción del cliente y las intenciones de comportamiento, tales como sistemas de reservas automatizadas, chatbots para el servicio al

cliente y análisis de datos para la personalización de servicios, son pertinentes. Estas clases de tecnologías son habituales en hoteles destinados a optimizar la experiencia del visitante y podrían ser relevantes para los hoteles en las ciudades mencionadas como objeto de estudio.

Por otro lado, en el documento sobre Jiménez, V. R. (2017) señala que los hoteles están empleando IA para el estudio de datos, lo que les facilita entender de manera más efectiva las preferencias y conductas de los visitantes. También se enfatiza la relevancia de la automatización en los procedimientos operativos, liberando al equipo de labores mecánicas y facilitándoles concentrarse en optimizar la experiencia del cliente. Además, se refiere a los sistemas de sugerencias que personalizan la experiencia del visitante, un aspecto que podría ser muy habitual en los hoteles de estas zonas.

En el artículo “de Aizaga et. al, (2023) destaca diversas aplicaciones de la inteligencia artificial en el sector hotelero, como los chatbots para el servicio al cliente y los sistemas de administración que mejoran las operaciones. Además, se menciona que estos sistemas automatizados resultan beneficiosos para potenciar la experiencia del visitante, al igual que para la administración de reservas y atención a medida. Identificaron que las tecnologías como los chatbots y los sistemas de administración automatizados son las más habituales, basándose en su adhesión divulgada en el sector y esta información proporciona un fundamento para explorar y verificar la existencia de tecnologías particulares en los hoteles elegidos.

Además, en la investigación sobre Castillo y Cruz (2022) subraya la relevancia de la innovación en el ámbito turístico, enfatizando que la aplicación de tecnologías, incluyendo las de inteligencia artificial, es imprescindible para optimizar los servicios y potenciar la competitividad. A pesar de no enfocarse directamente en los modelos de inteligencia artificial empleados en hoteles de estos lugares, se propone que la IA pudiese abarcar aplicaciones como chatbots para el servicio

al cliente, sistemas de administración de reservas y herramientas de análisis de datos para personalizar la experiencia del visitante. Esta información del artículo sugiere que los hoteles que implementan la IA suelen emplear tecnologías parecidas para mejorar el funcionamiento y aumentar la satisfacción del cliente.

En el artículo de Bacuy (2024) hace referencia a varias tecnologías de inteligencia artificial que están en ascenso en el sector hotelero, tales como sistemas de sugerencias, chatbots y asistentes virtuales. Estas herramientas son habituales en la adaptación de servicios de turismo y pueden ser pertinentes para determinar cuáles son las más empleadas en los hoteles de las ciudades mencionadas y al examinar la bibliografía, es posible deducir que los hoteles que han implementado estas tecnologías probablemente empleen sistemas parecidos para optimizar la experiencia del usuario.

Según en el artículo de Ferrando et. al., (2024) se identificó que las implementaciones más habituales de la inteligencia artificial en la industria comprenden: Asistentes virtuales y chatbots, Sistemas de sugerencias y Análisis predictivo. Indicando así que diversos hoteles utilizan las tecnologías de Inteligencia Artificial, sin embargo, frecuentemente son las grandes cadenas hoteleras y las con mayor capacidad de inversión las que más se aprovechan de estas herramientas.

En cuanto al artículo de Alonso (2019) analiza la función de la inteligencia artificial en la mejora de los servicios turísticos, resaltando que las tecnologías más habituales comprenden chatbots para el servicio al cliente, sistemas de recomendación personalizados, y herramientas de análisis de datos para la administración de reservas y gustos del consumidor y propone que estas mismas herramientas son útiles y eficaces en el ámbito hotelero, lo que podría interpretarse como una tendencia en estas zonas

A su vez, Moreno et, al. (2022) en su artículo hace referencia a varias aplicaciones de la inteligencia artificial en el sector turístico, tales como la personalización de servicios, la mejora de ingresos y la optimización de la experiencia del usuario mediante el análisis de datos. Estos usos son habituales en hoteles que han implementado tecnologías revolucionarias, resaltando la utilización de tecnologías en auge como el Internet de las Cosas (IoT), que facilita la interconexión entre aparatos y la automatización de procesos y esto podría ser significativo para determinar qué clases de Inteligencia Artificial son más habituales en los hoteles de las ciudades del objeto de estudio.

En cuanto a la investigación de Sancho et, al. (2024) se refirió a varias aplicaciones de inteligencia artificial que son habituales en el sector hotelero, tales como asistentes virtuales, chatbots y sistemas que personalizan la experiencia del huésped a través del análisis de datos y gustos. Estos casos pueden funcionar como guía para determinar qué tecnologías particulares de inteligencia artificial se están aplicando en los hoteles de Manta, Portoviejo y Santo Domingo de los Tsáchilas. Adicionalmente, el informe subraya la relevancia de la automatización en la administración de propiedades, lo que podría abarcar herramientas que modifican precios y manejan reservas, lo cual también podría ser pertinente para el estudio.

En el artículo de Henriques y Nobre (2024) analizó varias técnicas de inteligencia artificial que son habituales en el sector hotelero, tales como el aprendizaje automático (ML), el aprendizaje profundo (DL) y las redes neuronales artificiales (ANN). Estas metodologías son pertinentes para comprender qué clases de la IA podrían estar en uso en los hoteles de las ciudades citadas. Adicionalmente, el señala que los modelos de IA, tales como las máquinas de soporte vectorial y los modelos de memoria a largo plazo (LSTM), han probado ser eficaces en la predicción de la

demanda hotelera, lo que indica que estos podrían ser algunos de los métodos empleados en los hoteles de la zona.

En el artículo de Rigo (2019) señalan diversas aplicaciones de inteligencia artificial que están empezando a ser habituales en el sector hotelero. Estos incluyen los chatbots, que simplifican el servicio al cliente y mejoran el proceso de reservas, posibilitando una interacción más suave y eficaz con los visitantes. Además, se hace referencia al empleo de sistemas de predicción que permiten anticipar cancelaciones y modificar precios basándose en datos pasados y patrones de comportamiento, lo cual puede ser vital para la administración de ingresos en los hoteles.

**P2:** El artículo de Li, Yicheng (2021) también trata las disparidades en la experiencia del cliente y la eficacia operacional entre los hoteles que emplean inteligencia artificial y los que no, por lo que es notable que los hoteles que utilizan tecnologías de vanguardia suelen brindar una experiencia más individualizada y eficaz, lo que resulta en un aumento de la satisfacción del cliente. Por otro lado, los hoteles que no emplean la Inteligencia Artificial podrían encontrarse con restricciones en su habilidad para ajustarse a las expectativas de los huéspedes, particularmente en un escenario donde la inclinación hacia la tecnología ha crecido debido a la pandemia de COVID-19. Esta comparación facilitó una mejor comprensión de las consecuencias del empleo de Inteligencia Artificial en la competitividad y la calidad del servicio en los hoteles de la zona.

En el artículo de Molina, et. al, (2013) indica que la aplicación de TIC influye positivamente en la satisfacción del cliente y en la intención de recomendar el hotel, lo que significa que los hoteles que emplean tecnologías de vanguardia, como la IA, probablemente obtengan mejores resultados en estos indicadores en comparación con los que no las emplean.

Además, se menciona que la reacción del cliente puede fluctuar dependiendo del grupo de edad, lo que indica que la implementación de la IA podría variar dependiendo del perfil del cliente, pudiendo ser un inicio para explorar si los hoteles de Manta, Portoviejo y Santo Domingo de los Tsáchilas que emplean inteligencia artificial tienen una mejor opinión de los huéspedes en comparación con los que no la emplean.

En cuanto al documento indica que las discrepancias son notables puesto a que los hoteles que incorporan tecnologías de IA suelen ofrecer un servicio más eficaz y de alta calidad, ajustándose de manera más efectiva a las demandas variables del cliente por lo que esto resulta en un aumento de la satisfacción del cliente, dado que los locales que emplean la IA pueden proporcionar experiencias más personalizadas y anticipar comportamientos de reserva basados en información.

En el artículo de Aizaga et. al, (2023) indica que la incorporación de la IA en el sector hotelero conduce a un incremento notable en la eficacia operacional y el servicio al cliente. Los hoteles que emplean la inteligencia artificial suelen brindar un servicio más individualizado y eficaz, mientras que los que no la aplican pueden encontrarse con restricciones vinculadas a la ausencia de automatización, lo que podría resultar en procesos más demorados y menos eficaces. Concluyendo que la incorporación de IA no solo optimiza la experiencia del usuario, sino que también puede afectar la rentabilidad y la habilidad para ajustarse a las nuevas exigencias del mercado.

En la investigación de Castillo y Cruz (2022) propone que la implementación de innovación y tecnología, como la inteligencia artificial, no solo afecta los procedimientos internos de los hoteles, sino que también tiene un impacto en la experiencia del usuario. De manera intuitiva, los hoteles que no implementan la IA podrían afrontar retos vinculados con la eficacia en las

operaciones y la personalización del servicio. El artículo también señala que la competitividad en el sector turístico se potencia por la habilidad de brindar experiencias singulares mediante la tecnología, lo que significa que los hoteles que no emplean la IA podrían quedarse atrás en comparación con aquellos que sí lo hacen. Por lo tanto, se genera una distinción en los resultados de competitividad, satisfacción del cliente y eficacia operacional entre los hoteles que aplican Inteligencia Artificial y los que no lo hacen.

En el artículo de Bacuy (2024) debate las variaciones en la experiencia del cliente entre los hoteles que emplean IA y los que no señalando que la adopción de tecnologías fundamentadas en IA, tales como parlantes inteligentes y sistemas de administración de relaciones con clientes (CRM), incrementa notablemente la satisfacción del visitante y potencia la eficiencia en las operaciones. Esto indica que los hoteles que no emplean inteligencia artificial podrían estar en una posición de desventaja en cuanto a personalización y satisfacción del cliente, lo cual podría representar un relevante punto de comparación en el estudio.

Según en el artículo de Ferrando et. al., (2024) indicó que hay una distinción importante entre los hoteles que aplican IA y los que no. Los hoteles que implementan tecnologías de inteligencia artificial pueden incrementar su eficacia operacional, perfeccionar sus procesos de administración y proporcionar un servicio más individualizado y eficaz, lo que resulta en una mayor satisfacción del cliente. En cambio, los hoteles que no implementan IA suelen depender más de métodos de operación convencionales, lo que podría resultar en una desventaja competitiva. A partir de esto, se pudo concluir que la digitalización y el uso de datos son fundamentales, indicando que las compañías que no se ajustan a estas tecnologías podrían estar en peligro de perder importancia en un mercado cada vez más competitivo.

En cuanto al artículo de Alonso (2019) señala que los beneficios de incorporar inteligencia artificial en los servicios de turismo, tales como la eficacia en las operaciones y la personalización del servicio suelen brindar una experiencia más optimizada en comparación con los que no la emplean, que podrían afrontar retos en términos de satisfacción del cliente y administración de recursos. Además, el informe subraya que la adopción de estas tecnologías puede fluctuar, lo que podría indicar variaciones importantes en la experiencia del cliente entre los hoteles que implementan IA y los que no.

Moreno et, al. (2022) en su artículo indica que hay una variación considerable en la competitividad y la calidad del servicio entre los hoteles que emplean la IA y los que no. Se indica que los hoteles que incorporan tecnologías de vanguardia suelen brindar una experiencia más individualizada y eficaz, lo que podría traducirse en un incremento en la satisfacción del cliente. Además, se analizó cómo la digitalización y la implementación de la IA facilitan a los hoteles una mejor adaptación a las tendencias del mercado y a las demandas de los turistas pudiendo ser un aspecto crucial para examinar las variaciones en la aplicación de IA en los hoteles de la presente investigación.

En cuanto a la investigación de Sancho et, al. (2024) indica que hay una distinción importante entre los hoteles que emplean Inteligencia Artificial y los que no, demostrando que los hoteles que utilizan tecnologías de vanguardia suelen brindar una experiencia más individualizada y gratificante para los visitantes, lo que resulta en un incremento de la fidelidad y la satisfacción del cliente. Esta información puede ser útil para cotejar y contrastar la aplicación de IA en los hoteles de Manta, Portoviejo y Santo Domingo de los Tsáchilas con los que no han implementado estas tecnologías, facilitando de esta manera una valoración más precisa de los pros y contras de la aplicación de IA en la industria.

En el artículo de Henriques y Nobre (2024) abordó las discrepancias en la implementación de la inteligencia artificial entre los hoteles que emplean estas tecnologías, siendo notable que los hoteles que aplican modelos de IA suelen tener una precisión superior en la predicción de la demanda, lo que les facilita tomar decisiones más fundamentadas respecto a precios y administración de inventarios, lo cual esto podría generar considerables beneficios competitivos en comparación con los hoteles que no emplean la IA, que podrían afrontar retos en la mejora de sus operaciones y en la maximización de sus ganancias. También señala las restricciones a las que se enfrentan los hoteles que no implementan estas tecnologías, como la incapacidad para ajustarse con rapidez a las fluctuaciones del mercado.

Finalmente, en el artículo de Rigo (2019) destaca la distinción evidente entre los hoteles que emplean inteligencia artificial y los que no, ya que los negocios que implementan tecnologías de IA suelen ser más competitivos en el mercado, dado que pueden brindar un servicio más individualizado y eficaz. Esta es ventaja competitiva resulta en una experiencia superior para el cliente, la cual se manifiesta en la satisfacción global y en la lealtad.

#### **4.2.2 Resultado del Objetivo 2**

Se espera obtener un análisis de cómo se integran los diferentes componentes de la IA. Una evaluación del nivel de madurez de las implementaciones de la IA desde aplicaciones básicas hasta las más complejas. Identificar las limitaciones y desafíos que enfrentan los hoteles al implementar las IA. Este objetivo nos permitirá poder entender cómo se está siendo usada las diferentes capacidades de la IA en los hoteles y cuáles son los obstáculos que deberían superar para una adopción más amplia.

## Discusión

Al analizar las respuestas de la entrevista previo al cuestionario anterior se revelaron los siguientes resultados:

En la primera sección sobre la recopilación de información básica de los hoteles de objeto de estudio (Tabla 6) reveló una diversidad significativa en cuanto a ubicación, categoría y número de habitaciones. Algunos establecimientos están ubicados estratégicamente en lugares con alta demanda, mientras que otros se enfocan en ofrecer experiencias más exclusivas en entornos boutique. Las diferencias en la categoría y tamaño del hotel influyen directamente en sus necesidades y capacidades para implementar herramientas de inteligencia artificial.

*Tabla 6. Recopilación de información de los hoteles*

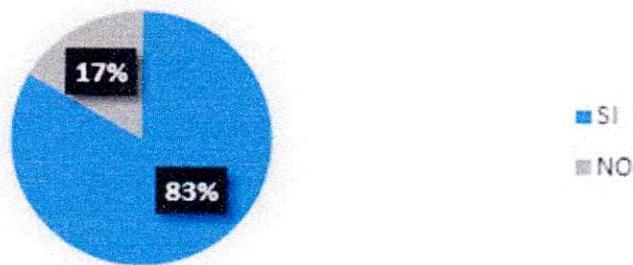
<b>Información general</b>			
<b>Nombre del hotel</b>	<b>Ubicación</b>	<b>Categoría del hotel</b>	<b>Número de habitaciones</b>
Hotel Oro verde	Manta	5 estrellas	82
Hotel Wyndham Sail Plaza	Manta	5 estrellas	180
Hotel Poseidón	Manta	5 estrellas	58
Manta Host Hotel	Manta	5 estrellas	100
Hotel Balandra	Manta	4 estrellas	57
Hotel Los Almendros	Manta	4 estrellas	50
Hotel Perla Spondylus	Manta	4 estrellas	30
Hotel Voyager Manta	Manta	4 estrellas	22
Hotel Vistalmar	Manta	4 estrellas	20
Hotel Mar Azul	Manta	4 estrellas	18

Aquamarina Hotel	Manta	4 estrellas	25
Hotel Premier Inn	Manta	4 estrellas	20
Hotel Antares	Manta	3 estrellas	20
Hotel La cultura	Manta	3 estrellas	29
Apart Hptel Hamilton	Manta	3 estrellas	20
Hotel Madrigal	Portoviejo	4 estrellas	35
Hotel Paraíso Portoviejo	Portoviejo	4 estrellas	30
Hotel Ceibo Dorado	Portoviejo	4 estrellas	40
Hotel Boutique Jaramisol	Portoviejo	4 estrellas	35
Hotel Ejecutivo Portoviejo	Portoviejo	4 estrellas	30
Hotel Gran Senador	Portoviejo	4 estrellas	25
Hotel Casa Lolita Hotel Boutique	Portoviejo	4 estrellas	20
Hotel San Fernando	Portoviejo	4 estrellas	35
Hotel KP	Portoviejo	4 estrellas	20
Hotel Platanal	Portoviejo	4 estrellas	80
Hotel Zaracay	Santo Domingo de los Tsachilas	4 estrellas	50
Hotel Golden Vista	Santo Domingo de los Tsachilas	3 estrellas	36
Hotel Cariamanga	Santo Domingo de los Tsachilas	3 estrellas	20
Hotel Diana Real	Santo Domingo de los Tsachilas	3 estrellas	25
Hotel Kashama Eco Resot & Spa	Santo Domingo de los Tsachilas	3 estrellas	20

En cuanto a la segunda sección, la mayoría de los entrevistados afirmaron utilizar en los hoteles herramientas de inteligencia artificial (figura 2), destacándose el uso de chatbots, análisis predictivo y sistemas de gestión hotelera como las soluciones más populares (figura 3). Aquellos que no las han implementado mencionaron barreras económicas o falta de conocimiento como principales razones. Entre los usuarios, se identificó un impacto positivo en la eficiencia operativa, especialmente en áreas como la atención al cliente, gestión de inventario y análisis de datos (figura 4). Sin embargo, algunos hoteles señalaron que la integración de estas tecnologías es aún moderada y podría mejorarse.

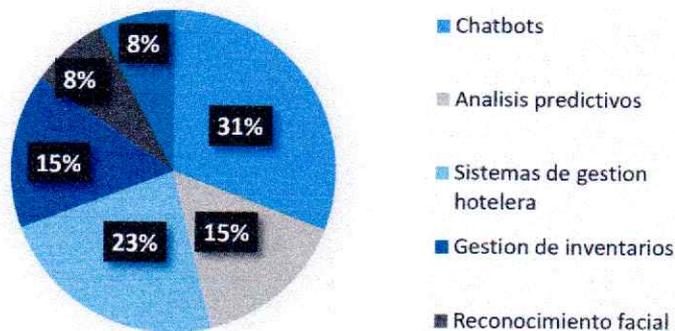
**Figura 2. Pregunta 1: Utilización de herramientas de IA**

¿Utiliza su hotel alguna herramienta de la inteligencia artificial?



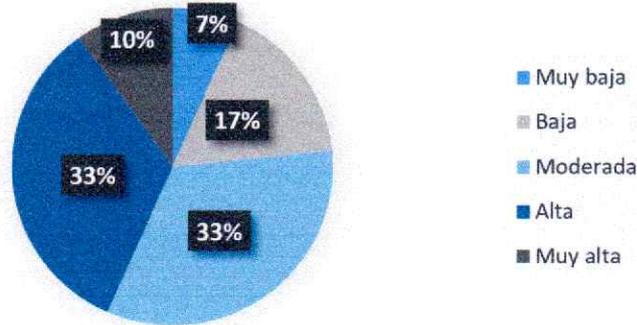
**Figura 3. Especificación de herramientas utilizadas.**

Especificar: Herramientas utilizadas



**Figura 4. Pregunta 2: Mejora en la eficiencia mediante la implementación de la IA.**

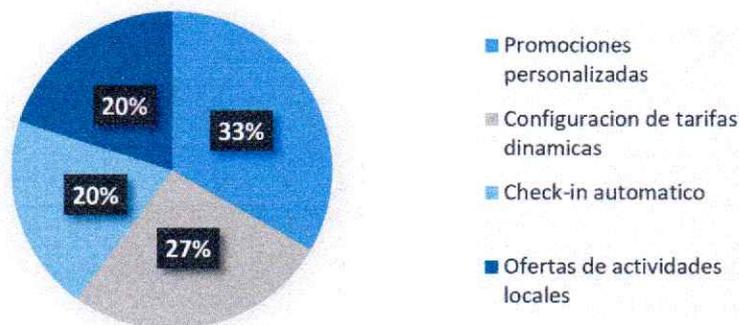
**¿En qué medida la implementación de la IA ha mejorado la eficiencia operativa en el hotel?**



Por otro lado, en la sección tres la personalización de servicios fue una de las principales ventajas mencionadas, destacándose en promociones dirigidas, recomendaciones de actividades locales y automatización del proceso de check-in (figura 5). Muchos hoteles atribuyen un aumento en las reservas a la implementación de IA (figura 6 y 7), especialmente aquellos que emplean sistemas dinámicos para optimización de tarifas. En cuanto a la satisfacción del cliente, la mayoría la percibe como alta o muy alta (figura 8), lo cual refuerza la idea de que la tecnología puede mejorar la experiencia del huésped cuando se aplica correctamente.

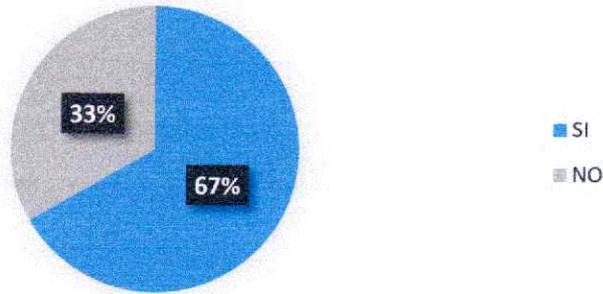
**Figura 5. Pregunta 3: Servicios personalizados gracias a la IA.**

**¿Cuáles han sido los servicios que ha podido personalizar gracias a la IA?**



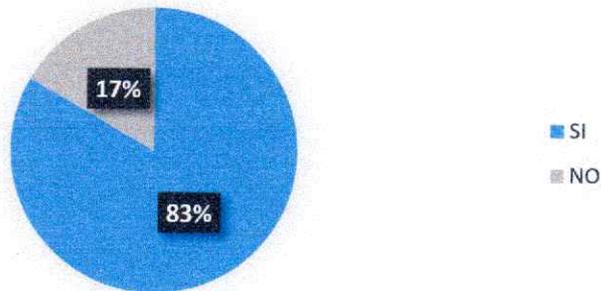
**Figura 6.** *Pregunta 4: Aumento de reservas relacionadas al uso de la IA.*

**¿Considera que el aumento en las reservas está relacionado con el uso de la IA?**



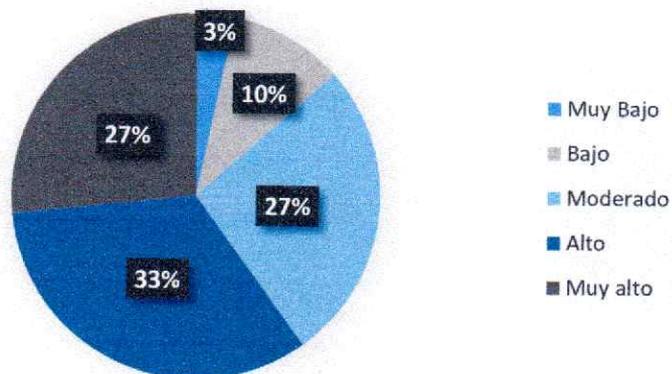
**Figura 7.** *Pregunta 5: Eficiencia operativa gracias a la implementación de la IA.*

**¿Ha notado alguna mejora en la eficiencia operativa de desde la implementación de la IA?**



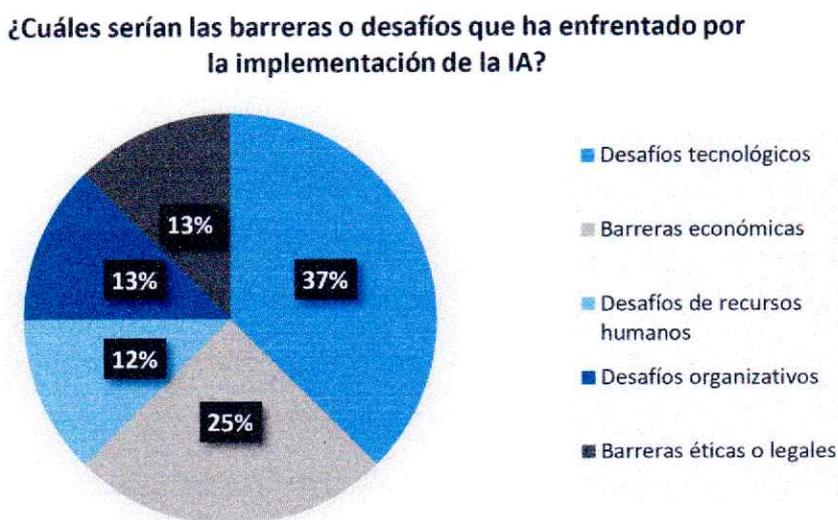
**Figura 8.** *Pregunta 6: Percepción de nivel de satisfacción de clientes.*

**Desde su percepción ¿Cuál sería el nivel de satisfacción de sus clientes?**



En la cuarta sección, entre los principales desafíos, los entrevistados mencionaron la falta de infraestructura tecnológica y el costo elevado de implementación (figura 9). También se identificaron barreras relacionadas con la capacitación del personal y resistencias organizativas al cambio. Por otro lado, muchos hoteles reconocieron oportunidades significativas en áreas como la personalización de servicios y la optimización de recursos, siempre que se superen estas barreras iniciales.

**Figura 9.** Pregunta 7: Barreras y desafíos enfrentados por la IA.



Mientras que en la sección cinco, la mayoría de los hoteles indicó que han proporcionado algún tipo de capacitación a su personal, desde formación técnica avanzada hasta talleres prácticos (figura 10). Sin embargo, algunos admitieron carecer de programas formales, lo que limita el potencial de la tecnología. Respecto a la evaluación del conocimiento, se destacó la importancia de implementar evaluaciones regulares para asegurar un manejo adecuado de las herramientas de IA (figura 11).

Figura 10. Pregunta 8: Capacitaciones de personal respecto a la IA.

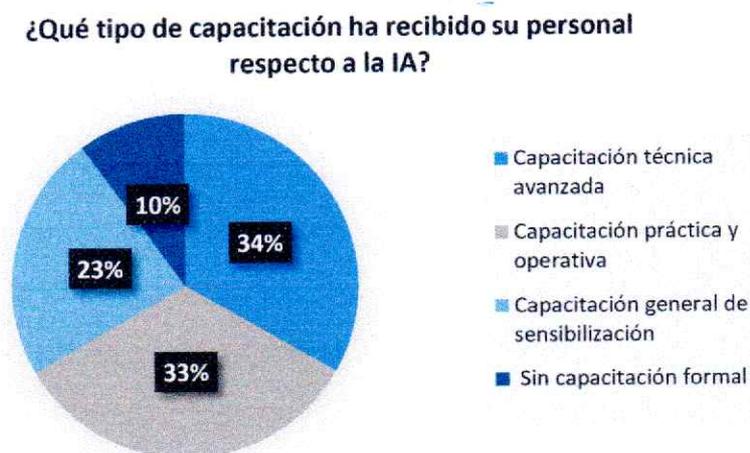
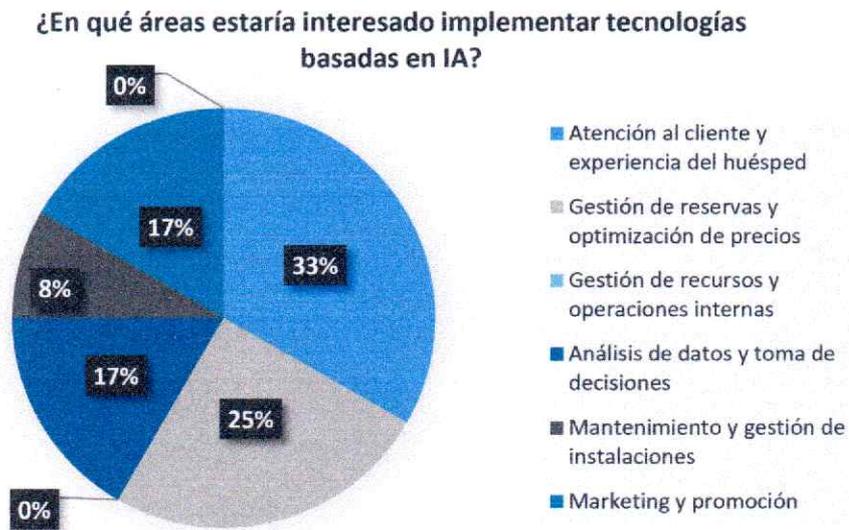


Figura 11. Pregunta 9: Evaluaciones para medir el nivel de conocimiento del uso y manejo de la IA.



Por último, en la sección seis las áreas más mencionadas para futuras implementaciones de IA incluyen atención al cliente, gestión de reservas y marketing (figura 12). Muchos entrevistados expresaron interés en recibir información sobre IA a través de medios digitales y publicaciones especializadas, lo que resalta una necesidad de acceso a recursos actualizados y confiables (figura 13).

**Figura 12. Pregunta 10: Interés en implementar tecnologías basadas en IA.**



**Figura 13. Pregunta 11: Medios para recibir información sobre el uso de la IA.**



A partir de la información recolectada, se refleja un panorama alentador sobre la adopción y el impacto de la inteligencia artificial en el sector hotelero ya que los datos indican que la implementación de herramientas tecnológicas avanzadas, como chatbots, análisis predictivo y sistemas de gestión hotelera, ha logrado transformar significativamente las operaciones y la

experiencia de los huéspedes e incluso responde de manera eficiente a las necesidades de los clientes se ha convertido en una ventaja competitiva para muchos establecimientos.

No obstante, es evidente que el nivel de adopción varía según el tamaño, la categoría y la ubicación de los hoteles ya que los establecimientos más grandes y de categorías superiores tienden a integrar estas herramientas con mayor facilidad, debido a su capacidad para invertir en infraestructura tecnológica y capacitación del personal. Sin embargo, los hoteles más pequeños, aunque reconocen los beneficios de la inteligencia artificial, enfrentan barreras importantes, como limitaciones económicas, falta de conocimiento especializado y resistencia al cambio organizativo.

Pero, por otro lado, las oportunidades son significativas puesto a que la mayoría de los hoteles expresó interés en expandir el uso de la IA a nuevas áreas, como marketing, optimización de precios, análisis de datos y mantenimiento de instalaciones señalando un interés de las posibilidades que ofrece la tecnología para maximizar la eficiencia operativa y mejorar la experiencia del cliente en todos los niveles.

### **4.2.3 Resultado del Objetivo 3**

Como se ha podido identificar, la integración de inteligencia artificial en el sector hotelero se ha convertido en un elemento transformador, capaz de redefinir los estándares de calidad, personalización y eficiencia operativa, pero tras el análisis efectuado en los hoteles de diferentes categorías se pudieron reconocer puntos fuertes y débiles en su reciente aplicación.

*Tabla 7. Análisis de las fortalezas y deficiencias observadas en la implementación de la IA en los hoteles.*

Fortalezas	Deficiencias
<p><b>Uso de herramientas básicas de IA:</b>                      Muchos hoteles ya utilizan herramientas como chatbots y sistemas de gestión hotelera, lo que ha mejorado la atención al cliente y la eficiencia en la gestión de reservas.</p>	<p><b>Capacitación insuficiente:</b> Algunos hoteles no han brindado capacitación técnica avanzada a su personal, limitando el potencial de las herramientas de IA.</p>
<p><b>Personalización de servicios:</b> La IA ha permitido ofrecer promociones y recomendaciones personalizadas, lo que contribuye a una mayor satisfacción del cliente.</p>	<p><b>Baja adopción de sistemas avanzados:</b> Herramientas como el análisis predictivo y la automatización avanzada están subutilizadas, lo que indica un área de oportunidad para optimizar operaciones.</p>
<p><b>Interés en expandir el uso de la IA:</b>                      Una alta proporción de hoteles muestra disposición a explorar nuevas aplicaciones de la tecnología en áreas como marketing, análisis de datos y gestión de instalaciones.</p>	<p><b>Falta de evaluación estructurada:</b> La mayoría de los hoteles carecen de evaluaciones formales para medir el conocimiento y manejo de las tecnologías implementadas.</p>
	<p><b>Barreras económicas:</b> Los costos iniciales de implementación de IA representan un desafío significativo, especialmente para hoteles de menor tamaño o categoría.</p>

En base a los hallazgos, se sugiere un conjunto de herramientas y estrategias ajustadas a las demandas y retos detectados, con la finalidad de mejorar los procesos de operación y la experiencia del usuario.

**Tabla 8.** Propuesta de Herramientas y Prácticas de Inteligencia Artificial para la Mejora de Procesos Hoteleros.

<b>Propuesta de Herramientas y Prácticas de Inteligencia Artificial para la Mejora de Procesos Hoteleros</b>			
<b>Área</b>	<b>Herramienta/Práctica</b>	<b>Descripción</b>	<b>Beneficio</b>
Atención al cliente	Chatbots con IA	Sistemas automatizados que responden consultas en tiempo real, gestionan reservas y proporcionan información básica.	Mejora la disponibilidad 24/7 y reduce la carga operativa del personal de recepción.
	Asistentes virtuales	Dispositivos como Alexa for hospitality que interactúan con los clientes, proporcionando información sobre horarios, servicios y actividades.	Incrementa la comodidad del cliente y mejora su experiencia durante su estancia.
Gestión de reservas	Sistemas de Reservas Management	Plataformas como Duetto o RateGain que ajustan precios en tiempo real según la demanda, temporada y competencia.	Maximiza los ingresos y mantiene las tarifas competitivas.
	Integración de PMS (Property Management System)	Software como Opera o Cloudbeds para centralizar la	Mejora la eficiencia administrativa y evita errores humanos.

		gestión de reservas, inventarios y precios.	
Personalización del servicio	Sistema de reconocimiento	Plataformas que analizan preferencias del cliente para sugerir actividades, servicios o menús personalizados.	Genera experiencias únicas y mejora la satisfacción del huésped.
	Reconocimiento facial	Herramientas que agilizan el check-in/Check-out y ajustan servicios según el perfil del cliente.	Incrementa la rapidez y la percepción de exclusividad.
Análisis predictivo	Predicción de demanda	Uso de algoritmos para anticipar ocupación y planificar recursos de manera eficiente.	Permite una mejor satisfacción de recursos reduciendo costos operativos.
	Optimización de inventarios	Sistemas que evalúan patrones de consumo y minimizan desperdicios.	Reduce costos asociados a exceso de inventario o desabastecimiento.
Mantenimiento	Sensores IoT con IA	Sensores conectados para monitorear el estado de equipos críticos, como el aire acondicionado o ascensor, y predecir fallos.	Minimiza interrupciones y garantiza la operación continua de las instalaciones.

	Plataformas de monitoreo	Herramientas como Aquicore para analizar el consumo energético y el estado de las instalaciones.	Reduce costos energéticos y promueve a la sostenibilidad.
Marketing y reputación	Campañas publicitarias personalizadas	Uso de la IA en plataformas como Google Ads o Facebook Ads para crear anuncios dirigidos según el perfil del cliente.	Aumenta la efectividad de las campañas y mejora la capacitación de los nuevos clientes.
	Gestión de reseñas y opiniones	Herramientas como TrustYou para analizar comentarios de redes sociales y plataformas de reseñas.	Mejora la imagen de marca y permite identificar áreas de mejora en el servicio.
Capacitación del personal	Sistemas de E-learning	Plataformas como Coursera for Business que ofrecen información continua sobre el uso de herramientas de IA.	Incrementa las competencias del personal, favoreciendo la adopción tecnológica.
	Evaluaciones automatizadas	Sistemas que monitorean el desempeño del personal y personalizan su formación según	Asegura un equipo altamente capacitado y alineado con los objetivos tecnológicos del hotel.

		necesidades identificadas.	
Sostenibilidad	Gestión energética con IA	Sistemas como Verdigris que optimizan el consumo energético del hotel.	Promueve la sostenibilidad y reduce los costos operativos asociados al consumo energético.
	Reducción de residuos	Herramientas como Wonnnow para controlar y disminuir el desperdicio alimentario.	Contribuye a la sostenibilidad ambiental y reduce costos asociados al manejo de residuos.

*Nota: Esta propuesta se diseñó tomando en consideración las fortalezas y debilidades identificadas en la evaluación de los hoteles. Los datos obtenidos del cuestionario revelaron patrones y necesidades comunes que guían las recomendaciones planteadas.*

Se debe considerar la implementación de instrumentos y técnicas de inteligencia artificial como una inversión estratégica para los hoteles evaluados, aunque hay desafíos, tales como la formación del personal y los obstáculos financieros, las posibles ventajas sobrepasan ampliamente estas restricciones. Con una correcta organización, las soluciones sugeridas pueden incrementar notablemente la eficiencia en las operaciones, la experiencia del cliente y la competitividad de los hoteles en un mercado que se digitaliza progresivamente.

## **CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 Conclusiones**

Según el análisis efectuado, se identificó que la implementación de la IA en los hoteles de las ciudades de la investigación aún está en sus inicios, con una aplicación restringida en sectores concretos como el servicio al cliente, las reservas y la administración de datos, además la mayor parte de las empresas en estas áreas no utilizan de manera completa las habilidades de la IA para mejorar sus operaciones y servicios.

Se determinó que los instrumentos de inteligencia artificial más habituales en los hoteles de estas urbes son los chatbots para el servicio al cliente, los sistemas de sugerencias para personalizar las promociones y las herramientas de análisis de datos para la administración de reservas. No obstante, todavía no se han incorporado totalmente en todos los procesos de operación de los hoteles.

El cuanto al estudio de los elementos de inteligencia artificial se reveló que los hoteles de las ciudades han implementado mayormente tecnologías fundamentadas en el aprendizaje automático y el procesamiento de lenguaje natural, aunque a nivel reducido. Pese a su beneficio en la automatización de labores y la optimización de la experiencia del usuario, todavía hay posibilidades para incorporar otros elementos, como los sistemas de reconocimiento facial o la analítica sofisticada, que podrían incrementar notablemente la funcionalidad.

No cabe duda de que la implementación de tecnologías de inteligencia artificial en los hoteles de Manta, Portoviejo y Santo Domingo de los Tsáchilas podría optimizar sus operaciones y atención al usuario puesto a que el uso de estas tecnologías con IA facilitaría la mejora de la

administración hotelera, la automatización de procesos reiterativos, la personalización de la experiencia del visitante y el incremento de la eficiencia en la gestión de recursos. No obstante, para obtener estas ventajas, los hoteles deben destinar más recursos a la formación del personal y a la incorporación de soluciones tecnológicas de innovación, por lo que se sugieren diversas prácticas y herramientas de inteligencia artificial que se podrían poner en práctica para optimizar los procedimientos hoteleros, ya que estas herramientas ayudarían a incrementar la eficacia en las operaciones y a ofrecer una experiencia más individualizada para el cliente.

## **5.2 Recomendaciones**

Diseñar programas de formación para el personal, enfocándose en el uso de herramientas de IA, gestión tecnológica y sostenibilidad para garantizar una adopción eficiente de las tecnologías y una mejora en el desempeño laboral.

Priorizar la adquisición de herramientas de IA que generen mayor impacto en áreas críticas como atención al cliente, gestión de reservas y análisis predictivo.

Establecer alianzas con empresas especializadas en soluciones de IA y sostenibilidad, para acceder a tecnologías avanzadas y asesoramiento profesional que acelere el proceso de implementación.

Implementar un sistema de indicadores clave de rendimiento (KPI) para medir el impacto de la IA en áreas como eficiencia operativa, satisfacción del cliente, reducción de costos y sostenibilidad ambiental.

Fomentar una cultura organizacional que valore la innovación, incentivando la participación activa del personal en la adopción y mejora de las tecnologías implementadas.

Realizar auditorías regulares para identificar áreas de mejora, corregir errores en la implementación y mantenerse actualizado frente a nuevas tendencias tecnológicas.

## Referencias bibliográficas

- Alonso, M. (2019). *Robots, inteligencia artificial y realidad virtual: una aproximación en el sector del turismo*. 26 Cuadernos de Turismo, n° 44, (2019); pp. 13-26  
<https://revistas.um.es/turismo/article/view/404711/274211>
- Azaiga, M., Toasa, R., Pabon, J. & Recalde, H. (2023). *Revisión de literatura sobre impacto de la inteligencia artificial y su aplicación en el Ecuador*. RISTI - Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação E55:100-113.  
[https://www.researchgate.net/publication/372028731\\_Revisión\\_de\\_literatura\\_sobre\\_impacto\\_de\\_la\\_inteligencia\\_artificial\\_y\\_su\\_aplicacion\\_en\\_el\\_Ecuador](https://www.researchgate.net/publication/372028731_Revisión_de_literatura_sobre_impacto_de_la_inteligencia_artificial_y_su_aplicacion_en_el_Ecuador)
- Bacuy, K. (2024). *Impacto de la Inteligencia Artificial en la Personalización de la Experiencia Turística: Una Revisión Sistemática de la Literatura*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinaria, Ciudad de Mexico, ISSN 2707-2207/ISSN 2707-2215. Volumen 8, Numero 5. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/14360/20547>
- Comisión Europea. (2019). *A Definition of AI. Main Capabilities and Disciplines*. Recuperado de: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/definition-artificial-intelligence-main-capabilities-and-scientific-disciplines>
- Castillo-Reina, M., & Luis, C. V. J. (2022b, January 17). *La innovación en el sector turístico: una aproximación a los servicios y la cocreación de experiencias (Tourist Sector Innovation: An Approach to the Services and the Co-Creation of Experiences)*. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=4011117](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=4011117)

Chang, L. & Chinchay, J. (2023). *La inteligencia artificial en el marketing digital de Latinoamérica 2020-2023: Una revisión sistemática de literatura*. <https://revistasucal.com/index.php/rca/article/view/45/87>

Fernández, A. (2019). *Inteligencia artificial en los servicios financieros*. <https://repositorio.bde.es/bitstream/123456789/8448/1/be1902-art17.pdf>

Ferrando, A., Moreno, L & Segarra, V. (2024). *Cómo la inteligencia artificial motiva la transformación e investigación de la nueva realidad turística*. *Ayana Revista de Investigación en Turismo Vol. 4 I N°2. ISSN 2718- 6717* <https://rua.ua.es/dspace/handle/10045/144006>

García, A. (2017) *Inteligencia artificial: fundamentos, práctica y aplicaciones*. Madrid: RC Libros.

Gretzel, U. (2011). *Intelligent systems in tourism: A social science perspective*. *Annals of tourism research*, 38(3), 757-779.

Henriques, H. & Nobre L. (2024). *Modelos e métodos de previsão da procura hoteleira utilizando inteligência artificial: revisão sistemática da literatura*. *Tourism & Management Studies*, 20(3), 2024, 39-51. <https://doi.org/10.18089/tms.20240304>

Iniciar sesión. (n.d.-b). [https://elibro.net/es/lc/u/leam/titulos/91241?as\\_all=IA\\_HOTELERA&as\\_all\\_op=unaccent\\_icontains&prev=as](https://elibro.net/es/lc/u/leam/titulos/91241?as_all=IA_HOTELERA&as_all_op=unaccent_icontains&prev=as)

- Moreno, L., Ferrando, A., Suárez, M. & Rodríguez, A. (2022). Reinención del turismo en clave de inteligencia artificial. [https://www.researchgate.net/profile/Adrian-Mas-Ferrando-2/publication/362540020\\_Reinencion\\_del\\_turismo\\_en\\_clave\\_de\\_inteligencia\\_artificial/links/62efc6004532247693889b3f/Reinencion-del-turismo-en-clave-de-inteligencia-artificial.pdf?\\_cf\\_chl Ik=klpYeJU1D375i6IowlEJdv8eaNIWmizoxcKh\\_j6jYuO-1733698384-1.0.1.1-hhwyCuHwidUIqeRRIsJpTbgYBl5FOZFAaD\\_6MyfUUCY](https://www.researchgate.net/profile/Adrian-Mas-Ferrando-2/publication/362540020_Reinencion_del_turismo_en_clave_de_inteligencia_artificial/links/62efc6004532247693889b3f/Reinencion-del-turismo-en-clave-de-inteligencia-artificial.pdf?_cf_chl Ik=klpYeJU1D375i6IowlEJdv8eaNIWmizoxcKh_j6jYuO-1733698384-1.0.1.1-hhwyCuHwidUIqeRRIsJpTbgYBl5FOZFAaD_6MyfUUCY)
- Organización Mundial de Turismo. España. (1997). *Lo que todo gestor turístico debe saber: guía práctica para el desarrollo y uso de indicadores de turismo sostenible*. Organización Mundial de Turismo.
- Pérez, M. (2024). *La inteligencia artificial: definición, regulación y riesgos para los derechos fundamentales*. <https://doi.org/10.18543/ed.3108>
- Recuenco, A., & Reyes, W. (2020). *Inteligencia artificial: Camino a un nuevo esquema del mundo*. *SCIENDO*, 23(4), 299-308
- Ruiz, E., Saura, I. & Moliner, B. (2013). "Las tecnologías que implantan los hoteles y las tecnologías que gustan a los huéspedes". *Revista de análisis turístico*, nº 15, 1º semestre 2013, pp. 61-70  
<https://web.archive.org/web/20180411045733id/http://www.aecit.org/jornal/index.php/AECIT/article/viewFile/144/126>
- Rumió, C. (2019). *Inteligencia artificial y Administración pública*. (s. f.). Google Books. [https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=rpOEDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=servicios+de+inteligencia+artificial&ots=X3BFtuB-pl&sig=gKYsgTf7MgWCzGDOWanghMmrmH0&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=rpOEDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=servicios+de+inteligencia+artificial&ots=X3BFtuB-pl&sig=gKYsgTf7MgWCzGDOWanghMmrmH0&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

Russell, S., & Norvig, P. (2021). *Inteligencia Artificial: Un Enfoque Moderno*. Pearson.

Santos, D. (2024). *El algoritmo del confort: aplicaciones de la inteligencia artificial al sector hotelero*. "Atribución- CompartirIgual 4.0 Internacional" de Creative Commons, disponible en: <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed.es>

Sastre, D. M., Martín, I. R., & Martín, L. R. (2019). *La experiencia 5G en el turismo: el caso de Segovia, Ciudad Patrimonio de la Humanidad*. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, (E24), 336-348.

Shin, H., Perdue, R. & Kang, J. (2019). *Innovación tecnológica en recepción en hoteles: una perspectiva gerencial*. *Gestión Turística*, ISSN: 0261-5177, Vol: 74, Página: 310-318. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0261517719300664>

*Trabajo de fin de máster Hoteles inteligentes y nuevas tecnologías aplicadas en la industria hotelera. Estudio del caso de FlyZoo Hotel*. (n.d.). [Trabajo de Fin de Máster, Universidad Zaragoza]. <https://zaguan.unizar.es/record/106337/files/TAZ-TFM-2021-324.pdf>

# **Anexo 1: Instrumento de entrevista**

## **Cuestionario.**

### **Sección 1: Información general.**

- Nombre del hotel:
- Ubicación:
- Categoría del hotel:
- Número de habitaciones:

### **Sección 2: Uso de la inteligencia artificial.**

1. ¿Utiliza su hotel alguna herramienta de la inteligencia artificial?

- SI
- NO

Si respondió "SI", indique que herramienta de IA utiliza (puede seleccionar más de una opción)

- Chatbots.
- Sistemas de gestión de inventario.
- Análisis predictivo.
- Plataformas de gestión hotelera.
- Otros (especificar)

2. ¿En qué medida la implementación de la IA ha mejorado la eficiencia operativa en el hotel?

- Muy baja implementación (1)
- Baja implementación (2)
- Implementación moderada (3)
- Alta implementación (4)
- Muy alta implementación (5)

**Sección 3: Impacto en la operación y satisfacción del cliente.**

3. ¿Cuáles han sido los servicios que ha podido personalizar gracias a la IA?
4. ¿Considera que el aumento en las reservas está relacionado con el uso de la IA?
  - SI
  - NO
5. ¿Ha notado alguna mejora en la eficiencia operativa de desde la implementación de la IA?
  - SI
  - NO

Si respondió “SÍ”, por favor describa las áreas donde ha observado mejoras:

6. Desde su percepción ¿Cuál sería el nivel de satisfacción de sus clientes?
  - Muy bajo (1)
  - Bajo (2)
  - Moderado (3)

- Alto (4)
- Muy alto (5)

#### **Sección 4: Desafíos y oportunidad.**

7. ¿Cuáles serían las barreras o desafíos que ha enfrentado por la implementación de la IA?

- Desafíos tecnológicos
- Barreras económicas
- Desafíos de recursos humanos
- Desafíos organizativos
- Barreras éticas o legales

#### **Sección 5: Capacitación y conocimiento**

8. ¿Qué tipo de capacitación ha recibido su personal respecto a la IA?

- Capacitación técnica avanzada
- Capacitación práctica y operativa
- Capacitación general de sensibilización
- Sin capacitación formal

Si es otro tipo de capacitación, por favor indique cual.

9. ¿Realiza evaluaciones a su personal para determinar el nivel de conocimiento en el uso y manejo de IA?

- Sí, con evaluaciones formales y estructuradas

- Sí, pero con evaluaciones informales o parciales
- No, pero lo consideran importante
- No, no realizamos ningunas evaluaciones

## **Sección 6: Comentarios finales.**

### **10. ¿En qué áreas estaría interesado implementar tecnologías basadas en IA?**

- Atención al cliente y experiencia del huésped
- Gestión de reservas y optimización de precios
- Gestión de recursos y operaciones internas
- Análisis de datos y toma de decisiones
- Mantenimiento y gestión de instalaciones
- Marketing y promoción
- Otra área, especifique cual.

### **11. ¿Por cuales medios recibe o le gustaría recibir información sobre el uso de la IA?**

- Medios digitales y tecnológicos
- Consultoría y asesoramiento personalizado
- Publicaciones especializadas y casos de estudio
- Redes sociales y comunidades profesionales
- Capacitación y formación interna

# Tesis Kimberlyn Cedeño

7%  
Textos sospechosos



6% Similitudes  
2% similitudes entre comillas  
2% entre las fuentes mencionadas  
2% Idiomas no reconocidos

Nombre del documento: Tesis Kimberlyn Cedeño.docx  
ID del documento: e09e314fdb105b3dcd052aa5dbf4546594ca6575  
Tamaño del documento original: 359,7 kB  
Autores: []

Depositante: MARIUXI BRUZZA MONCAYO  
Fecha de depósito: 27/1/2025  
Tipo de carga: interface  
fecha de fin de análisis: 27/1/2025

Número de palabras: 13.010  
Número de caracteres: 88.647

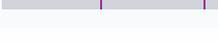
Ubicación de las similitudes en el documento:



## Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 <b>ciencialatina.org</b> <a href="https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/9411/13961">https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/9411/13961</a> 7 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (90 palabras)
2	 <b>Tesis version final completo.Albuja-Gutierrez.docx</b>   Tesis version final co... #5d93a0 El documento proviene de mi grupo 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (80 palabras)
3	 <b>ciencialatina.org</b> <a href="https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/12531/18129">https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/12531/18129</a> 3 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (80 palabras)
4	 <b>www.ciencialatina.org</b>   Vista de Impacto de la Inteligencia Artificial en la Personaliz... <a href="https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/14360/20547">https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/14360/20547</a> 5 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (68 palabras)
5	 <b>documentos.fedea.net</b> <a href="https://documentos.fedea.net/pubs/ap/2022/ap2022-19.pdf">https://documentos.fedea.net/pubs/ap/2022/ap2022-19.pdf</a> 7 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (69 palabras)

## Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 <b>eciencia.urjc.es</b> <a href="https://eciencia.urjc.es/bitstream/10115/39596/1/3108-Texto del artículo-15025-1-10-20240619 (...">https://eciencia.urjc.es/bitstream/10115/39596/1/3108-Texto del artículo-15025-1-10-20240619 (...</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (34 palabras)
2	 <b>Documento de otro usuario</b> #e59208 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (36 palabras)
3	 <b>revistas.um.es</b>   Robots, inteligencia artificial y realidad virtual: una aproximación en... <a href="https://revistas.um.es/turismo/article/view/404711">https://revistas.um.es/turismo/article/view/404711</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (28 palabras)
4	 <b>Documento de otro usuario</b> #20b8da El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (16 palabras)
5	 <b>doi.org</b> <a href="https://doi.org/10.18089/tms.20240304">https://doi.org/10.18089/tms.20240304</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (13 palabras)

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

1	 <a href="https://www.researchgate.net/publication/372028731_Revision_de_literatura_sobre_impacto_de_la_inteligencia_artificial_y_su_aplicacion_en_el_Ecuador">https://www.researchgate.net/publication/372028731_Revision_de_literatura_sobre_impacto_de_la_inteligencia_artificial_y_su_aplicacion_en_el_Ecuador</a>
2	 <a href="https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/definition-artificial-intelligence-main">https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/definition-artificial-intelligence-main</a>
3	 <a href="https://revistasucal.com/index.php/rca/article/view/45/87">https://revistasucal.com/index.php/rca/article/view/45/87</a>
4	 <a href="https://repositorio.bde.es/bitstream/123456789/8448/1/be1902-art7.pdf">https://repositorio.bde.es/bitstream/123456789/8448/1/be1902-art7.pdf</a>
5	 <a href="https://elibro.net/es/lc/uleam/titulos/91241?as_all=IA_HOTELERA&amp;as_all_op=unaccent_icontains&amp;prev=as">https://elibro.net/es/lc/uleam/titulos/91241?as_all=IA_HOTELERA&amp;as_all_op=unaccent_icontains&amp;prev=as</a>