



Sistematización de experiencia sobre la elaboración del artículo científico titulado “Perspectiva del uso de la IA en el fortalecimiento del talento humano en el sector hotelero de la ciudad de Villavicencio”.

Angie Paola Bautista Aya

Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Vicerrectoría Regional Orinoquía  
Sede Villavicencio (Meta)  
Programa Administración de Empresas

**Sistematización de experiencia sobre la elaboración del artículo científico titulado  
“Perspectiva del uso de la IA en el fortalecimiento del talento humano en el sector hotelero  
de la ciudad de Villavicencio”.**

**Angie Paola Bautista Aya**

**Sistematización presentado como requisito para optar al título de Administrador de  
Empresas**

**Asesor(a)**

**Ramiro Hernán Polanco Contreras**

**Corporación Universitaria Minuto de Dios**

**Vicerrectoría Regional Orinoquía**

**Sede Villavicencio (Meta)**

**Programa Administración de Empresas**

**Abril de 2024**

### **Dedicatoria**

Para el todo creador quien me otorgo la fortaleza física, mental y espiritual, además de guiarme por el camino hacia el cumplimiento de mis metas. A mi familia (mamita, papito, hermanito y Aurorita) quienes me han acompañado en cada instante de mi vida a través de su gran amor, comprensión y ayuda en los momentos difíciles.

Con mucho amor, Angie.

### **Agradecimientos**

Agradezco a mi gran amor mi madre Lina Aya quien cada día me otorgaba el apoyo necesario y nunca me dejó rendir en los momentos difíciles, a mi padre Javier Bautista quien con sus charlas filosóficas me concedió el aliento de querer finalizar lo que había iniciado, a mi hermano Andrés Felipe que a través de su presencia y alegría me hacían llenarme de energías para seguir mi camino, a mi amada gatita Aurora quien con su existencia era suficiente para tomar la fortaleza y no dejarme derrumbar ante las adversidades, y a Juan que a pesar de la distancia me entregó su apoyo y ánimos en cada etapa de mi proyecto. Además, agradezco al profesor Ramiro Polaco quien con su apoyo y conocimientos me guiaron a construir mi artículo científico y me hicieron mejorar mis habilidades como futura profesional. Finalmente, agradezco a mis amigos por nunca dudar de mis capacidades y ayudarme a reconocer, valorar mis características tanto internas como externas.

A todos ellos, les agradezco infinitamente porque sin su apoyo no lo hubiera logrado. Los llevo en mi corazón.

**Tabla de contenido**

Resumen.....	6
Abstract.....	7
Introducción .....	8
Marco Teórico.....	10
Metodología .....	13
Análisis .....	20
Conclusiones.....	24
Recomendaciones .....	25
Referencias.....	26

## Resumen

El presente documento aborda una perspectiva del uso de la Inteligencia Artificial (IA) en el fortalecimiento del talento humano en el sector hotelero, a partir de la revisión de fuentes secundarias de los últimos cinco años (2018-2023). En primera instancia se abordó el concepto de Inteligencia Artificial desde el punto de vista de los autores más destacados en esta área de estudio, para luego enfocar este término en el área de talento humano en los hoteles, describiendo como ha sido el proceso de adopción de las nuevas herramientas, los beneficios y ventajas que se obtienen, además de los desafíos y barreras. A lo largo del manuscrito se enfatiza el potencial de las tecnologías, en particular de la IA en el sector hotelero, debido a que se ha convertido en un elemento considerable para el análisis de un gran volumen de datos (Big Data), con el fin mejorar activamente la experiencia tanto de los colaboradores como del cliente final. Para esta investigación se tomó como línea base cuenta documentos entre artículos científicos, trabajos de grados y estudios de caso, para finalmente, concluir que la IA en la gestión de talento humano en los hoteles cuenta con el potencial para generar valor agregado.

**Palabras** claves: Inteligencia artificial, talento humano, sector hotelero, industria 4.0, turismo.

## **Abstract**

This paper shows a perspective of the use of Artificial Intelligence (AI) in the human talent strengthening in the hotel industry, based on the last five years secondary sources review (2018-2023). We began to search about the concept of AI since the most prominent authors point of view in this topic of study. In a second moment we focused to find the application of this technologies in human talent manager in hotels and We describing the new tools adoption process. the benefits, advantages obtained, in addition to the challenges and barriers. Throughout the paper, we speech the technologies potential, focused in AI hotel industry. We emphasized that this type of technology is a relevant element used to analysis Big Data, in order to actively improve the experience of employees and the customer. We used a variety of sources, such as academic theses, case studies, and scientific journals, as a baseline for this research before coming to the conclusion that AI in human talent management in hotels has the potential to produce additional value.

**Key words:** Artificial intelligence, manpower, hotel industry, industry 4.0, tourism.

## Introducción

En el presente informe sistematiza la experiencia que se tuvo a la hora de elaborar el artículo científico titulado “Perspectiva del uso de la IA en el fortalecimiento del talento humano en el sector hotelero de la ciudad de Villavicencio”. Para ello, se dividió el informe en los siguientes componentes: el marco teórico, la metodología que detalla las actividades que fueron necesarias para la construcción del artículo, además de la participación en los diferentes eventos académicos con el fin de presentar el artículo y recibir retroalimentaciones de este, por otra parte la descripción de la experiencia, el análisis de acuerdo con la importancia de la investigación en los administradores de empresas y finalmente las conclusiones, recomendaciones y referencias.

La Inteligencia Artificial (IA) se ha convertido en una herramienta cada vez más relevante en diferentes sectores económicos. El sector servicios, en particular el hotelero, ha comenzado a explorar cómo esta tecnología puede ser utilizada para fortalecer los procesos y sus recursos, teniendo en cuenta que el talento humano es el factor más sensible en el sector, al determinar la experiencia del cliente y con ello la percepción de valor. En la ciudad de Villavicencio, el turismo es un renglón importante de la economía, la IA es una oportunidad para impulsar la competitividad del sector aplicada en la selección, capacitación y evaluación del personal, así como en mejorar la gestión de los clientes y la optimización de procesos internos. En los últimos años, cada vez más, la IA está ocupando gran presencia en la industria hotelera, debido a que esta ha encontrado nuevas fuentes innovadoras para mejorar la calidad del servicio, teniendo presente que el término IA denota el comportamiento de una máquina capaz de realizar tareas humanas de la misma forma (Simmons, AB, Chappell, SG, 1988).

El talento humano en general, en los sectores productivos se constituye en un elemento crucial dentro de la gestión, sin embargo, este toma mayor relevancia en sectores cuya operación se soporta en este factor; por su parte los cambios en la disponibilidad de este conllevan nuevos desafíos como son la escasez de personal capacitado en áreas clave como el servicio al cliente, la gestión de eventos, la planificación de viajes y la administración hotelera, reduciendo la satisfacción del cliente y por ende la calidad del servicio. De igual forma el sector cuenta con altos niveles de rotación debido a bajos salarios, extensos horarios laborales acompañados de poca flexibilidad, reducidas oportunidades de crecimiento profesional, con el evidente impacto en la generación de costos adicionales, el panorama anterior presenta desafíos en la retención de empleados talentosos. Por su parte la diversidad e inclusión toman una posición cada vez más preponderante debido a la interacción con personas de diferentes orígenes y culturas, en muchos casos con escasas habilidades digitales para satisfacer las necesidades de los clientes y mantenerse competitivos.

El objetivo del artículo científico se centró en construir una perspectiva del uso de la IA en el fortalecimiento de talento humano en el sector hotelero de la ciudad de Villavicencio, partiendo de conocer que dicen los autores acerca del tema, así como las tendencias que se presentan en cuanto a la implementación de las nuevas herramientas en el sector hotelero. El documento se organizó en su parte inicial las definiciones de los autores sobre IA en el sector hotelero. Como segunda parte se presentó los procedimientos realizados en la revisión bibliográfica, con el fin de exponer el desarrollo y resultados obtenidos. Finalmente se evidenció las conclusiones formuladas de acuerdo con la información adquirida.

## Marco Teórico

La IA inicialmente se concibió como una forma de combinar la percepción, el razonamiento y la actuación más centrada en los algoritmos (virtuales), mientras que la robótica se ha centrado en el funcionamiento mecánico de la IA (Belanche, D., et al., 2020). Tanto la IA como la robótica se centran en la capacidad tecnológica para realizar tareas y asimismo asociar la capacidad de las máquinas para comprender y utilizar el lenguaje humano y luego seguir trabajando por sí mismas (Lukanova, G., Ilieva, G., 2019).

El concepto de IA ha evolucionado con el tiempo (Buhalis et al. 2019), desde conceptualizaciones iniciales en las que la IA se definía como poseer algún tipo de inteligencia, pasando por definiciones y conceptualizaciones más recientes en las que la IA se define como capaz de actuar de forma autónoma sobre grandes cantidades de datos (Sterne 2017), hasta un futuro en el que la IA podría superar a la inteligencia humana, un acontecimiento que se ha denominado la singularidad tecnológica (Kurzweil 2005).

La IA se considera como una ciencia interdisciplinaria que imita las capacidades humanas y el comportamiento intelectual, la cual tiene como propósito la liberación de tareas rutinarias que para los seres humanos toman más tiempo de lo normal; esta tecnología permite que haya una mayor productividad, además facilita la toma de decisiones en un tiempo reducido, es decir, que otorga una respuesta rápida ante situaciones que lo ameritan. La IA se ha aplicado gradualmente a la toma de decisiones de gestión empresarial, asumiendo y ayudando a los gerentes a acelerar su tedioso y repetitivo trabajo diario. Proporciona una poderosa base de datos y soporte analítico, lo

que permite a los gerentes salir del trabajo mecánico y dedicarse a un trabajo más valioso (Partridge y Hussain, 1992).

Los servicios de viajes y las grandes empresas utilizan cada vez más la tecnología de inteligencia artificial (IA) en su trabajo. Las nuevas empresas de viajes prosperan en todo el mundo, atrayendo grandes inversiones, y los gigantes tecnológicos están invirtiendo cada día más en el desarrollo de tecnología de Inteligencia Artificial. De hecho, se evidencia que en los últimos años ha aparecido un entorno favorable para el uso de estas tecnologías, donde la potencia del procesador permite analizar grandes cantidades de datos, logrando un gran éxito este campo investigativo.

Esta herramienta se convierte en parte de los procesos de creación de valor en el sector de servicios que siguen la complejidad de las operaciones de la industria hotelera conectadas con la experiencia del huésped y la calidad del servicio, así como por las características inherentes de un robot, como la inteligencia, la movilidad y las habilidades sensoriales (Ivanov, SH, et al., 2017).

Las últimas tendencias en la industria del turismo hablan de una nueva era en el uso de la tecnología en el turismo que se basarán en la utilización de tecnologías de la información complejas como el uso de robots; el big data y la inteligencia artificial y la realidad virtual (Bowen y Whalen, 2017).

La Inteligencia Artificial ayuda a los usuarios a encontrar información mejor y más relevante, les proporciona una mayor movilidad, mejora su toma de decisiones y, en última instancia, ofrece una mejor experiencia turística (Gretzel 2011; Tussyadiah y Miller 2019). Desde

la perspectiva empresarial, la IA puede utilizarse en casi todos los aspectos de la gestión (Buhalis et al. 2019), especialmente en la promoción y la productividad (Tussyadiah y Miller 2019).

Sin embargo, en la actualidad el sector hotelero viene prestando atención a la aplicación de las nuevas tecnologías, ya que uno de los principales beneficios es la innovación. Asimismo, Alfonso (2019) afirma “en la industria hotelera, el proceso de innovación juega un papel importante en el despliegue de métodos y estrategias que guían las actividades, funciones y relaciones para mejorar su competitividad con calidad”.

La implementación de las nuevas tecnologías está generando la necesidad de nuevos criterios de reclutamiento y selección. Además de enfocarse en reclutar talento con habilidades digitales y de ingeniería multidisciplinarias, HRM puede ayudar al pasar de la 'contratación lateral' de talento de la competencia a abordar la escasez general del nuevo tipo de talento necesario, mediante la inversión en una gestión holística del talento (Whysall et al. ,2019). Por lo tanto, la tecnología inteligente en sí misma puede ayudar a detectar la escasez de experiencia con anticipación, identificar al personal en riesgo de perder el empleo e invertir en mejorar las habilidades del personal para implementar, operar y mantener la tecnología de fabricación digital en fábricas inteligentes. Esto ayudará a lograr un desarrollo Industria 4.0 sostenible de una manera eficiente y socialmente responsable.

### **Metodología**

Para la elaboración del artículo se realizó una serie de actividades que fueron necesarias para generar como resultado la construcción de un artículo científico, para ello se tuvo la aprobación de la coordinación del programa de Administración de Empresas y se desarrolló con el apoyo del semillero de investigación Genesis Empresarial.

#### **NOMBRE DEL PROYECTO:**

Perspectiva del uso de la IA en el fortalecimiento de talento humano en el sector hotelero de la ciudad de Villavicencio.

#### **ÁREA FUNCIONAL DE PROYECTO:**

Semillero de investigación GÉNESIS Empresarial

#### **OBJETIVO DEL ÁREA FUNCIONAL DEL PROYECTO:**

Someter un artículo en revista categoría D (y la realización de una ponencia en evento) nacional o internacional sobre perspectiva del uso de la IA en el fortalecimiento de talento humano en el sector hotelero de la ciudad de Villavicencio, que permita fortalecer las competencias investigativas de estudiantes del programa Administración de empresas.

#### **OBJETIVO DE LA OPCIÓN DE GRADO:**

Implementar las competencias en investigación adquiridas por el estudiante en el semillero GÉNESIS Empresarial y en su formación profesional proporcionando aplicabilidad en la disciplina de Administración de empresas para la obtención de productos a nivel nacional o internacional, en coautoría profesor y estudiante

**FUNCIONES:** participar activamente en el semillero de investigación Génesis Empresarial, en el cual desarrollará los siguientes aspectos:

- Levantamiento y sistematización de información de fuentes secundarias.
- Construcción de borrador de encuesta con el objetivo de recopilar la información relacionada a las oportunidades y desafíos frente al uso de la IA en la gestión de talento humano.
- Construcción de borrador y documento final de artículo para publicación.
- Presentar los resultados en un evento de investigación nacional o internacional.

### **RESPONSABILIDADES:**

- Desarrollar su opción de grado dentro del plazo establecido de fecha de inicio y la fecha final.
- Reunirse semanalmente con el(a) profesor(a) Ramiro Hernán Polanco Contreras para seguimiento y resolución de dudas.
- Cumplimiento de las funciones establecidas sobre compromisos del semillero
- Seguir lineamientos de tiempo y forma pactados con el docente para cumplimiento y entrega de productos investigativos.

Tabla 1. Actividades plan de trabajo de la opción de grado

<b>III. ACTIVIDADES POR SEMANA – PERIODO I</b>	
<b>SEMANA 1.</b>	Revisión de fuentes secundarias, bases de datos Scopus ProQuest
<b>SEMANA 2.</b>	Revisión de fuentes secundarias, bases de datos Scopus ProQuest - Construcción de matriz de revisión
<b>SEMANA 3.</b>	Revisión de fuentes secundarias, bases de datos Scopus ProQuest - Construcción de matriz de revisión
<b>SEMANA 4.</b>	Revisión de fuentes secundarias, bases de datos Scopus ProQuest - Construcción de matriz de revisión
<b>SEMANA 5.</b>	Consolidación de matriz de revisión y escritura de marcos (teórico y conceptual)
<b>SEMANA 6.</b>	Diseño del instrumento de recolección de información
<b>SEMANA 7.</b>	Validación del instrumento de recolección de información - identificación de la muestra

<b>SEMANA 8.</b>	Ajuste del instrumento y aplicación del instrumento
<b>SEMANA 9.</b>	Aplicación del instrumento - Trabajo de campo
<b>SEMANA 10.</b>	Aplicación del instrumento – Trabajo de campo
<b>SEMANA 11.</b>	Sistematización y análisis de los datos
<b>SEMANA 12.</b>	Sistematización y análisis de los datos
<b>SEMANA 13.</b>	Análisis de datos
<b>SEMANA 14.</b>	Construcción de borrador
<b>SEMANA 15.</b>	Construcción del borrador
<b>SEMANA 16.</b>	Construcción del borrador
<b>Descripción de los entregables - Periodo I</b>	<b>Medio de verificación o presentación</b>
<b>Borrador de artículo científico</b>	Entregable dentro del informe del plan de trabajo de semillero

Elaboración propia.

Tabla 2. Actividades plan de trabajo de la opción de grado

<b>IV. ACTIVIDADES POR SEMANA – PERIODO II</b>	
<b>SEMANA 1.</b>	Identificar la revista a publicar
<b>SEMANA 2.</b>	Ajuste documento borrador a la estructura de la revista elegida.
<b>SEMANA 3.</b>	Ajuste documento borrador a la estructura de la revista elegida.
<b>SEMANA 4.</b>	Ajuste documento borrador a la estructura de la revista elegida.
<b>SEMANA 5.</b>	Ajuste documento borrador a la estructura de la revista elegida.
<b>SEMANA 6.</b>	Ajuste documento borrador a la estructura de la revista elegida.
<b>SEMANA 7.</b>	Ajuste documento borrador a la estructura de la revista elegida.
<b>SEMANA 8.</b>	Ajuste documento borrador a la estructura de la revista elegida.

<b>SEMANA 9.</b>	Ajuste documento borrador a la estructura de la revista elegida.
<b>SEMANA 10.</b>	Ajuste documento borrador a la estructura de la revista elegida.
<b>SEMANA 11.</b>	Ajuste documento borrador a la estructura de la revista elegida.
<b>SEMANA 12.</b>	Sometimiento del documento final
<b>SEMANA 13.</b>	Identificar el evento de investigación
<b>SEMANA 14.</b>	Construcción de la propuesta y material de poyo
<b>SEMANA 15.</b>	Sometimiento de la propuesta al evento de investigación
<b>SEMANA 16.</b>	Presentación en el evento de investigación

<b>Descripción de los entregables - Periodo II</b>	<b>Medio de verificación o presentación</b>
<b>Artículo científico sometido.</b>	Soporte de sometimiento del artículo y
<b>Certificado de participación en calidad de ponente en encuentro de investigación.</b>	certificado de ponente dentro del informe del plan de trabajo de semillero.

Elaboración propia.

Las reuniones se realizaban de manera virtual junto con el profesor Ramiro Polanco los martes (cuatro horas) y sábados (seis horas) para un total de diez horas semanales, donde se identificaban y corregían errores que se presentaban en la elaboración del artículo, además el tutor brindaba las herramientas que facilitaban el proceso para la obtención de información relevante. Por otro lado, en el transcurso de la elaboración del artículo se presentaba oportunidades para participar en diferentes eventos de investigación como ponente, estos espacios ofrecían retroalimentación por parte de los jurados por lo cual se convertía en una experiencia enriquecedora en el cual se recibían opiniones y sugerencias valiosas para el artículo.

Como parte de un entregable del plan de trabajo, se realizó la participación en un evento de investigación con la Red Colombiana de Semilleros de Investigación Nodo Amazonía Orinoquia, donde se recibió el aval (con una puntuación de 94 sobre 100 puntos posibles) para presentar el proyecto en el

evento XXVI encuentro nacional y XX encuentro internacional de semilleros de investigación RedColSI que se realizó en la universidad de Cartagena.

Figura 1. Certificado participación ponente en el XX encuentro regional de Semilleros de Investigación.



Adicionalmente, se realizó la presentación en el XII encuentro regional de semilleros de investigación R.O 2023-2 con la universidad UNIMINUTO donde se obtuvo una calificación de 70,5 sobre 100 puntos posibles, además de una retroalimentación enriquecedora.

Figura 2. Encuentro regional de semilleros de investigación R.O 2023-2.

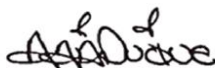
No. RO-SDS-0744

La suscrita Secretaria de Sede - Rectoría Orinoquía de la CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS – UNIMINUTO, con NIT. 800116217-2, Institución de Educación Superior, privada, sin ánimo de lucro, con personería jurídica otorgada por el Ministerio de Educación Nacional mediante la Resolución No. 10345 del 1 de agosto de 1990.

#### HACE CONSTAR

Que **ANGIE PAOLA BAUTISTA AYA** identificada con cédula de ciudadanía No. 1.006.796.928 expedida en Villavicencio – Meta, participó en el XII ENCUENTRO REGIONAL DE SEMILLEROS DE INVESTIGACIÓN RECTORÍA ORINOQUÍA 2023-2, realizado el 01 de septiembre de 2023, como ponente del proyecto **“Perspectiva del uso de la IA en el fortalecimiento de talento humano en el sector hotelero de la ciudad de Villavicencio”**, vinculado al semillero Genesis Empresarial, de la Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO, Rectoría Orinoquía.

Para constancia de lo anterior, se expide la presente, en Villavicencio a los diecisiete (17) días del mes de octubre del año dos mil veintitrés (2023).



**TATIANA DUQUE LENIS**  
 Secretaria de Sede  
 Rectoría Orinoquía



Aprobó: **NUBIA ESTELLA CRUZ CASALLAS**  
 Director de Investigación  
 Rectoría Orinoquía

[www.uniminuto.edu](http://www.uniminuto.edu)

Personería jurídica: Resolución 10345 del 1 de agosto de 1990 MEN

Finalmente, se realizó el proceso de sometimiento del artículo científico a la revista Cuadernos de Turismo como soporte del proceso de postulación, este se efectuó el día 7 de abril del 2024.

Figura 3. Proceso de sometimiento artículo científico.

Cuadernos de Turismo 🔔 👤

← Volver a Envíos

**Flujo de trabajo** **Publicación**

Envío **Revisión** Editorial Producción

**Archivos de envío** 🔍 Buscar

▶	 2301481	Articulo_PERSPECTIVA DEL USO DE LA IA (2).docx	7 abril, 2024	Texto del artículo
---	---	--	------------------	--------------------

[Descargar todos los archivos](#)

**Discusiones previas a la revisión** [Añadir discusión](#)

Nombre	De	Última respuesta	Respuestas	Cerrado
<i>No hay artículos</i>				

### **Análisis**

Un mundo empresarial en el que las cantidades de datos cada vez son mayores y el mercado exige innovación en los productos y servicios la investigación juega un papel fundamental para los administradores de empresas, proporcionando información crucial hacia la toma de decisiones estratégicas y la identificación de nuevas oportunidades.

En la nueva economía, la innovación consiste en obtener beneficios utilizando principalmente el conocimiento, y con la globalización esta economía empresarial progresa hacia un modelo en el que el conocimiento se instala por encima de factores económicos.

La sociedad del conocimiento definida por Drucker (1969, 1974) sienta las bases para argumentar que la sociedad futura se basará en la información, y el recurso básico consistirá en la voluntad de aplicar conocimiento para generar más conocimientos. En la nueva economía, innovar consiste en obtener beneficios utilizando los recursos del conocimiento, (Burgos, 2015).

Para ello, los procesos investigativos sientan las bases en cuanto a la adquisición de conocimiento crucial al momento de crear, esto genera que los profesionales posean de competencias, características y les permita ir al fondo de una situación en particular contemplando todo el panorama y otorgando una visión realista del tema que se aborda.

Esto es fundamental para que las organizaciones posean de un excelente desempeño, independientemente del tipo de organización, debido a que el estudio, la investigación del entorno, y asimismo las nuevas tendencias que se presentan permite que adopten nuevas estrategias para optimizar los procesos y encaminar a la empresa a un crecimiento y desarrollo económico.

Adicionalmente, las organizaciones subsisten gracias a la presencia y acciones de las personas, quienes, con su comportamiento y acciones, determinan el éxito o fracaso de estas. Es decir, son las personas quienes finalmente influyen en el destino y desempeño de las organizaciones, además Franklin (2010) sostiene que "las organizaciones no tienen éxitos o fracasos, las personas sí". Como bien se sabe, los administradores direccionan a las empresas a través de sus conocimientos, habilidades y competencias, por lo cual la investigación se convierte en una herramienta indispensable proporcionando los cimientos para "comprender, evaluar, y mejorar las operaciones empresariales Permitiendo desarrollar y ampliar el conocimiento en el campo de la administración" (Vera, 2000).

La formulación y ejecución de estrategias empresariales efectivas son cruciales para el éxito a largo plazo. Investigaciones han evidenciado que las empresas que fundamentan sus estrategias en datos y análisis de mercado superan a aquellas que dependen exclusivamente de la intuición. La investigación de mercado, por ejemplo, ofrece información vital sobre las preferencias del consumidor, la competencia y las oportunidades de crecimiento, facultando a los administradores para ajustar sus estrategias y mantener la competitividad (Herrera, 2016).

La formulación de estrategias se logra a través de un buen análisis de los diferentes factores que influyen en las organizaciones (interno y externo), lo que implica de un estudio previo o una investigación, la cual es la base para la construcción de estrategias y asimismo la toma de decisiones que afectan en todos los niveles a la organización, al tener un conocimiento claro y conciso se facilita el proceso de decidir otorgando una mayor seguridad a los administradores.

Ahora, en la era actual el comportamiento del consumidor acelera junto con las tendencias del mercado, siendo el internet una herramienta que amplifica rápidamente la información. Mediante el análisis de datos, tendencias y comportamientos del consumidor, los administradores pueden identificar oportunidades de crecimiento, anticipar amenazas y desarrollar estrategias efectivas para alcanzar los objetivos organizacionales (Creswell & Creswell, 2017). A la hora de combinar la investigación con las nuevas herramientas que ofrece la tecnología se puede llegar dar una respuesta rápida, esto se convierte en un valor agregado para las empresas, ya que cada vez los clientes internos y externos requieren de soluciones ágiles y eficientes.

La investigación constante en este ámbito permite a los administradores comprender y adoptar nuevas tecnologías de manera efectiva. Las investigaciones, destacan la importancia de la innovación continua para la supervivencia empresarial a largo plazo, suministrando información sobre las últimas tendencias tecnológicas y cómo estas pueden integrarse de manera efectiva en los procesos empresariales (Salgado Cifuentes, F., 2013).

En este sentido, la investigación no solo proporciona para los administradores la facilidad para tomar decisiones, dar una respuesta ágil a las dificultades que se puedan presentar en la organización, formular estrategias en un corto, mediano o largo plazo, sino también la capacidad de innovar y reinventar los procesos internos, además estar en la vanguardia con las nuevas tecnologías y como estas se pueden implementar en los productos y servicios que las empresas puedan llegar a ofrecer. Según Ganga-Contreras (2021), este proceso proporciona una comprensión más profunda de los desafíos, oportunidades y tendencias dentro de la industria.

En conclusión, la importancia de la investigación para los administradores de empresas es innegable en el entorno empresarial actual. En un mundo donde los datos son abundantes y el

mercado exige innovación constante, la investigación proporciona la información crucial necesaria para la toma de decisiones estratégicas y la identificación de nuevas oportunidades. Además, la investigación es una herramienta indispensable para los administradores de empresas, ya que les permite comprender, evaluar y mejorar las operaciones empresariales, adaptarse a un entorno empresarial en constante cambio y mantener la competitividad en el mercado globalizado actual.

## Conclusiones

Elegir la investigación como opción de grado fue todo un reto, debido a que el manejo de tiempos y la organización influyen en el logro y cumplimiento de las metas propuestas, en este caso un artículo científico sometido y el certificado de participación en un evento de investigación. Por lo cual, es una experiencia enriquecedora, donde se aprende a priorizar actividades a ser más disciplinado y responsable con los deberes del plan de trabajo, además de conocimientos técnicos, el cómo formular un proyecto, redactar adecuadamente, el mejoramiento de la comprensión lectora y el fortalecimiento del idioma inglés, ya que muchos artículos del tema que se va a abordar se encuentran en este idioma.

Dentro de las dificultades la búsqueda de la información en fuentes secundarias o bases de datos es una de ellas, debido a que es el cimiento para la construcción de un excelente artículo y es una de las actividades que toma mayor tiempo, pero con las directrices del profesor asignado se vuelve ameno el proceso además de ser un gran apoyo a través de los conocimientos y experiencias que ha tenido el docente.

La investigación como opción de grado posee varios aspectos positivos, primero es una experiencia donde se aborda temas esenciales para la vida profesional, segundo otorga la oportunidad de presentar el artículo en diferentes eventos de investigación y en diferentes ciudades o países, tercero se fortalecen las habilidades de investigación y cuarto esta opción no tiene ningún costo en comparación con las otras modalidades.

### **Recomendaciones**

Principalmente recomiendo a los estudiantes que van a elegir la investigación como opción de grado, abordar temas de interés personal pero que también lo puedan aplicar a su campo profesional esto permitirá que el proceso sea ameno.

Crear una estructura sólida y eficaz de estudio para mejorar el rendimiento académico. La perseverancia y la dedicación diaria son clave para facilitar el proceso de aprendizaje.

Implementar una rutina de estudio con horarios específicos para gestionar el tiempo destinado al aprendizaje y reservar momentos para el ocio.

Utilizar bases de datos, la biblioteca virtual de la universidad para acceder a información especializada y confiable relacionada con el tema de investigación que está abordando. Estos recursos representan una valiosa fuente de conocimiento y pueden contribuir al desarrollo de habilidades de investigación.

Finalmente, es fundamental dominar las normas APA por varias razones importantes. En primer lugar, las normas APA proporcionan un conjunto de pautas uniformes para la presentación de trabajos académicos, lo que garantiza la claridad y coherencia en la comunicación académica. Esto facilita la comprensión y evaluación del trabajo por parte de los lectores y los revisores. Además, el uso adecuado de las normas APA ayuda a evitar el plagio al proporcionar directrices claras sobre cómo citar fuentes y referenciar adecuadamente el trabajo de otros autores. Esto promueve la integridad académica y ética.

## Referencias

(S/f). Researchgate.net. Recuperado el 23 de julio de 2023, de [https://www.researchgate.net/publication/369911134\\_Tendencias\\_en\\_el\\_uso\\_de\\_inteligencia\\_artificial\\_en\\_el\\_sector\\_del\\_turismo/citations#fullTextFileContent](https://www.researchgate.net/publication/369911134_Tendencias_en_el_uso_de_inteligencia_artificial_en_el_sector_del_turismo/citations#fullTextFileContent)

Alonso Almeida, M. del M. (2019). Robots, inteligencia artificial y realidad virtual: una aproximación en el sector del turismo. Cuadernos de turismo, 44(44), 13–26. <https://doi.org/10.6018/turismo.44.404711>

Alonso Almeida, M. del M. (2019). Robots, inteligencia artificial y realidad virtual: una aproximación en el sector del turismo. Cuadernos de turismo, 44, 13–26. <https://doi.org/10.6018/turismo.44.404711>

Álvarez, W. T. S., Fernández, A. R., Alcivar, S. J. N., Narváez, L. A. P., Medina, P. E. S., y Mazón, R. P. M. (2018). El Turismo, la formación universitaria de sus recursos humanos y su impacto social. Dilemas contemporáneos: educación, política y valores. <https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/606>

Alvarez, Y. P. R., de la Ossa Guerra, S., & Parra, J. A. B. (2021). Las nuevas competencias del administrador de Empresas en Colombia: Revisión de tema. Conocimiento global, 6(S1), 165–179. <https://conocimientoglobal.org/revista/index.php/cglobal/article/view/138>

Avila Morales, H., Olmos Saldívar, D., Quispe Gonzales, G. C., y Diaz Tito, L. P. (2022). Talento humano en la cuarta revolución industrial. Revista Venezolana de Gerencia, 27(97), 161-169

Bulchand-Gidumal, J. (2022). Impacto de la inteligencia artificial en viajes, turismo y hotelería. En: Xiang, Z., Fuchs, M., Gretzel, U., Höpken, W. (eds) Manual de turismo electrónico. Springer, Cham. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-48652-5\\_110](https://doi.org/10.1007/978-3-030-48652-5_110)

Caballero Frechoso, S. (2018). Impacto de la robótica en la organización del trabajo y las necesidades de RRHH. Universidad de Valladolid

Cachón-Rodríguez, G., Blanco-González, A., Prado-Román, C., y Del-Castillo-Feito, C. (2022). How sustainable human resources management helps in the evaluation and planning of employee loyalty and retention: Can social capital make a difference? *Evaluation and Program Planning*, 95(102171), 102171. <https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2022.102171>

Calderón-Hernández, G., Vivares, J. A., y Clemencia Naranjo, J. (2023). Gestión humana en Colombia: nivel de desarrollo de la función y de sus prácticas. *Estudios gerenciales*, 77–92. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2023.166.5521>

Cardozo, A. P. (2021). El enfoque RRHH 4.0.: ¿está cambiando finalmente la función recursos humanos? *RILCO: Revista de Investigación Latinoamericana en Competitividad Organizacional*, 9, 11. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7879454>

Castro Monge, E. (2010). El estudio de casos como metodología de investigación y su importancia en la dirección y administración de empresas. *Revista nacional de administración*, 1(2), 31–54. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3693387>

Castro Monge, E. (2010). Las estrategias competitivas y su importancia en la buena gestión de las empresas. *Ciencias economicas* (San Jose, Costa Rica). <https://doi.org/10.15517/rce.v28i1.7073>

Christou, P., Hadjielias, E., Simillidou, A., y Kvasova, O. (2023). The use of intelligent automation as a form of digital transformation in tourism: Towards a hybrid experiential offering. *Journal of Business Research*, 155(113415), 113415.

<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2022.113415>

Cubillos Calderón, C. H., Montealegre González, J. V., y Delgado Cortés, A. (2020). Prácticas de gestión humana en las microempresas del sector hotelero de la ciudad de Ibagué (Colombia). *Revista científica Pensamiento y Gestión*, 48, 223–250.

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-62762020000100223yscript=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-62762020000100223yscript=sci_arttext)

Egúsqiza Pereda, C. A. (2001). IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA EN CIENCIAS FINANCIERAS Y CONTABLES. *Quipukamayoc*, 8(15), 61–67.

<https://doi.org/10.15381/quipu.v8i15.5687>

Faqihi, A. y Miah, SJ (2023). Sistema de gestión de talento impulsado por inteligencia artificial: Explorando los riesgos y opciones para construir una base teórica. *Revista de Gestión Financiera y de Riesgos*, 16 (1), 31. <https://doi.org/10.3390/jrfm1601003>

Gallo, P., Čabinová, V., Balogová, B., Burgerová, J., y Gallo, I. P. (2023). Hr scorecard as an effective tool of talent management in the in social service organization. *Quality - Access to Success*, 24(194). <https://doi.org/10.47750/qas/24.194.10>

Gilch, PM y Sieweke, J. (2021). Captación de talento digital: El papel estratégico de la captación en la transformación digital de las organizaciones. *Revista alemana de gestión de recursos humanos*, 35 (1), 53–82. <https://doi.org/10.1177/2397002220952734>

Glasinovich Aquije, G. E., y Gutierrez Cespedes, S. N. (2022). La relación entre el uso de la inteligencia artificial y la satisfacción de los clientes del sector hotelero. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)

Infante-Moro, A., Infante-Moro, J. C., y Gallardo-Pérez, J. (2021). Factores que influyen en la adopción del Internet de las Cosas en el sector hotelero. RISTI - Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação, 41, 370–383.

<https://www.proquest.com/openview/081dcd4fed5d4580a8d65ea2fef74e5d/1?pq-origsite=gscholarycbl=1006393>

Inteligencia artificial y desarrollo sostenible del turismo. (s/f). Esic.edu. Recuperado el 22 de julio de 2023, de

<https://revistasinvestigacion.esic.edu/esicmarket/index.php/esicm/article/view/281/654>

Jia, Q., Guo, Y., Li, R., Li, Y., y Chen, Y. (2018). A conceptual artificial intelligence application framework in human resource management. <https://aisel.aisnet.org/iceb2018/91/>

Kaur, J., y Fink, A. A. (s/f). Trends and Practices in Talent Analytics. Shrm.org.

Recuperado el 25 de julio de 2023, de [https://www.shrm.org/hr-today/trends-and-](https://www.shrm.org/hr-today/trends-and-forecasting/special-reports-and-expert-views/Documents/2017%2010_SHRM-SIOP%20Talent%20Analytics.pdf)

[forecasting/special-reports-and-expert-views/Documents/2017%2010\\_SHRM-SIOP%20Talent%20Analytics.pdf](https://www.shrm.org/hr-today/trends-and-forecasting/special-reports-and-expert-views/Documents/2017%2010_SHRM-SIOP%20Talent%20Analytics.pdf)

Kazak, A. N., Chetyrbok, P. V., y Oleinikov, N. N. (2020). Artificial intelligence in the tourism sphere. IOP conference series. Earth and environmental science, 421(4), 042020.

<https://doi.org/10.1088/1755-1315/421/4/042020>

Lixia Zhang y Zhongli Sun 2019J. Phys.: Conf. Ser.1302032005

Machado Cabezas, Á. (2015). Investigación científica y utilidad social: Un análisis de la administración de empresas. <https://repositorio.uam.es/handle/10486/678600>

Marković, S., Raspor Janković, S., y Zubović, V. (2020). The impacts of robots and artificial intelligence on service quality in the hotel industry. *Balkans Journal of Emerging Trends in Social Sciences*, 3(2), 163–170. <https://doi.org/10.31410/balkans.jetss.2020.3.2.163-170>

Mkhize, L. V. B., y Parumasur, S. B. (2022). Strategically aligning human resources skills in preparation for the Fourth Industrial Revolution. *Corporate Governance and Organizational Behavior Review*, 6(4, special), 233–245. <https://doi.org/10.22495/cgobrv6i4sip4>

Moreira, C. E. M., y Mendoza, M. N. (2022). Arquitectura de internet de las cosas para la automatización y control de hoteles. *Dominio de las Ciencias*, 8(3), 71. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8635248>

Mukhuty, S., Upadhyay, A., y Rothwell, H. (2022). Strategic sustainable development of Industry 4.0 through the lens of social responsibility: The role of human resource practices. *Business Strategy and the Environment*, 31(5), 2068–2081. <https://doi.org/10.1002/bse.3008>

Oliveira, M., Andrade, J. R., Ratten, V., y Santos, E. (2023). Psychological empowerment for the future of work: Evidence from Portugal. *Global Business and Organizational Excellence*, 42(5), 65–78. <https://doi.org/10.1002/joe.22194>

Padilla, G. y Candelaria, M. (2022). Digitalización de los procesos de reclutamiento y selección de personal en las empresas. Universidad de La Laguna.

Patricia Andino-González, P. (2022). Habilidades del administrador de empresas desde una perspectiva del mercado laboral actual. *Journal of Management & Business Studies*, 4(2), 1–22. <https://doi.org/10.32457/jmabs.v4i2.2019>

Petersen, B. K., Chowhan, J., Cooke, G. B., Gosine, R., y Warrian, P. J. (2022). Automation and the future of work: An intersectional study of the role of human capital, income, gender and visible minority status. *Economic and Industrial Democracy*, 0143831X2210883. <https://doi.org/10.1177/0143831x221088301>

Platas Ruiz, V. (2017). Digitalización de la gestión de personas. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 8, 81–89. <https://doi.org/10.7238/o.n8.1715>

Rassameethes, B., Phusavat, K., Pastuszak, Z., Hidayanto, AN y Majava, J. (2021). De la formación al aprendizaje: Transición de un lugar de trabajo para la industria 4.0. *Gestión de sistemas humanos*, 40 (6), 777–787. <https://doi.org/10.3233/hsm-211533>

Resiliencia en entornos dinámicos e inciertos: el sector hotelero. (s/f). 56(172), 593–618. <https://www.proquest.com/openview/da4e3f1ac38294f89a1cb07598c33662/1.pdf?pq-origsite=gscholarycbl=1536340>

Rodrigo Ana (2017/2018). "Revolución 4.0" La cuarta revolución industrial en el sector turístico//efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://zaguan.unizar.es/record/106510/files/TAZ-TFG-2018-4914.pdf

Russell, S., Norvig, P. (2003) *Inteligencia artificial: un enfoque moderno*. Citado 1995 veces. [1995]. Prentice Hall

Salgado Cifuentes, F. (2013). Importancia de la investigación en las organizaciones. Por Fernando Salgado. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 1(1), 33-34.

<https://doi.org/10.22579/23463910.140>

Sánchez Aguirre, D. P., y Universidad Autónoma de Querétaro (México)). (2023). Ventaja competitiva en hoteles boutique de Querétaro. *PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 21(1), 143–159. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2023.21.010>

Segredo Pérez, A. M. (2016). Desarrollo organizacional. Una mirada desde el ámbito académico. *Educación médica*, 17(1), 3–8. <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2015.09.002>

Skuza, A., Woldu, H. G., y Alborz, S. (2022). Who is talent? Implications of talent definitions for talent management practice. *Economics and Business Review*, 8 (22)(4), 136–162. <https://doi.org/10.18559/ebr.2022.4.7>

Vallbona, M. U. (s/f). Automatización de alojamientos turísticos. Uib.es. Recuperado el 25 de julio de 2023, de [https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/149664/Uguet\\_Vallbona\\_Marina.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/149664/Uguet_Vallbona_Marina.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Velázquez-Castro, J. A., y Cruz-Coria, E. (2021). Gestión del talento e innovación en el sector hotelero. El caso de Pachuca, Hidalgo, México. *Innovar*, 32(83), 105–120

Vera, L. R. R. (2000). La cultura del artículo científico y su importancia para la investigación y el postgrado. *Telos*, 2(2), 369–380.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6436315>

Vista de La inteligencia artificial y la gestión de los recursos humanos. (s/f).

Redgade.com. Recuperado el 25 de julio de 2023, de

<https://revista.redgade.com/index.php/Gade/article/view/253/118>

Wolf, F. M. (2019). Impacto de la Inteligencia Artificial en los procesos de atracción y captación de talento.