

Anexo I. Registro del Título del Trabajo Fin de Grado (TFG)

NOMBRE DEL ALUMNO: Elena Ruzo de Lojendio

PROGRAMA: E2 Analytics

GRUPO: B

FECHA: 7 octubre 2024

Director Asignado: Cortés Campanario, Dánae
Apellidos Nombre

Título provisional del TFG:

Cómo cambiarán las relaciones sociales en la industria hotelera con la introducción de nuevas tecnologías

ADJUNTAR PROPUESTA (máximo 4 páginas: Índice provisional, objetivos, metodología y bibliografía)

1) Índice provisional

- 1- Título
- 2- Resumen / abstract
- 3- Palabras clave
- 4- Introducción
- 5- Marco teórico
 - Qué son las nuevas tecnologías y cómo se podrían integrar en el sector hotelero
 - Casos en los que ya se hayan implementado las nuevas tecnologías
 - Desafíos y oportunidades en la gestión hotelera gracias a la introducciones de nuevas tecnologías
- 6- Objetivos
- 7- Metodología
- 8- Resultados
- 9- Discusión / conclusión
- 10- Referencias

2) Objetivos

El objetivo principal de este TFG es explorar y analizar cómo la introducción de nuevas tecnologías afectará las relaciones sociales dentro de la industria hotelera. A lo largo del estudio, se examinarán los cambios en las interacciones entre empleados y las interacciones entre empleados y clientes, destacando las dinámicas sociales emergentes provocadas por la automatización, la IA, y otras tecnologías disruptivas que están entrando en la industria.

- Analizar el impacto de la introducción de nuevas tecnologías en las relaciones sociales dentro de los hoteles, mediante la realización de una comparativa entre la no introducción y la introducción de nuevas tecnologías en los hoteles
- Examinar cómo la automatización y la IA afectan la interacción entre empleados y clientes
- Estudiar cómo cambian las dinámicas laborales entre empleados con el uso de nuevas herramientas tecnológicas
- Evaluar el nivel de satisfacción laboral y la calidad de las relaciones personales en hoteles que han implementado tecnología avanzada, así como la satisfacción del cliente en un entorno más tecnológico
- Determinar las mejores prácticas para integrar tecnología sin sacrificar la calidad de las relaciones humanas

Si bien es cierto que hay varios estudios que tratan el tema de la introducción de las tecnologías en el sector hotelero, la mayoría tienden a centrarse en el impacto de la automatización en la eficiencia y en los costes. Los estudios sobre el impacto de la IA en las relaciones sociales son menos frecuentes, pero muestran indicios de que la automatización puede reducir la interacción humana directa. En el contexto de las relaciones laborales, la tecnología introduce nuevas dinámicas colaborativas, en las que los empleados deben trabajar junto con sistemas tecnológicos.

Preguntas clave:

- ¿Cómo están cambiando las expectativas sociales de los clientes con la adopción de tecnologías en los hoteles?
- ¿Cómo afecta la tecnología a la colaboración y cohesión entre los empleados?
- Últimamente estamos viendo un cierto movimiento hacia lo tecnológico, pero ¿es eso lo que realmente el cliente quiere?
- ¿Qué efectos tiene la adopción de IA en la satisfacción laboral de los empleados hoteleros?

3) Metodología

Se empleará un **enfoque mixto** que combine métodos cualitativos y cuantitativos

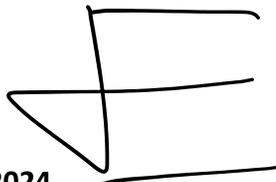
Cualitativos	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevistas en profundidad con empleados y directivos - Análisis de casos de cadenas hoteleras pioneras en la adopción de tecnologías disruptivas
Cuantitativas	<ul style="list-style-type: none"> - Encuestas de satisfacción a empleados y clientes

4) Referencias

- **Buhalis, D., & Law, R. (2008). *Progress in information technology and tourism management: 20 years on and 10 years after the Internet***
 - Progreso de la tecnología en el turismo y la hotelería
 - Cómo las tecnologías de la información han transformado la operación y gestión de hoteles
 - Está muy enfocado a los procesos, pero menciona el potencial impacto en la relación con los CLIENTES

- **Kandampully, J., Keating, B., Kim, H., Mattila, A., & Solnet, D. (2014). *Service robotics in the hospitality industry: A re-definition of hospitality services* (MUYYY TOP)**
 - Uso de robots y la automatización en los servicios de hospitalidad
 - Cómo afecta a las expectativas del cliente y las interacciones con el personal
 - Cómo la automatización de procesos puede deshumanizar o mejorar las relaciones de los hoteles
 - Hace referencia a la opinión de los clientes frente al servicio automatizado
- **Ivanov, S., & Webster, C. (2019). *Adoption of robots, artificial intelligence and service automation by travel, tourism and hospitality companies: A cost-benefit analysis***
 - Se centra mucho en el análisis operativo, pero menciona los desafíos de mantener la calidad de las interacciones humanas
 - Conclusión: es necesaria una buena gestión para evitar que la IA y la automatización impactan negativamente en la interacción social
- **Wirtz, J., Patterson, P. G., Kunz, W. H., Gruber, T., Lu, V. N., Paluch, S., & Martins, A. (2018). *Brave new world: Service robots in the frontline***
 - No es específico de la industria hotelera, sino que se centra en “servicios”
 - Cómo los robots están transformando la entrega de servicios
 - Habla de los efectos sobre las relaciones entre empleados y clientes, y cómo los empleados perciben el uso de robots en sus tareas.
- **Wang, X., Lee, S., & Shi, X. (2023). *How does AI technology integration affect employees’ proactive service behaviors? A transactional theory of stress perspective***
 - Cómo los empleados de empresas de servicios evalúan y reaccionan a la integración de tecnologías de IA
 - Datos: empleados de empresas de servicios que ya han integrado estas tecnologías
 - Conclusión:
 - La integración de la IA se percibe como un desafío positivo – lleva al crecimiento de los empleados en el trabajo
 - Así como un obstáculo – genera inseguridad laboral

Firma del estudiante:



Fecha: 8 de octubre de 2024