



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SUBSISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA MENCIÓN
GESTIÓN TRIBUTARIA**

TÍTULO

Propuesta metodológica para la implementación de herramientas de inteligencia artificial
en los procesos de auditoría financiera en empresas del sector hotelero de la ciudad de
Guayaquil

AUTOR(A)

Lcda. Angie Nicole Galarza Coronel

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE**

Magister en Contabilidad y Auditoría mención Gestión Tributaria

Modalidad: Online

TUTORA

Ec. María Mercedes Baño Hifong, PhD

Guayaquil, Ecuador

02 de junio del 2026



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SUBSISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA MENCIÓN
GESTIÓN TRIBUTARIA**

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por Lcda. Angie Nicole Galarza Coronel, como requerimiento parcial para la obtención del Título de: Magister en Contabilidad y Auditoría mención Gestión Tributaria

TUTORA

MARÍA
MERCEDES BAÑO
HIFONG

Firmado digitalmente
por MARÍA MERCEDES
BAÑO HIFONG

Ec. María Mercedes Baño Hifong, PhD

DIRECTORA DEL PROGRAMA

MARÍA MERCEDES BAÑO HIFONG

Firmado digitalmente
por MARÍA MERCEDES BAÑO HIFONG

f.

Ec. María Mercedes Baño Hifong, PhD

Guayaquil, 2 de junio del 2026



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SUBSISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA MENCIÓN
GESTIÓN TRIBUTARIA**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Lcda. Angie Nicole Galarza Coronel

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación **“Propuesta metodológica para la implementación de herramientas de inteligencia artificial en los procesos de auditoría financiera en empresas del sector hotelero de la ciudad de Guayaquil”** previa a la obtención del Título de: **Magister en Contabilidad y Auditoría mención Gestión Tributaria.**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, 2 de junio del 2026

f.



Lcda. Angie Nicole Galarza Coronel



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SUBSISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA MENCIÓN
GESTIÓN TRIBUTARIA**

AUTORIZACIÓN

Yo, Lcda. Angie Nicole Galarza Coronel

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la Institución del Trabajo de Titulación **“Propuesta metodológica para la implementación de herramientas de inteligencia artificial en los procesos de auditoría financiera en empresas del sector hotelero de la ciudad de Guayaquil”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, 2 de junio del 2026

1.



Documento en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
ANGIE NICOLE
GALARZA CORONEL

ANGIE NICOLE

Lcda. Angie Nicole Galarza Coronel

REPORTE COMPILATIO

Link: <https://app.compilatio.net/app/report/d1347fd6c6a4b8b174e57e12fb123fda42a15a9c/summary>



Certificado de análisis

Compilatio Magister+ | UCSG-EC- Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

TT Angie Galarza Coronel

ID : 9d9e3392c91369dc99ae8e7c11763ae8245a4bf4



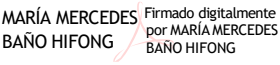
1%

Textos sospechosos

Nombre del fichero : TT Angie Galarza Coronel.txt
Tamaño del archivo original : 455,71 kB
Número de palabras : 18.114
Número de caracteres : 132608

Depositante : María Mercedes Baño Hifong
Fecha de depósito : 5 de junio de 2026
Tipo de carga : interface
fecha de fin de análisis : 5 de junio de 2026

TUTORA

f.  MARÍA MERCEDES
BAÑO HIFONG

Ec. María Mercedes Baño Hifong, PhD

Agradecimiento

En primer lugar, agradezco a Dios por darme la salud, la sabiduría y la fortaleza necesarias para afrontar los retos de este camino académico y personal, permitiéndome llegar con éxito a la meta.

A mi familia, por ser mi refugio y apoyo constante. Su confianza en mis capacidades fue el impulso que necesité en los momentos de mayor cansancio. Este logro es tan suyo como mío.

Dedicatoria

A mis padres, por ser el cimiento de mi vida, por su amor incondicional y por enseñarme que el conocimiento y el esfuerzo son las mejores herramientas para construir el futuro.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SUBSISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA MENCIÓN
GESTIÓN TRIBUTARIA**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

f.  MARIA BELEN SALAZAR RAYMOND Firmado digitalmente por MARIA BELEN SALAZAR RAYMOND

Ing. María Belén Salazar Raymond, PhD.

TUTOR(A)

f.  MARÍA MERCEDES BAÑO HIFONG Firmado digitalmente por MARÍA MERCEDES BAÑO HIFONG

Ec. María Mercedes Baño Hifong, PhD

REVISOR(A)

f.  Validar únicamente en FirmaRC.
Firmado electrónicamente por: **WALTER AGUSTIN ANCHUNDIA CORDOVA**

C.P.A. Walter Agustín Anchundia Córdova, Mgs.

Tabla de contenido

Resumen	XII
Abstract	XIII
Capítulo I. Introducción.....	1
Definición del Problema.....	2
Propósito de la Investigación.....	3
Naturaleza de la Investigación.....	5
Preguntas de la Investigación	5
Hipótesis	6
Marco Conceptual	6
Definición de Términos.....	8
Supuestos.....	9
Limitaciones	9
Delimitaciones	10
Capítulo II. Revisión de Literatura.....	12
Marco Contextual	12
Marco Legal	18
Marco Teórico	18
Componentes Principales del TAM.....	21
Capítulo III. Metodología de la Investigación Diseño Metodológico	23
Tipo de Investigación	24
Enfoque de Investigación	24
Instrumentación	25
Validez y Confiabilidad.....	25
Población	25
Muestra.....	26
Muestreo	26
Capítulo IV. Análisis y Discusión Recolección y registro de datos	29
Consentimiento informado	29
Análisis e Interpretación de los datos	30
Barreras Humanas y Resistencia Cultural	32

Discusión	35
Planteamiento del procedimiento	41
Validación técnica	47
Validación financiera.....	50
Conclusiones.....	53
Recomendaciones	55
Referencias	57
Variable independiente: Implementación de la Inteligencia Artificial.....	65
Variable dependiente: Mejora en los procesos de auditoría	65
Condiciones de Participación:	67
DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN	69

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Hoteles de 4 y 5 estrellas de Guayaquil</i>	15
Tabla 2 <i>Cuadro de operacionalización de variables</i>	27
Tabla 3 <i>Matriz de Preparación Organizacional</i>	43
Tabla 4 <i>Matriz de Gestión del Cambio y Capacitación</i>	45
Tabla 5 <i>Ejecución Operativa de la Auditoría Híbrida</i>	47
Tabla 6 <i>Matriz de Validación Técnica de la Propuesta</i>	49
Tabla 7 <i>Matriz Económica de Inversión y Simulación de Costos</i>	51
Tabla 8 <i>Indicadores de Retorno y Productividad</i>	52

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Ubicación geográfica</i>	10
Figura 2 <i>Componentes de la Auditoría Continua</i>	20
Figura 3 <i>Modelo de Aceptación Tecnológica</i>	22

Lista de Anexos

Anexo 1 <i>Entrevista</i>	65
Anexo 2 <i>Documento de Consentimiento Informado</i>	67

Resumen

Este estudio detalla una propuesta metodológica para la implementación de herramientas de inteligencia artificial (IA) en las auditorías financieras del sector hotelero de Guayaquil, su objetivo general es promover la innovación tecnológica en un área crítica de la contabilidad hotelera, mejorando la eficiencia y la gestión del control interno. El marco teórico se basa en el Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM) y el Paradigma de la Auditoría Continua, enfoques que valoran la adopción digital y la automatización de la supervisión financiera; con respecto al diseño metodológico, la investigación tiene un enfoque cualitativo, con un diseño no experimental-transversal y un alcance descriptivo-explicativo, además se utilizó la entrevista como instrumento de recolección de datos, realizada a cinco auditores de hoteles de la zona centro de Guayaquil. Los hallazgos muestran que la adopción de la IA en este sector no es improvisada y exige obligatoriamente un modelo de implementación estructurado por fases; se identificó una madurez digital intermedia y desigual en los hoteles locales, mientras algunas cadenas incorporan funciones avanzadas con facilidad, otras carecen de la infraestructura base, por ello, la propuesta estructurada resulta clave para mapear el nivel de partida de cada hotel y avanzar hacia hitos tecnológicos realistas. Dado que el estudio se centró exclusivamente en el sector hotelero de Guayaquil con una muestra limitada, los resultados pueden no ser directamente extrapolables a otros sectores económicos o contextos geográficos con distintas capacidades técnicas, culturas organizacionales o marcos regulatorios. Por lo tanto, cualquier intento de replicar esta propuesta requiere ajustes específicos que consideren la realidad operativa y tecnológica particular de cada industria.

Palabras claves: Inteligencia Artificial, Auditoría financiera, Sector hotelero, Herramientas tecnológicas

Abstract

This study details a methodological proposal for the implementation of artificial intelligence (AI) tools in financial audits of the hotel sector in Guayaquil. Its overall objective is to promote technological innovation in a critical area of hotel accounting, improving efficiency and internal control management. The theoretical framework is based on the Technology Acceptance Model (TAM) and the Continuous Auditing Paradigm, approaches that value digital adoption and the automation of financial oversight. Regarding the methodological design, the research employs a qualitative approach, with a non-experimental, cross-sectional design and a descriptive-explanatory scope. Interviews were used as the data collection instrument, conducted with five hotel auditors from downtown Guayaquil. The findings show that the adoption of AI in this sector is not improvised and necessarily requires a phased, structured implementation model. An intermediate and uneven level of digital maturity was identified among local hotels. While some chains readily incorporate advanced features, others lack the necessary basic infrastructure. Therefore, the structured proposal is key to mapping each hotel's starting point and progressing toward realistic technological milestones. Given that the study focused exclusively on Guayaquil's hotel sector using a limited sample, the results may not be directly generalizable to other economic sectors or geographic contexts characterized by different technical capabilities, organizational cultures, or regulatory frameworks. Therefore, any attempt to replicate this proposal requires specific adjustments that take into account the unique operational and technological realities of each industry.

Keywords: Artificial Intelligence, Financial Audit, Hotel Sector, Technological Tools

Capítulo I. Introducción

Antecedentes

La implementación de herramientas de inteligencia artificial en los procesos de auditoría financiera en el sector hotelero, es un tema innovador que provoca que las empresas hoteleras busquen adaptar nuevas herramientas para mejorar sus servicios; además, la IA está contribuyendo a un conjunto de innovaciones en las dimensiones de personalización de productos, servicios, predicción de la demanda y eficiencia en la cadena de valor para que sea más eficiente (Moreno et al., 2023). A continuación, se va a revisar los diferentes estudios que se han realizado a nivel internacional y nacional sobre el tema indicado.

En España, Onilov (2024) realizó un trabajo de investigación que se centró en el análisis de la Inteligencia Artificial (IA) y Channel Managers en el sector hotelero; para lograr esto, se exploró las teorías fundamentales de las tecnologías, investigando su evolución histórica, categorías y aplicación práctica en la actualidad. Además, se evaluó sus ventajas, desventajas y la forma en la que pueden personalizarse en función de los servicios ofrecidos en el sector hotelero. Se encontró que la inteligencia artificial y los gestores de canales se relacionan entre sí para optimizar la gestión hotelera, gracias a la visualización de las historias de éxito de varios hoteles que emplean estas herramientas subrayan su impacto en la eficiencia y la rentabilidad. Para el sector hotelero adoptar estas herramientas digitales no sólo se trata de innovar, sino también de innovar para llamar la atención de los clientes.

Ahora, aterrizando los estudios realizados en Latinoamérica, Fajardo (2024) realizó una investigación en Colombia. Su objetivo principal fue explicar el impacto que genera la inteligencia artificial en los procesos de auditoría financiera en el sector empresarial, es una investigación explicativa, de campo, correlacional, con diseño no experimental. Se aplicó como instrumento de investigación la encuesta a una muestra de 214 personas que trabajaban en las empresas. El sector de servicios se observa los beneficios de la IA, por lo cual es buena la práctica de la creación de sistemas analíticos e implementación de inteligencia humana en máquina.

En Ecuador, también se han realizado estudios sobre el uso de la IA en el sector hotelero; Ángel y Toala (2025) realizaron un estudio donde se abordó la necesidad de mejorar el servicio al cliente en el Hotel Las Tanusas, ubicado en Puerto Cayo, mediante la incorporación de tecnologías de IA para fortalecer la competitividad turística de zonas rurales. El objetivo principal fue proponer el uso de tecnologías con IA para optimizar el servicio al cliente en el lugar de estudio, la metodología aplicada combinó métodos teóricos, empíricos y estadísticos matemáticos, se realizaron encuestas a 120 huéspedes y una entrevista al administrador. Como conclusión de este estudio, se determina que la implementación de un chatbot multicanal, multilingüe y adaptado al estilo del hotel representa una solución viable para mejorar la experiencia del cliente, optimizando la eficiencia operativa sin perder el componente humano que caracteriza al establecimiento.

A pesar de que en Guayaquil no se han realizado muchos estudios sobre el tema investigado; la investigación realizada por Chalén y Luo (2025) sobre el uso de la IA en la auditoría financiera realizada por auditores independientes permitió evaluar el uso de inteligencia artificial, en la eficacia de las auditorías financieras que realizan auditores independientes. Esta investigación se desarrolló desde un enfoque cuantitativo aplicando un cuestionario digital a un grupo de 125 profesionales, en donde los resultados demostraron que la gran mayoría utiliza IA en las diversas etapas de auditoría, pero se destaca su uso mayormente en jóvenes, con relación a aquellos que tienen más experiencia. Se identificó que una limitante es la capacitación, por lo que debe ser considerada para afianzar un uso adecuado, dentro de la ética profesional.

Definición del Problema

La innovación tecnológica forma parte de los grandes cambios que se da dentro de las empresas de Guayaquil, los administradores buscan mejorar sus condiciones para que tanto los clientes como trabajadores encuentren soluciones y facilidades en las actividades que se realizan. La hotelería es un sector que deja grandes ganancias, lo que provoca que se tenga que realizar auditorías anualmente para confirmar sus estados financieros y confirmar las utilidades que tienen a favor.

Es evidente que hay una dependencia de métodos manuales para la gestión de cuentas, facturación y control de inventario potencia el consumo de recursos valiosos de tiempo y personal, reduciendo la capacidad de los empleados para dedicarse a labores estratégicas y de mayor valor agregado para el negocio (Pérez, 2019).

Por otro lado, la ausencia de tecnologías contables conlleva al riesgo de errores y una falta de precisión en la gestión de datos financieros, es así que para Romero. et al. (2022) una falta de precisión en los datos contables conduce a fallos en la planificación financiera, obstaculizando la capacidad de las empresas hoteleras para identificar oportunidades de crecimiento, optimización de recursos y adecuada gestión de costos. Además, las auditorías tradicionales, se pueden ser limitadas por factores humanos como la capacidad de procesamiento y un potencial sesgo, por otro lado, la IA tiene la capacidad de analizar grandes volúmenes de datos en tiempo real, identificar patrones sospechosos y señalar irregularidades con una precisión mucho mayor (Caicedo, 2024).

Uno de los retos a los que se enfrenta el sector es la resistencia al cambio dentro de las empresas hoteleras con respecto a la implementación de nuevas tecnologías se da por los procesos de capacitación y adaptación por parte del personal, debido a las interrupciones en la operatividad diaria, inversión de tiempo y recursos en la formación del personal o la posible incompatibilidad de los nuevos sistemas con las estructuras y prácticas existentes (Delgado, 2019). Los procesos de auditoría son temas complejos que se deben realizar con mayor responsabilidad, por esta razón los hoteles deben invertir en la aplicación de herramientas de IA para mejorar el proceso de auditoría. Los auditores deben estar capacitados para utilizar estas herramientas y se pueda realizar el proceso de manera más práctica y cuidadosa y así no tener errores en su realización.

Propósito de la Investigación

Realizar una propuesta metodológica para la aplicación de herramientas de IA en los procesos de auditoría en el sector hotelero, le permite a este sector innovar en un área que es primordial dentro del área de contabilidad de las empresas hoteleras.

Los datos numéricos obtenidos durante el transcurso del año deben tratarse de manera correcta y así obtener información precisa.

En la actualidad, la auditoría financiera en el sector hotelero trae consigo una gran cantidad de transacciones, como las reservas, pagos, servicios de comida, eventos, entre otras actividades que se realizan en los establecimientos. Esto genera una gran cantidad de información que consume tiempo, a su vez en su mayoría se realiza de manera manual y repetitiva, por lo que pueden tener errores y así limitar la profundidad del análisis. Para poder cumplir con el propósito planteado se espera:

- Diagnosticar los procesos de auditoría internos y externos actuales del sector hotelero de la zona centro de Guayaquil.
- Identificar las áreas de mayor riesgo, la gestión de inventarios y las fugas de ingreso.
- Desarrollar un proyecto piloto focalizado en la detección de transacciones fraudulentas o inusuales en áreas de alto riesgo, de esta manera se especifica la capacidad predictiva del sistema.

Significancia de la Investigación

Esta investigación tiene importancia en el área contable porque el uso de la IA es una actividad que ha ido evolucionando y afectando a las actividades de cada uno de los sectores económicos de la ciudad. Es así, que algunos de los métodos manuales o tradicionales para realizar auditorías dentro de las empresas no son tan precisos y son susceptibles a manipulación. Por esta razón, el uso de nuevas herramientas tecnológicas permite a los auditores obtener resultados más precisos dentro del área contable de los hoteles.

Desde el punto de vista académico, esta propuesta es importante puesto que integra elementos de IA con aplicación en auditoría continua y predictiva. Es decir, esta investigación permitirá realzar futuras estudios sobre el tipo de herramientas más eficientes para el trabajo del auditor, aplicando diversos sectores económicos. Además, el proyecto pretende retroalimentar mallas curriculares para incluir uso de herramientas de IA en la formación del contador.

La realización de una propuesta permite fortalecer la confianza y transparencia de los usuarios dentro del sector hotelero de Guayaquil, de esta manera se garantiza que la gestión financiera sea precisa y ética. Al proponer el uso de Inteligencia Artificial se mejora la detección de irregularidades, protegiendo los intereses de los consumidores e inversionistas. Esto provoca un beneficio social, ya que fomenta una cultura de rendición de cuentas y modernización técnica que eleva los estándares profesionales de la ciudad y contribuye a la estabilidad de un sector clave para el empleo y desarrollo económico de los guayaquileños.

Naturaleza de la Investigación

La naturaleza de la investigación es cualitativa debido a que busca comprender las percepciones, experiencias y valoraciones subjetiva de los auditores que trabajan en los hoteles frente a la utilización e implementación de herramientas de IA. El fenómeno de la Inteligencia Artificial en la auditoría financiera no solo depende de los algoritmos, sino de la aceptación humana, creación de normas éticas y una cultura organizacional, este enfoque permite explorar las barreras y facilitadores internos que los datos cuantitativos no logran capturar.

Preguntas de la Investigación

¿Cuáles son las limitaciones de los métodos tradicionales de auditoría financiera en el sector hotelero?

¿Cuáles son las herramientas de IA que se utilizan para la realización de auditoría dentro de los hoteles?

¿Cuáles serían las fases y procesos claves de la propuesta metodológica para la implementación de herramientas de IA en los procesos de auditoría?

¿Por qué es importante implementar herramientas de IA en los procesos de auditoría en los hoteles?

Hipótesis

Una propuesta metodológica para la implementación de las herramientas de inteligencia artificial mejora los procesos de auditoría financiera en empresas del sector hotelero de la ciudad de Guayaquil,

Marco Conceptual

Variable independiente: Implementación de herramientas de Inteligencia Artificial

La aplicación de la inteligencia artificial en los procesos contables ha transformado el procesamiento de transacciones, una de las áreas fundamentales para eficiencia operativa de cualquier organización financiera (Almeida et. al, 2024). Las herramientas de IA provocan que la realización de procesos contables sea más específicos y correctos, por lo que las empresas empiezan a optar por promover el uso de IA dentro del área contable.

La IA arregla la precisión de las proyecciones financieras al moldear escenarios múltiples y sus posibles impactos, esto permite a los contadores y auditores ofrecer recomendaciones más informadas y basadas en datos, disminución del riesgo y aumentando el retorno potencial de las inversiones (Lu et al.,2021). Estas precisiones les permiten a los contadores realizar de forma más efectiva un informe financiero.

La inclusión de la IA en los procesos contables es relevante porque permite el cálculo más rápido y eficiente de las operaciones, de esta manera los auditores y contadores aprovechan sus conocimientos para apoyar la toma de decisiones. Esta tecnología actúa de forma positiva en el desempeño de las funciones contables, permite reducir costos y detectar fraudes con mucha precisión (Salazar et. al, 2024).

Para medir la variable independiente se va a determinar las siguientes dimensiones observables:

- a) funcionamiento (utilización de IA):** es la capacidad operativa de un sistema para ejecutar procesos cognitivos artificiales, además implica la integración de algoritmos que pueden aprender de patrones históricos para asistir en la evaluación del riesgo y mejorar el juicio profesional del auditor mediante el análisis predictivo (IFAC, 2022).

- b) tiempo de implementación (reducción de tiempo por la implementación de IA):** es la disminución del periodo transcurrido desde la planificación hasta el cierre de la auditoría gracias al despliegue de herramientas tecnológicas, la IA permite reducir las horas invertidas en la fase de recolección, limpieza y validación de datos, acelerando la transición hacia un modelo de auditoría más ágil y adaptativo (Byrnes et al., 2019).
- c) tiempo de respuesta (aplicación de IA):** es la velocidad con la que el sistema procesa una consulta o transacción para emitir una alerta o resultado (Issa et al., 2023).
- d) tasa de detección de anomalías (errores detectados por la IA):** mide la precisión y sensibilidad de los algoritmos para identificar registros que no cumplen con los parámetros de normalidad establecidos (ACFE, 2024).
- e) tasa de automatización de tareas (procesos de auditoría realizados sin intervención humana):** representa el porcentaje de actividades del flujo de auditoría que son ejecutadas de manera autónoma por algoritmos de IA (Deloitte, 2021).

Variable dependiente: Mejora en los procesos de auditoría financiera

La auditoría interna es el estudio, análisis y evaluación permanente del control interno de los entes públicos y privados, y en las estructuras organizacionales por procesos o lineal, como un nivel de asesoramiento. Las empresas delegan esta administración a profesionales con conocimientos y habilidades en auditoría integral, por medio de la preparación de informes periódicos dentro del ejercicio fiscal (Vásquez et. al, 2023).

Es una función clave en la detección de riesgos, ya que ha demostrado ser un fundamento esencial para eliminar las amenazas en el área contable; además, identifica las fallas en los procesos de inventario y permite establecer mecanismos preventivos para evitar fraudes o errores de registros (Almeida, 2024). Este proceso les permite a las empresas tener informes que demuestren que los estados contables están al día y sin errores.

Gracias al proceso de auditoría se identifica de manera temprana los riesgos contables para evitar que las empresas tengan pérdidas significativas, derivadas tanto

de errores humanos como de intenciones de fraude (González, 2024). Todo esto se evita porque los auditores llevan este proceso contable y tienen los datos económicos al día y sin errores.

Para medir la variable dependiente se van a utilizar las siguientes dimensiones observables:

- a) **disminución de tiempo (tiempo en la realización de auditoría):** es la optimización de los ciclos de trabajo mediante la reducción de horas en tareas mecánicas (Omoteso, 2022).
- b) **horas de análisis de datos (cantidad invertida en la revisión de procesos de auditoría):** se mide el tiempo que el auditor dedica a la interpretación de resultados y evaluación de riesgos tras el procesamiento automático de la información (Zhang y Vasarhelyi, 2021).
- c) **tasa de errores no detectados (disminución de hallazgos omitidos):** es la mitigación del riesgo de detección, el uso de herramientas de IA permite auditar la población total, esto reduce drásticamente la probabilidad de omitir hallazgos o irregularidades materiales (Sun, 2023).

Definición de Términos

Inteligencia Artificial

Se define como una disciplina de la informática que busca crear sistemas que imiten la capacidad humana para percibir problemas, identificar sus componentes y, en consecuencia, resolverlos y tomar decisiones (Lobo, 2019).

Auditoría interna

Es un proceso que se efectúa en el campo de la contabilidad, y que se realiza regularmente como resultado de las dificultades que se han presentado en las empresas, su especialidad está estrechamente ligada a la evaluación, los procesos de gestión de control, la eficiencia y la utilización adecuada de los recursos (Serrano et. al, 2022).

Propuesta metodológica

Es un plan detallado que explica cómo se va a realizar un proyecto, investigación o proceso, definiendo el camino a seguir con métodos, técnicas, herramientas y procedimientos específicos para alcanzar objetivos claros, respondiendo a preguntas clave como qué, dónde, cómo, cuándo y con qué se harán las cosas, y sirve como guía para la ejecución y evaluación de resultados, asegurando un enfoque estructurado y efectivo (Aguilar, 2019).

Sector hotelero

Abarca todas las actividades económicas relacionadas con la gestión de alojamientos temporales para viajero. Esto incluye desde pequeños hoteles boutique y hostales hasta grandes cadenas hoteleras y complejos turísticos (Lacalle, 2024).

Supuestos

Los supuestos que se encontraran durante el diseño de la propuesta metodológica son los siguientes:

- La implementación de herramientas de IA en los procesos de auditoría permitirá obtener reportes sin errores.
- La información financiera reportada en la Superintendencia de compañía es verificada.
- El área financiera de los hoteles está de acuerdo al cambio por la implementación de nuevas tecnologías.
- Los auditores están en capacidad para adquirir conocimientos de competencias digitales básicas.
- La información financiera obtenida de los hoteles es verídica.

Limitaciones

Las limitaciones encontradas durante la realización de la investigación son las siguientes:

- Ausencia de un marco normativo del uso de la IA en el país.

- Pocos estudios similares del uso de la IA en auditorías financieras que permitan la comparación de resultados.
- La IA requiere que los datos digitales de alta calidad para funcionar, por lo que se debe identificar los sistemas informáticos de los hoteles estudiados.
- Desconfianza en los criterios algorítmicos restringe el acceso a la información necesaria para validar la metodología que se diseña.
- Los hoteles tienen políticas de confidencialidad de datos financieros, lo que limita el acceso a las bases de datos del establecimiento.

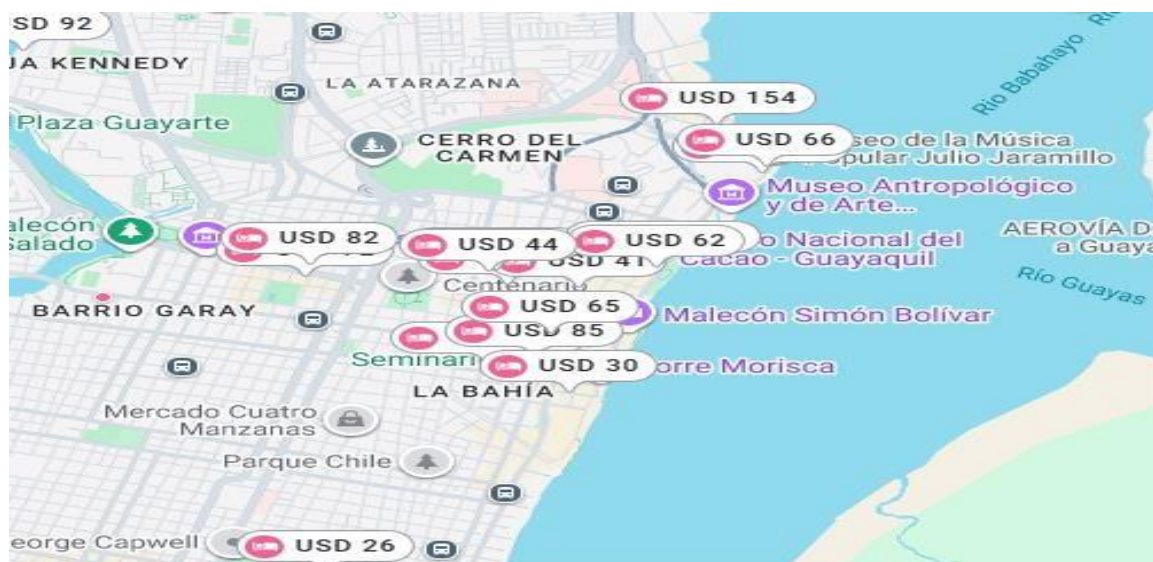
Delimitaciones

Geográfica

La propuesta se va a aplicar en la zona centro de la ciudad de Guayaquil, ya que aquí se encuentran una gran cantidad de hoteles y a su vez una zona de actividad comercial y turística.

Figura 1

Ubicación geográfica



Nota: Se muestra la ubicación de hoteles en la zona centro de Guayaquil. Obtenido de: Google Maps.

Tipo de empresa

La propuesta va a tomar en consideración solo hoteles que pertenecen a las categorías de 4 y 5 estrellas, estos hoteles tienen una amplia gama de instalaciones, un diseño de calidad superior, un servicio excelente, ofrecen una experiencia de lujo a los huéspedes y hay un diseño en específico para poder atender al cliente con toda cordialidad (Elphick, 2025).

Capítulo II. Revisión de Literatura

Marco Contextual

Estudios previos

En un estudio realizado por Enrique y Arias (2025) se profundizó las necesidades de mejora en el servicio al cliente del Hotel Las Tanusas. Para esto, se realizó un análisis estadístico con los resultados de encuestas a huéspedes. Además, se realizó un levantamiento cualitativo por medio de una entrevista al administrador. Como resultados, los autores identificaron que los huéspedes que usan herramientas de IA mostraron interés en la atención automatizada continua. Es decir, el estudio concluyó que el uso de herramientas de IA es una solución viable para mejorar la experiencia del cliente optimizando la eficiencia operativa sin perder el componente humano que caracteriza al establecimiento.

Por otro lado, el estudio de Alcívar et al. (2025) analizaron la implementación de la IA en el sector hotelero de Manta, Manabí, mediante un enfoque cualitativo no probabilístico que integró 30 entrevistas abiertas procesadas en el software Atlas.ti. El estudio, realizado desde la perspectiva de los gestores locales, reveló que la adopción tecnológica enfrenta barreras críticas como el desconocimiento, el temor al cambio, la falta de tiempo y una limitada cultura digital. Como consecuencia, los autores reportaron un estancamiento en la industria, donde predomina el uso de métodos de servicio tradicionales y, en ocasiones, obsoletos, lo que dificulta una transición eficiente hacia las dinámicas actuales de la gestión hotelera moderna.

De igual forma, Bósquez y Torres (2024) examinaron la implementación y efectividad de la auditoría continua en la gestión de riesgos de la industria hotelera en la provincia de Francisco de Orellana, subrayando que esta práctica permite una supervisión constante y una garantía en tiempo real mediante el uso de tecnología avanzada y análisis de datos; la investigación reveló un uso significativo de estas herramientas digitales, las cuales son reconocidas por los gestores como mecanismos eficaces para optimizar el control interno. En última instancia, el estudio concluye que la integración de herramientas tecnológicas no solo mejora la gestión operativa, sino

que se constituye como un pilar esencial para asegurar la sostenibilidad y la competitividad del sector hotelero frente a las exigencias del mercado actual.

Asimismo, Zurita, et al. (2024) analizaron la transformación de la experiencia del huésped en el mercado creciente de departamentos VIP y alojamientos de lujo, como hoteles y plataformas tipo Airbnb, impulsada por la integración de la Inteligencia Artificial. Mediante el diseño y aplicación de una encuesta estructurada, el estudio examinó las expectativas de los viajeros que buscan exclusividad, servicios personalizados y comodidades de alta gama en ubicaciones privilegiadas. Los hallazgos de la investigación concluyen que la implementación de la IA no solo optimiza el modelo operativo de estos establecimientos, sino que redefine la satisfacción del cliente al anticipar sus necesidades, proyectando una evolución continua y nuevas innovaciones tecnológicas dentro del sector de alojamiento de lujo.

Finalmente, Chinchay y Sangacha (2022) analizaron el uso de asistentes virtuales en los hoteles de Guayaquil dentro del contexto del turismo post-pandemia, con el objetivo de proponer estas herramientas para la creación de hoteles inteligentes que ofrezcan experiencias diferenciadas. A través de una metodología bibliográfica con enfoque cualitativo y la aplicación de entrevistas a diversos actores del sector, la investigación identificó que la tecnología que ha convertido en un pilar fundamental para optimizar costos, mejorar la gestión hotelera y elevar la calidad del servicio al cliente. El estudio concluye que la adopción de asistentes virtuales es un fenómeno global en crecimiento, destacando que la innovación tecnológica es el motor principal de los cambios estructurales necesarios para modernizar los servicios de la industria hotelera actual.

Análisis de la industria

El trabajo de investigación se va a realizar dentro del sector hotelero, el cual es una rama del sector servicios que ofrece hospedaje temporal a personas que se desplazan de su lugar de residencia, por diversos motivos como turismo o negocios. Este sector implica una gestión comercial que brinda servicios complementarios como: recreación, alimentación o salas de conferencia (CEUPE, 2026).

Este sector está compuesto por diversas tipologías de establecimientos que se adaptan al entorno y al tipo de servicio que ofrece. Según el Reglamento de Alojamiento Turístico (2016) los establecimientos que los componen son los siguientes:

- **Hotel:** Es un establecimiento que brinda alojamiento en habitaciones privadas que cuentan con su respectivo baño y ofrece otros servicios.
- **Hostal:** Es similar a un hotel, pero para presupuestos más ajustados, los servicios que se ofrecen son limitados.
- **Hostería:** Se encuentran en ambientes periféricos o rurales, con áreas verdes y recreativas.
- **Hacienda Turística:** Es un establecimiento que se encuentra en edificaciones con un gran valor histórico en zonas rurales.
- **Lodge:** Se encuentran en zonas rurales y son contruidos con materiales de sus respectivas zonas.
- **Resort:** Es un complejo muy grande que ofrece servicios de entretenimiento, alimentación y piscinas.
- **Refugio:** Es un establecimiento en zonas de alta montaña o áreas protegidas, sirven para dar albergue y seguridad a deportistas o exploradores.
- **Campamento Turístico:** Son instalaciones donde el alojamiento es en carpas, casas rodantes o similares.
- **Casa de Huéspedes:** Es una vivienda familiar donde se brinda el servicio de alojamiento.

El trabajo solo se va a enfocar en hoteles, a continuación, se presenta la clasificación de estos establecimientos según su aceptación y el ofrecimiento de servicios, según lo planteado por el Reglamento de Alojamiento Turístico (2016).

- **1 estrella:** Tienen alojamiento básico, sus habitaciones son pequeñas y ofrecen servicios mínimos.
- **2 estrellas:** Son de paso, funcionales, tienen baño privado y un mobiliario sencillo.

- **3 estrellas:** Es de categoría media, se ofrece mayor amplitud, Wi-Fi, un servicio de alimentación básico y está ubicado de manera estratégica.
- **4 estrellas:** Son de primera categoría, cuentan amplias instalaciones, servicios de habitación, gimnasio, bar y personal bilingüe.
- **5 estrellas:** Son de lujo y exclusividad, servicios de 24 horas, alta gastronomía, spa, centros de negocios avanzados y estándares de atención personalizados.

Para realizar el trabajo de investigación se van a tomar en consideración los hoteles que son calificados con 4 y 5 estrellas que se encuentran en la zona centro de la ciudad de Guayaquil.

Tabla 1

Hoteles de 4 y 5 estrellas de Guayaquil

	Hotel Oro Verde	Avenida 9 de Octubre 414 y García Moreno
5	Wyndham Guayaquil	Puerto Santa Ana
	DoubleTree by Hilton	Simón Bolívar Palacios e Imbabura
4	Unipark by Oro Verde	Frente al Parque Seminario
	Hotel Palace	Chile 214 entre Vélez y Luque
	Grand Hotel Guayaquil	Boyacá 1615 y Clemente Ballén
	Ibis Styles Guayaquil	Av. Malecón Simón Bolívar y calle Roca

Nota: Se presenta los hoteles que son catalogados de 4 y 5 estrellas que se encuentran en la zona centro de Guayaquil. Elaboración propia.

Procesos de auditoría internas y externos actuales del sector hotelero

El diagnóstico de los procesos de auditoría internos y externos en el sector hotelero de la zona centro de la ciudad declara un panorama complejo, caracterizado

por una marcada brecha tecnológica, operaciones rígidas y la necesidad urgente de modernización metodológica para responder a un entorno económico cada vez más dinámico. En primer lugar, los procesos de auditoría interna en los hoteles del centro de la urbe se orientan principalmente en el control operativo rutinario, como la gestión de inventarios de alimentos y bebidas, verificación de tasas de ocupación y el cuadre de caja diario.

Además, se muestra que la evaluación del riesgo y el análisis de control interno se realizan bajo metodologías manuales y de muestreo selectivo, lo cual provoca márgenes de error considerables dada la alta transaccionalidad de la industria. Sánchez-Caguana et al. (2024) indican que la dependencia de revisiones manuales ajusta severamente la detección oportuna de anomalías o fraudes financieros; en el contexto del sector hotelero de Guayaquil, esta situación restringe la visibilidad del auditor sobre los flujos de efectivo reales en los momentos de mayor afluencia de huéspedes.

También, la infraestructura tecnológica base de los departamentos de auditoría interna de estos establecimientos presenta un nivel de madurez digital intermedio y sumamente digital, mientras que las grandes franquicias o cadenas ubicadas en la zona céntrica cuentan con sistemas ERP integrados, los hoteles independientes o de menor categoría carecen de herramientas automatizadas. Hay que tener en cuenta que los procesos de auditoría externa están fuertemente condicionados por las exigencias regulatorias y fiscales de organismos nacionales como el Servicio de Rentas Internas (SRI) y la Superintendencia de Compañías.

El uso de tecnologías avanzadas, como la IA, en las firmas de auditoría externa que intervienen en la ciudad aún enfrenta barreras culturales y técnicas, como lo indican Chalén Panchana y Luo Liu (2025) permanecen temores y dilemas éticos entre los auditores independientes de la ciudad respecto al uso de herramientas analíticas basadas en IA, lo cual agiliza su adopción en las auditorías financieras.

La auditoría de gestión surge como una necesidad estratégica poco explotada en el centro de Guayaquil para evaluar la eficiencia de los servicios de hospedaje, sin una evaluación interna sistemática de los indicadores de gestión, los hoteles de la zona

centro difícilmente logran alinear sus procesos financieros con los estándares de calidad que exige el turismo actual. La adopción del paradigma de la auditoría continua es todavía incipiente en este entorno geográfico, la transición de revisiones periódicas a una fiscalización automatizada y constante se ve obstaculizada por la falta de inversión económica en software especializado.

La dimensión del talento humano y la capacitación técnica representa un nudo crítico en el diagnóstico actual, los auditores internos de la zona centro expresan resistencia al cambio metodológico, en parte por la escasez de programas locales de formación continua en tecnologías emergentes aplicadas a la contabilidad. García-Vera et al. (2023) destacan que el desconocimiento técnico y el miedo al desplazamiento laboral ralentizan la modernización de los marcos de control, forzando a las organizaciones a mantener estructuras tradicionales de revisión de papeles de trabajo.

Áreas de mayor riesgo, gestión de inventarios y fugas de ingreso

En el sector hotelero de la zona céntrica de Guayaquil, la identificación de las áreas de mayor riesgo financiero y operativo se concentra críticamente en dos componentes neurálgicos: la gestión de inventarios y las fugas de ingreso; debido a la alta transaccionalidad y a la naturaleza fragmentada de los servicios hoteleros, los marcos de control tradicionales se ven desbordados, requiriendo un análisis profundo y fundamentado en la literatura contemporánea sobre auditoría.

Mayor riesgo. Es el área de Alimentos y Bebidas porque hay caducidad y variabilidad de los insumos dentro del área, en los establecimientos hoteleros de Guayaquil, la ausencia de sistemas automatizados que enlacen en tiempo real las órdenes de cocina con los saldos de bodega aumenta el riesgo de pérdidas por caducidad o manipulación indebida.

Gestión de inventarios. Enfrenta falencias graves metodológicas debido al uso persistente de conteos físicos esporádicos en lugar de auditorías continuas, esta desincronización contable evita que la gerencia hotelera tome decisiones de compra basadas en la demanda real, aumentando el capital de trabajo inmovilizado en bodegas.

Fugas de ingreso. Representan un riesgo crítico que impactan directamente en la rentabilidad y el flujo de caja del sector, las discrepancias entre los sistemas de reservas y la facturación contable final forman el principal foco de esta problemática.

Marco Legal

Constitución de la República del Ecuador

El trabajo de investigación implica el uso de herramientas con IA, las cuales están incluidas en las tecnologías de información y comunicación, por lo que se lo justifica por medio del art. 16.- numeral 2, en donde indica que las personas tienen derecho al uso de tecnologías de información y comunicación; este artículo es relevante para la investigación porque muestra la importancia del uso de las TIC's en la vida diaria de las personas.

Ley de Compañías

los establecimientos burocráticos se aseguran que las empresas lleven un control dentro de las instalaciones de toda el área contable y así tener un registro de lo principal con referente a la economía. El Art. 20.- literal a. manifiesta que las compañías que se encuentran en el país, registradas en la Superintendencia de Compañías, deben enviar en el primer cuatrimestre del año copias del balance general anual, estado de cuenta de pérdidas y ganancias y los informes de los administradores y de los organismos de fiscalización establecidos por la Ley.

Con referente al art. 318 determina que las compañías que excedan el monto establecido por la Resolución de la Superintendencia de Compañías deberán realizar un informe anual de auditoría sobre sus estados financieros. Partiendo de aquí se puede conocer el trabajo del auditor dentro de las empresas y cómo va a ser relevante que pongan en práctica el uso de herramientas de IA para realizar estos informes.

Marco Teórico

Para justificar teóricamente la realización del trabajo de investigación se van a utilizar dos teorías, el Paradigma de la Auditoría Continua de Vasarhelyi (2015) y el Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM) de Davis (1989). Por medio de estas

teorías, se va a verificar la manera en qué las herramientas de IA ayudan a los procesos contables dentro de las empresas y la percepción de los auditores al implementar y proponer el uso de estas herramientas.

Paradigma de la Auditoría Continua

El uso de herramientas de IA ha provocado que exista un avance tecnológico dentro del sistemas contables, volviéndolo confiable y verificable sin necesidad de varias revisiones. Vasarhelyi (2015) propone por medio del Paradigma de la Auditoría Continua que por medio de uso de la IA se pueda aumentar la eficiencia, automatizar tareas repetitivas, identificar en tiempo real el cumplimiento de los clientes, evitar los sesgos algorítmicos, obtener datos de calidad y promover ciberseguridad dentro de los sistemas contables (Benítez, 2020).

La auditoría continua transforma el paradigma de la auditoría ya existente, de una revisión periódica de unas cuantas transacciones a una revisión continua de todas las transacciones; además, se incluye la naturaleza de las pruebas, el momento en que se las lleva a cabo, los procedimientos y el nivel de esfuerzo (Baksa y Turoff, 2010). A partir de esto, los auditores realizan un trabajo continuo para que las revisiones sean secuenciales y de esta manera tener un conocimiento del estado contable en que se encuentra la empresa.

La relación con la investigación es verificar la propuesta del uso de herramientas de IA en los procesos de auditoría, en donde a partir de lo planteado en el párrafo anterior se puede confirmar que estas herramientas benefician los procesos contables, volviéndolos más confiables y verídicos. Los informes contables pueden realizarse de forma más rápida y reduce el tiempo que utilizaban los auditores de forma manual.

Componentes de la Auditoría Continua. La Auditoría Continua representa un cambio de paradigma en el mundo de la fiscalización y control, pasando de revisiones retrospectivas y muestrales a un monitoreo en tiempo real; para que este enfoque sea efectivo, no basta con automatizar tareas aisladas; se requiere de una integración sinérgica entre sus componentes.

Aseguramiento continuo de datos. es la combinación de la auditoría y el monitoreo continuo del entorno de control que realiza la dirección, y este último es

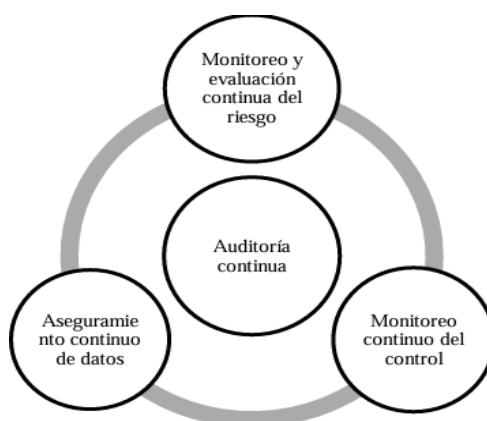
supervisado por parte del departamento de auditoría interna. En este sentido, si bien, la auditoría y el monitoreo continuo no necesitan coexistir para ser efectivos, una empresa maximiza el valor de cada uno al implementar ambos (Duchi, 2022).

Monitoreo Continuo de Control. Se enfoca en verificar que los controles internos operen de manera efectiva y constante, entre ellos están las autorizaciones, segregación de funciones o límites de gasto. Gracias a este control se puede hacer una detección de excepciones, en donde el sistema identifica automáticamente transacciones que se saltan la norma; también una reducción de errores, en especial los errores humanos; y realizar una frecuencia, para hacer una revisión anual a una diría (Duchi, 2022).

Evaluación Continua de Riesgos. Su objetivo es identificar variaciones en los indicadores de riesgo que pueden señalar una amenaza emergente; se da por medio de indicadores claves de riesgo y una dinamicidad que permite al auditor ajustar el plan de auditoría sobre la marcha si un área específica muestra señales de inestabilidad (Duchi, 2022).

Figura 2

Componentes de la Auditoría Continua



Nota: Se muestra los componentes de la Auditoría Continua. Obtenido de: Duchi, 2022.

Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM)

Desde la perspectiva de los auditores se va a relacionar con el Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM) de Davis (1989), plantea que las conductas de los individuos dependen de sus creencias y de sus normas subjetivas. Se afirma que el uso de una tecnología depende fundamentalmente de la medición de la percepción de facilidad de uso y de la percepción de utilidad (Cataldo, 2015).

El objetivo principal de esta teoría es comprender los procesos que sustentan la aceptación de la tecnología, con el fin de predecir su comportamiento y proporcionar una explicación teórica para su implementación exitosa. Desde la práctica esta teoría informa a los profesionales sobre las medidas que podrían tomar antes de la implementación de sistemas (Marikyan y Papagiannidis, 2025).

Davis (1989) propone que para cumplir los objetivos de esta teoría se deben llevar dos pasos importantes; el primer paso, el autor se embarcó en el desarrollo del modelo de aceptación de la tecnología al enmarcar los procesos que median la relación entre las características de los SI (factores externos) y el uso del sistema, y el segundo paso, consiste en identificar y definir variables y validar medidas que tuvieran una alta correlación con el uso del sistema.

Los auditores son el personal especializado para realizar la revisión y controlar los gastos e ingresos dentro los informes contables, con la aparición de la tecnología y el nacimiento de herramientas de IA, los auditores deben capacitarse para utilizarla a su favor y realizar un trabajo más eficiente. Su utilización es un proceso inevitable, por lo que los auditores deben poner en práctica su conocimiento para usar a su favor estas herramientas para realizar su trabajo de manera confiable.

Componentes Principales del TAM

El modelo se construye sobre dos pilares cognitivos que determinan la actitud del usuario y tres acciones que se conectan en la etapa final del proceso cognitivo.

Percepción de Utilidad (PU). es el grado en que una persona cree que el uso de un sistema específico mejorará su desempeño laboral.

Percepción de Facilidad de Uso (PEOU). se refiere al grado en que una persona cree que utilizar el sistema estará libre de esfuerzo mental o físico.

Variables externas. factores como el diseño del sistema, el soporte técnico o la presión social influyen en la PU y la PEOU.

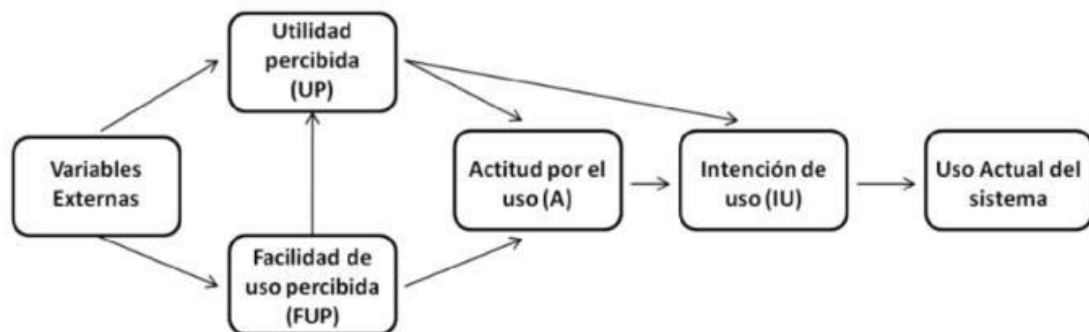
Actitud hacia el uso. la combinación de utilidad y facilidad genera una disposición favorable o desfavorable hacia el sistema.

Intención de uso. es el predictor real del uso, si la actitud es positiva, el usuario planea usar la herramienta.

Uso Actual del Sistema. el paso final donde la adopción se materializa.

Figura 3

Modelo de Aceptación Tecnológica



Nota: Se muestra los componentes del Modelo de Aceptación Tecnológica. Obtenido de: Davis, 1989.

Capítulo III. Metodología de la Investigación

Diseño Metodológico

El diseño metodológico es no experimental, porque el trabajo de investigación se va a centrar en observar y analizar los procesos de auditoría financiera y la disposición tecnológica de los hoteles en su entorno natural. Debido a que el objetivo general de la investigación es proponer una metodología basada en la situación actual del sector hotelero en Guayaquil, no se busca alterar los controles internos existentes ni forzar la adopción de herramientas de IA durante el proceso de investigación; lo que se realizará, es la recolección de información fáctica sobre las capacidades técnicas y las percepciones de los auditores para que la propuesta metodológica sea un reflejo fiel de las necesidades y limitaciones reales del sector.

Desde este diseño no se manipulan las variables de este estudio, tal y como señalan Hernández-Sampieri et al. (2014) la investigación no experimental “es aquella que realiza sin manipular deliberadamente variables, es decir, se trata de estudios en los que no se busca variar en forma intencionada las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables”. Además, es de corte transversal, porque la recolección de datos y el diagnóstico del nivel de aceptación tecnológica (TAM) se realizarán en un único periodo de tiempo determinado. Al medir la intención, actitud y uso del sistema en un solo corte temporal, se optimizan los recursos de la investigación y se garantiza que la propuesta sea pertinente para los desafíos económicos y tecnológicos que enfrentan los hoteles en el presente año.

Hernández-Sampieri et al. (2014) indican que el diseño transversal “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único; su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”. El diseño es de naturaleza prospectiva, esto se debe a que no se limita a describir la situación actual de la auditoría en el sector hotelero de Guayaquil, sino que busca anticipar y configurar un escenario futuro mediante la integración de la IA. Es fundamental en sectores dinámicos como el turístico, donde la planificación a largo plazo y la adaptación tecnológica determinan la sostenibilidad competitiva.

La importancia de este diseño radica en la capacidad para reducir la incertidumbre frente a la disrupción digital, así como señalan Gaston-Breton y Llonch (2014), la investigación prospectiva permite “identificar los futuros posibles y deseables, para orientar las acciones del presente hacia la construcción de una ventaja estratégica” (p. 45).

Tipo de Investigación

El tipo de investigación es de carácter descriptivo-explicativo; es descriptivo ya que debe caracterizar los procesos de auditoría financiera y el nivel de aceptación tecnológica dentro del sector hotelero; y es explicativo, porque busca comprender la influencia de las variables (percepción de utilidad y facilidad de uso) en la intención de adoptar herramientas de IA. Hernández-Sampieri et al. (2014) señalan que “la investigación descriptiva busca especificar propiedades y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice y la investigación explicativa está dirigida a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales”.

Enfoque de Investigación

El enfoque de la investigación es cualitativo, porque se centra en comprender la realidad de la auditoría financiera en el sector hotelero de Guayaquil desde la perspectiva de los auditores, al proponer una metodología para la implementación de IA, la investigación requiere explorar percepciones, experiencias y barreras culturales que no pueden ser reducidas a variables numéricas. Este enfoque permite una aproximación subjetiva y profunda a los procesos internos, facilitando la identificación de necesidades específicas y dinámicas operativas que son fundamentales para que la propuesta sea efectiva.

La elección de este enfoque se basa en la capacidad para interpretar la opinión de los auditores sobre la utilización de herramientas de IA, según Hernández-Sampieri et al. (2014), el enfoque cualitativo “se selecciona cuando el propósito es examinar la forma en que los individuos perciben y experimentan los fenómenos que los rodean, profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados” (p. 358).

Instrumentación

El instrumento de investigación que se utilizará es la entrevista semiestructurada, permite al investigador seguir una guía temática preestablecida, pero con la flexibilidad necesaria para profundizar en respuestas emergentes. Al ser un diálogo abierto pero dirigido, facilita la captura de experiencias personales de los auditores, asegurando que la propuesta metodológica final esté alineada con la realidad del sector. La validez de este instrumento en investigaciones con enfoque cualitativo es fundamental para la comprensión del fenómeno, según Díaz-Bravo et al. (2013), la entrevista semiestructurada “se basa en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados” (p. 163).

Validez y Confiabilidad

La validez de esta investigación se garantiza a través de la técnica de recolección de información por medio de los testimonios de los auditores que trabajan en los hoteles y la literatura sobre IA, de esta manera se asegura que los hallazgos reflejen con fidelidad la realidad operativa de los hoteles. Por otro lado, la confiabilidad se establece mediante el mantenimiento de un registro riguroso y transparente de todo el proceso de recolección y análisis de información, permitiendo que otros investigadores sigan la lógica del estudio y lleguen a conclusiones similares.

Población

La población escogida para realizar esta investigación se encuentra constituida por los profesionales contables que desempeñan funciones de auditoría interna dentro de las empresas del sector hotelero ubicadas en la ciudad de Guayaquil. Este grupo poblacional resulta estratégico, ya que posee el conocimiento técnico especializado sobre los flujos de ingresos, costos operativos y la complejidad transaccional propia de la industria turística local.

El registro oficial de auditores es dirigido por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros; hasta el 2026, el listado de auditores externos incluye 1,426 registros. Sin embargo, para la realización de esta investigación se circunscribe

solo al sector hotelero de la zona centro de Guayaquil (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2026).

Muestra

Se definió de manera intencional y no probabilística, seleccionando a cinco auditores vinculados a las empresas del sector hotelero de la ciudad de Guayaquil debido a su rol fundamental donde poseen un conocimiento especializado y vivencial. Brindan información que aportan respecto a la operatividad contable, juicios profesionales y las barreras que surgen a partir de la utilización de la IA.

Los criterios de selección aplicados fueron:

Experiencia profesional. Auditores que tengan un rol activo en la supervisión financiera y el control interno dentro de organizaciones hoteleras.

Capacidad de reflexión técnica. Profesionales con conocimiento aplicado sobre procesos de auditoría y los desafíos actuales que implica la integración de herramientas digitales.

Conectividad con el objeto de estudio. Disponibilidad para compartir información sobre la operatividad contable, los juicios profesionales emitidos ante nuevas tecnologías y las barreras operativas experimentadas durante la opción de inteligencia artificial.

Muestreo

Se aplicará un muestreo no probabilístico por conveniencia, donde los criterios de evaluación son: auditores con experiencia en el sector hotelero en el país, profesionales que tengan conocimiento o utilicen herramientas de análisis de datos, modelos de aprendizaje automático o asistentes de IA, y hoteles que se encuentren en la zona céntrica de la ciudad.

Tabla 2

Cuadro de operacionalización de variables

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
Variable independiente: Implementación de herramientas de Inteligencia Artificial	La IA arregla la precisión de las proyecciones financieras al moldear escenarios múltiples y sus posibles impactos, esto permite a los contadores y auditores ofrecer recomendaciones más informadas y basadas en datos, disminución del riesgo y aumentando el retorno potencial de las inversiones (Lu et al.,2021).	Funcionamiento	Nivel de conocimiento técnico	Entrevista semiestructurada
			Tipos de herramientas de IA utilizadas	
		Tiempo de implementación	Periodos de adaptación tecnológica	Entrevista semiestructurada
			Facilidad de configuración inicial	
			Velocidad en la generación de alertas	
		Tiempo de respuesta	Inmediatez en el procesamiento de datos masivos	Entrevista semiestructurada
		Tasa de detección de anomalías	Precisión percibida en hallazgos	Entrevista semiestructurada
			Identificación de patrones de riesgo	
			inusuales	
		Tasa de automatización de tareas	Cantidad de procesos realizados	Entrevista semiestructurada
Variable dependiente: Mejora en los procesos de auditoría financiera	Es una función clave en la detección de riesgos, ya que ha demostrado ser un fundamento esencial para eliminar las amenazas en el área contable; además, identifica las fallas en los procesos de inventario y permite establecer mecanismos preventivos para evitar fraudes o errores de registros (Almeida, 2024).	Disminución de tiempo	Reducción de la duración total del encargo de la auditoría	Entrevista semiestructurada
			Agilidad en la entrega de reportes finales	
		Horas de análisis de datos	Calidad del juicio profesional aplicado	Entrevista semiestructurada
			Tiempo invertido en interpretación estratégica	
		Tasa de errores no detectados	Nivel de seguridad razonable alcanzado Reducción de omisiones en comparación con el muestreo tradicional	Entrevista semiestructurada

Capítulo IV. Análisis y Discusión

Recolección y registro de datos

El proceso de recolección y registro de datos representa el núcleo operativo de la presente investigación cualitativa, para plantear el impacto y la viabilidad de la IA en las auditorías financieras del sector hotelero en el centro de la ciudad, se ha seleccionado la entrevista semiestructurada como el instrumento de investigación a utilizar. Esta técnica posibilita una interacción directa con los sujetos de estudio, permitiendo la obtención de narrativas detalladas y perspectivas críticas sobre la transición tecnológica en sus firmas y departamentos contables; la recolección se focalizará en cinco auditores clave que laboran en hoteles de la zona céntrica, la cual es caracterizada por una alta transaccionalidad y una urgente necesidad de optimización de procesos operativos.

La justificación de este enfoque se ordena con las tendencias globales de la auditoría contemporánea, la cual se ubica en un punto de inflexión debido a la automatización. Para Castro y Martínez (2022) “la incorporación de tecnologías emergentes de la revisión de estados financieros no solo disminuye el riesgo de error humano, sino que define el perfil del auditor, al exigir una transición desde tareas operativas hacia el análisis estratégico” (p.45).

En el contexto del sector hotelero de la ciudad de Guayaquil, donde la gestión de ingresos, costos de inventario y nómina presenta una complejidad estructural, las entrevistas buscan observar cómo la IA puede eliminar los sesgos tradicionales y agilizar los tiempos de respuesta ante hallazgos críticos.

Consentimiento informado

Es el pilar ético y legal que legitima la participación de los auditores en la investigación; en el ámbito de las ciencias administrativas y contables, el manejo de información corporativa y de percepciones profesionales necesitan un marco estricto de confidencialidad para cuidar la integridad de los entrevistados y de los hoteles donde trabajan. El documento legaliza el acuerdo voluntario entre el investigador y el auditor, afirmando que este último capte a cabalidad los objetivos de la tesis, los

procedimientos de recolección de datos, los riesgos potenciales y beneficios científicos del trabajo de investigación.

La relevancia de la ética en la investigación que vincula datos financieros y empresariales ha tomado mayor fuerza con la digitalización; a partir de esto, Villamar y Ortiz (2023) indican que “los protocolos éticos en la investigación organizacional no son meros trámites burocráticos, sino salvaguardas que respaldan la integridad de la información y advierten conflictos de interés o filtraciones de datos sensibles” (p.77). De esta manera, el consentimiento estructurado para esta propuesta asegura explícitamente que los datos recolectados se usarán con fines estrictamente académicos, desvinculando cualquier hallazgo de la identidad de los hoteles específicos del centro de Guayaquil.

El diseño del documento se administra bajo los principios de beneficencia, confidencialidad y autonomía; es decir, los auditores participantes tienen el derecho inalienable de apartarse de la entrevista en cualquier momento del proceso sin que esto acarree ninguna consecuencia negativa.

Análisis e Interpretación de los datos

Los resultados presentados a continuación se obtuvieron a partir de cinco entrevistas realizadas a auditores que trabajan dentro del sector hotelero. Se realizaron diez preguntas a cada experto en donde se consultó sobre la implementación de herramientas de IA en los procesos de auditoría financiera.

Uso actual de herramientas de IA y Madurez Digital

Los resultados alcanzados de las cinco entrevistas efectuadas a los auditores del sector hotelero, demuestran un panorama de madurez digital intermedia y heterogénea en la ciudad de Guayaquil. Se encuentra una adopción inicial y práctica de modelos de aprendizaje automático y asistentes como ChatGPT o Microsoft Copilot; sin embargo, los auditores resaltan que la viabilidad técnica de estas herramientas no es lineal ni uniforme.

Sobre el conocimiento o uso de herramientas de IA en la revisión de estados financieros; aquí, los expertos mencionan que el uso de herramientas de análisis de datos y modelos de aprendizaje automático forman parte de su trabajo para detectar

anomalías y la generación de informes. El experto 4 indica lo siguiente: “Dentro de mi experiencia, he utilizado herramientas de inteligencia artificial como Microsoft Copilot y ChatGPT, principalmente como apoyo en el análisis de información, generación de reportes y resolución de consulta”.

Hay una incorporación inicial y real de IA en funciones de revisión y entregas de reporte, no solo en capacidades analíticas sino también en soporte documental y de consultas; además, se insinúa que el sector hotelero ya busca eficiencia operativa y mayor eficiencia en la revisión contable. Los hoteles manejan volúmenes transaccionales altos, la aplicación de la IA puede disminuir tiempos de cierre, incrementar la consistencia de informes y posibilitar el monitoreo de variaciones.

La implementación de herramientas de IA apoya la viabilidad de la propuesta metodológica, muestra que estas herramientas forman parte de la práctica y a su vez pueden aumentar una integración adecuada. Es relevante mencionar que, aunque la velocidad y detección de anomalías perfeccionan el trabajo, la participación de los auditores sigue siendo importante por su juicio profesional.

Algunos expertos entrevistados captan una integridad funcional y fácil y otros sustentan que la incorporación de IA depende de la infraestructura tecnológica que existe dentro de los hoteles, la compatibilidad de sistemas y la calidad de los datos disponibles; al revelar esta contradicción se observa una brecha en los sistemas contables que tienen los hoteles.

Al entrevistar a los expertos se encontró una diferencia entre percepción y experiencia técnica, es decir los expertos con experiencia operativa en auditoría digital enfatizan problemas estructurales relacionados con APIs; al contrario, los expertos que tienen una percepción más general sobre el uso de tecnología se enfocan en beneficios inmediatos como facilidad de uso y rapidez. A partir de los comentarios emitidos se evidencia que la aceptación tecnológica no depende únicamente de la utilidad percibida, sino del nivel de preparación organizacional para incorporar herramientas de IA dentro de los procesos financieros.

Basándose en el análisis del Paradigma de la Auditoría Continua, la situación mencionada refleja que la automatización no puede implementarse de manera aislada;

la transición hacia auditorías basadas en IA requiere infraestructura digital sólida, bases de datos estructuradas y sistemas contables compatibles.

Barreras Humanas y Resistencia Cultural

El análisis identifica que los obstáculos más complejos para la modernización financiera en Guayaquil no son estrictamente tecnológicos, sino organizacionales y culturales; además, la resistencia al cambio dentro de los departamentos contables se expone de manera profunda y contesta a factores multidimensionales como psicológicos y el temor al reemplazo.

Referente a las barreras técnicas y humanas los expertos indican que las principales barreras técnicas son la calidad, estructura de datos y la compatibilidad con sistemas existentes y las barreras humanas es la resistencia al cambio, la capacitación y la falta de presupuesto; a partir de estas barreras se busca una gestión del cambio y una capacitación continua al personal.

Acerca de los procesos de auditoría que la IA puede llevar a cabo, los expertos concuerdan en que son las tareas operativas y repetitivas como conciliaciones, generación de informes, análisis de variaciones y detección de duplicidades. Sin embargo, es necesario la intervención profesional para la interpretación de resultados y su respectivo juicio; esto es una relación de correspondencia, la IA como ejecutor de tareas y el auditor para brindar su juicio profesional.

Las mayores dificultades no son exclusivamente tecnológicas, sino organizacionales y de datos; además, sin datos estructurados, incluso la IA más avanzada pierde efectividad. La inversión debe planificarse como un programa de cambio organizacional, que incluya gobernanza de datos, desarrollo de competencias y presupuesto para infraestructuras y capacitación.

Algunos expertos vinculan la falta de capacitación y competencias digitales, mientras que otros la relacionan con el temor al reemplazo laboral; esta diferencia evidencia que la oposición a la IA no responde únicamente a limitaciones técnicas, sino también a factores culturales y psicológicos dentro de las organizaciones. La percepción de los auditores acerca de una amenaza laboral aparece en las áreas

contables, donde todavía se realizan trabajos manuales y modelos tradicionales de auditoría, aunque los expertos admiten que la IA optimiza tiempos y disminuye errores, es evidente una tensión entre preservación del juicio profesional y el avance tecnológico.

De aquí surge la necesidad de crear una metodología que abarque un plan de gestión de cambios y datos consistentes, además de un plan de capacitación para el personal del área contable. La viabilidad de la propuesta depende tanto de la calidad de los datos como de la aceptación por parte del personal, esta propuesta debe incluir indicadores que permitan medir la tasa de adopción y el ROI de capacitación.

Impacto en la eficiencia, Gobernanza de Datos y Modelo Híbrido

La investigación aprueba que la aplicación de la IA en entornos de alta volatilidad transaccional, como el sector hotelero, modifica los métodos tradicionales de revisión; del mismo modo, el procesamiento de grandes volúmenes de información ocurre de necesitar semanas a realizarse en minutos, restando los tiempos de cierre y habilitando un monitoreo constante. Sin embargo, esta eficiencia operativa no está exenta de riesgos analíticos y metodológicos como el riesgo de falsos positivos.

Los expertos coinciden en que la calidad y estructura de los datos representan factores críticos para el éxito de la IA en auditoría financiera; no obstante, existe una diferencia importante entre quienes consideran que la velocidad de procesamiento constituye el principal beneficio y quienes advierten que resultados rápidos no garantizan información confiable. Esta contradicción evidencia que la automatización puede aumentar la eficiencia operativa, pero también amplificar errores cuando los datos carecen de integridad y consistencia.

Los expertos con mayor experiencia técnica destacan que la IA depende directamente de datos estructurados, actualizados y compatibles con los sistemas de gestión hotelera; en este contexto, la gobernanza de datos emerge como una condición indispensable para la auditoría continua. Si controles sobre calidad, trazabilidad y validación de información, incluso algoritmos avanzados pueden generar falsos positivos o interpretaciones erróneas.

Aunque todos los expertos reconocen que la IA permite automatizar conciliaciones, detección de anomalías, análisis de variaciones y procesamiento masivo de transacciones, también coinciden en que el juicio profesional continua siendo insustituible. Esta coincidencia representa uno de los hallazgos más relevantes del estudio, ya que contradice la percepción de que la automatización elimina la necesidad del auditor humano.

Sin embargo, existen diferencias en la forma de concebir esa relación; algunos consideran que la IA actúa únicamente como herramienta de apoyo, mientras otros sostienen que transforman profundamente el proceso de auditoría al permitir cobertura total de transacciones y análisis predictivos. Esta diferencia refleja distintos niveles de confianza tecnológica y distintas concepciones sobre el alcance real de la automatización.

Los resultados permiten identificar la consolidación de un modelo híbrido de auditoría, donde la IA ejecuta tareas repetitivas y el auditor mantiene el control interpretativo y ético del proceso. Este modelo híbrido representa un equilibrio entre automatización y supervisión profesional, alejándose tanto de la auditoría completamente manual como de una automatización absoluta.

Sobre la naturaleza e impacto de hallazgos frente a la revisión manual, los expertos indican la IA genera amplios hallazgos y basados en el análisis del 100% de las transacciones, contra la revisión manual. El experto 1 indica que “actualmente con la tecnología se pueden detectar los errores contables al momento y se corrigen al instante”; por lo que esto sugiere mayor alcance y potencial detección de anomalías complejas, pero permite reforzar la necesidad de validar resultados para evitar errores.

Mejora en la calidad del análisis financiero

Sobre el beneficio de implementar la propuesta metodológica del estudio en la ciudad de Guayaquil, los expertos manifestaron que esto no sólo permitirá mejorar la confiabilidad y transparencia de los datos, sino también, la posibilidad de fortalecer servicios, aumentar el crecimiento del sector y beneficio para la ciudad. Desde aquí se

puede sugerir que el sector hotelero debe invertir en herramientas de IA para impulsar la gobernanza financiera y el desarrollo local.

La calidad de la auditoría progresa con cobertura total y un control de calidad para los falsos positivos; además, una gobernanza robusta de datos puede atraer inversión, arregla la toma de decisiones y fortalece la reputación del sector hotelero en Guayaquil. Al desarrollar una propuesta metodológica puede generar beneficios en el desarrollo local, se fortalece la implementación gradual en la zona céntrica de Guayaquil.

Discusión

Los resultados obtenidos de esta investigación corroboran el Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM) de Fred Davis al comprobar una alta utilidad captada de la IA en la auditoría del sector hotelero de Guayaquil. Los expertos locales distinguen mejoras drásticas en la velocidad de procesamiento, la automatización de tareas operativas y la disminución de errores humanos.

Sin embargo, la adopción real en el entorno del puerto principal no es homogénea ni automática. Coincidiendo con los postulados de Davis y Venkatesh (2000) sobre la complejidad percibida, la obsolescencia de los sistemas contables tradicionales y las deficiencias en la infraestructura tecnológica actual actúan como un freno que limita la intención de uso de estas herramientas innovadoras.

A diferencia de una visión optimista sobre la IA, los resultados muestran contradicciones importantes entre percepción tecnológica y experiencia práctica. Mientras algunos expertos destacan facilidad de uso y eficiencia inmediata, otros enfatizan limitaciones estructurales relacionadas con compatibilidad, calidad de datos y resistencia organizacional. Esto demuestra que la adopción tecnológica en los hoteles de Guayaquil no es homogénea y depende del nivel de madurez digital de cada organización.

Al comparar los hallazgos con el Paradigma de la Auditoría Continua de Vasarhelyi, se hace evidente un salto cualitativo, donde la IA mueve el viejo modelo de revisión por muestreo para dar paso a un monitoreo permanente del 100% de las transacciones hoteleras. Esta capacidad analítica masiva disminuye el riesgo de excluir

hallazgos materiales y mejora los tiempos de cierre financiero, un factor crítico dada la alta volatilidad transaccional de la hotelería en Guayaquil.

Sin embargo, la investigación evidencia un efecto secundario operativo que desafía la teoría clásica, es decir, auditar la totalidad del universo transaccional dispara un volumen masivo de alertas y excepciones que el algoritmo etiqueta como dudosas. Esto lejos de reemplazar al factor humano, incrementa la necesidad de una supervisión contable constante para constatar los falsos positivos y utilizar el juicio profesional en tareas cognitivas complejas, tal como indican Davenport y Kirby (2016).

La investigación evidencia que la principal limitación para la implementación de IA no es tecnológica, sino organizacional; las barreras relacionadas con resistencia cultural, falta de competencias digitales y ausencia de gobernanza de datos muestran que la transformación digital exige cambios estructurales en la cultura empresarial hotelera. En este sentido, la aceptación tecnológica planteada por el TAM debe interpretarse como un fenómeno multidimensional donde intervienen factores técnicos, humanos y estratégicos.

Se demuestra que los expertos tienen conocimiento sobre las herramientas de IA utilizadas en el análisis financiero, como sistemas de análisis avanzados y asistentes inteligentes. Esto se vincula con la dimensión de utilidad percibida del TAM, en donde se indica que las personas usan una tecnología en la medida en que se analiza su mejora de desempeño (Davis, 1989).

Con respecto a la facilidad de uso, los resultados indican que el uso de esta herramienta es considerado de forma moderada porque existen limitaciones en los sistemas contables tradicionales y la infraestructura tecnológica existente. Esto concuerda con lo mencionado por Davis y Venkatesh (2000), en donde la complejidad percibida puede influir de manera negativa en la intención de uso.

En los resultados, también se menciona el procesamiento de datos, en donde los expertos coinciden que la implementación de herramientas automatizadas ha generado mejoras exponenciales en el análisis y velocidad de datos. Este hallazgo es coherente con el Paradigma de la Auditoría Continua, la cual indica que hay una

capacidad para analizar grandes volúmenes de datos de información en tiempo real (Vasarhelyi et al., 2010).

La integración moderada revela una brecha entre el potencial tecnológico y la infraestructura real de los hoteles que existen en la zona céntrica de Guayaquil, para promover la eficiencia solo se materializa si se superan obstáculos de compatibilidad y calidad de datos. Para ponerlo en práctica dependerá más de una estrategia de gobernanza de datos que de la simple adopción de herramientas de IA, es decir, se señala la necesidad de priorizar hoteles con sistemas modernos.

Además, se reconocen barreras técnicas y humanas, como la ausencia de competencias digitales, las restricciones presupuestarias y la resistencia al cambio; estas variables afectan de manera directa en el uso de la tecnología. Desde el Paradigma de Auditoría Continua, estas barreras representan obstáculos para la transición hacia modelos automatizados de supervisión permanente (Davis, 2003).

Las barreras técnicas señalan que la adopción de herramientas de IA en los hoteles de Guayaquil no es lineal ni instantánea, lo que sugiere una estrategia por fases con hitos claros de madurez tecnológica y cultural. La reflexión crítica es que las inversiones deben asignarse no solo a licencias de IA, sino a iniciativas de gobernanza de datos, capacitación continua y planes de gestión del cambio.

Con respecto a la naturaleza de los hallazgos, la IA permite reconocer patrones complejos y analizar el 100% de las transacciones, aumentando las limitaciones del muestreo tradicional. Esto se relaciona con lo mencionado por Alles et al. (2008), destacan que la auditoría continua aumenta la cobertura y la calidad del aseguramiento.

Además, los expertos analizan que algunos procesos de auditoría pueden ser delegados a la IA, en especial aquellos de carácter repetitivo y operativo; a partir de aquí, se evidencia lo complementario que existe entre la relación de la automatización y el juicio profesional. Lo planteado coincide con lo indicado por Issa et al. (2016), destacan que el uso de la IA no reemplaza al auditor, sino que aumenta su capacidad analítica.

Asimismo, se observa una disminución en los tiempos de ejecución de auditoría, aunque con un mayor enfoque en el análisis de excepciones; este cambio refleja una reconfiguración del proceso de auditoría a actividades de mayor valor agregado, en línea con el Paradigma de Auditoría Continua (Vasarhelyi et al., 2010), y desde el TAM, esta mejora en el desempeño para fortalecer el uso de la tecnología.

La liberación de tareas mecánicas permite mejorar la calidad del juicio profesional, al dedicar más tiempo al análisis estratégico; este hallazgo coincide con lo mencionado por Davenport y Kirby (2016), los cuales sostienen que la automatización permite a los expertos centrarse en tareas cognitivas de mayor complejidad.

La disminución de omisiones en la detección de hallazgos, gracias a la capacidad de la IA de analizar la totalidad de las transacciones; además, este beneficio aumenta el nivel para asegurar y reducir el riesgo de errores, como lo señala Alles et al. (2008). Desde el punto de vista del TAM, este hallazgo refuerza la confianza en la tecnología, un factor clave para su adopción sostenida.

Los hallazgos respaldan la relevancia estratégica de incorporar herramientas de IA en auditoría financiera hotelera, la automatización no solo mejora eficiencia operativa y capacidad de detección de riesgos, sino que fortalece la transparencia, la confiabilidad contable y la competitividad del sector hotelero en Guayaquil frente a entornos económicos cada vez más digitalizados.

Para finalizar, los expertos concuerdan en que la implementación de la propuesta metodológica permitirá reforzar la transparencia financiera en el sector hotelero de Guayaquil; este impacto no solo beneficia a los hoteles, sino también a los entes de control y sobre todo los usuarios. Sin embargo, se debe considerar la ética y transparencia en el uso de la IA, es decir, el aporte crítico de este trabajo es proponer un marco de gobernanza que incluya transparencia, registro de decisiones y auditoría de IA.

A diferencia de aproximaciones científicas previas que aíslan la adopción tecnológica como un hito estrictamente técnico, este estudio demuestra que la barrera principal en el contexto hotelero en Guayaquil es organizacional y cultural. Contribuye

directamente al objetivo de la investigación al validar de forma empírica la viabilidad y la necesidad de una propuesta metodológica; sin embargo, no basta con adquirir licencias de software, los hallazgos demuestran la urgencia de diseñar un modelo de implementación integral que norme la gobernanza de datos y pauten la gestión del cambio humano.

Al relacionar con las teorías propuestas, también se pudo encontrar una contradicción; con respecto al TAM, este método queda corto al evaluar la facilidad de uso en este escenario. La investigación muestra que este método es moderado debido a la obsolescencia de los sistemas contables tradicionales y la falta de infraestructura de los hoteles en Guayaquil. Desde el Paradigma de la Auditoría Continua se identifica un efecto secundario operativo, el incremento en el volumen de excepciones y alertas, ya que al auditar el 100% transaccional dispara las alertas que el algoritmo etiqueta como dudosas.

La investigación permitió identificar que la implementación de herramientas de IA en los procesos de auditoría financiera del sector hotelero de Guayaquil es viable y beneficiosa, aunque condicionada por factores organizacionales, culturales y tecnológicos. Los hallazgos evidencian que la IA mejora la velocidad de procesamiento, amplía la cobertura de revisión al analizar el 100% de las transacciones y fortalece la detección de anomalías complejas; sin embargo, también se identificó que su efectividad depende de la calidad de los datos, la compatibilidad de los sistemas contables y la preparación digital de las empresas.

Los resultados validan la hipótesis planteada en la investigación, porque la propuesta metodológica basada en herramientas de IA colabora a mejorar los procesos de auditoría financiera en hoteles de Guayaquil. La automatización de tareas operativas permite disminuir tiempos de ejecución, optimizar recursos y fortalecer la transparencia financiera; al mismo tiempo, libera al auditor de actividades mecánicas para enfocarse en análisis estratégico, interpretación de riesgos y toma de decisiones fundamentadas.

Desde la perspectiva metodológica, el estudio demuestra la pertinencia de integrar el Paradigma de Auditoría Continua y el Modelo de Aceptación Tecnológica

como marcos teóricos complementarios. El primero permitió comprender la transición hacia modelos de monitoreo permanente y cobertura integral de transacciones, mientras que el segundo explicó cómo la percepción de utilidad, facilidad de uso y resistencia organizacional influyen directamente en la adopción de herramientas de IA dentro de los procesos contables.

La adopción de IA en la auditoría financiera de los hoteles de Guayaquil no ocurre de forma improvisada; exige de forma obligatoria un modelo de implementación estructurado y por fases. Los hoteles de la ciudad se sitúan en una etapa de madurez digital intermedia y desigual, mientras que algunas cadenas integran funciones avanzadas con facilidad, otras carecen de la infraestructura base; se habla de un modelo estructurado que permite mapear el nivel de partida y avanzada con hitos realistas.

Capítulo V. Propuesta

Planteamiento del procedimiento

La ejecución se estructura en un plan de incorporar paso a paso para aminorar la brecha de madurez digital intermedia para decidir su capacidad técnica y recursos disponibles. No se considera como una adquisición de licencias de software, lo cual construye un error metodológico dado el nivel de madurez digital intermedio y desigual en los hoteles de Guayaquil.

El núcleo de esta metodología reside en incorporar de manera simbiótica el Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM), este plantea la utilidad percibida, la complejidad técnica y los factores psicológicos del factor humano; con el Paradigma de la Auditoría Continua, que impone un monitoreo permanente del 100% de las transacciones. Se realizarán tres fases para garantizar el orden, control y eficiencia de procedimiento; de esta manera, facilita la supervisión, minimiza los errores y asegura el cumplimiento de estándares técnicos.

Fase 1. Preparación Organizacional y Gobernanza de Datos

Tiene como objetivo principal habilitar el ecosistema tecnológico e informático del hotel, para así garantizar que la entrada de datos a los algoritmos sea íntegra, consistente y segura. Sin este primer paso, la IA más avanzada pierde efectividad y amplifica los errores preexistentes.

Auditoría de Infraestructura. Examinar el sistema contable de los hoteles para especificar su capacidad técnica y recursos disponibles; es decir, antes de cualquier despliegue, el equipo de auditoría interna o consultores externos deben hacer un inventario técnico de los sistemas de gestión hotelera y sistemas contables tradicionales. Tiene que hacer una clasificación al nivel de obsolescencia y compatibilidad de las plataformas; aquellos hoteles con sistemas modernos tendrán una implementación directa, mientras que los establecimientos con sistemas heredados necesitarán una intervención mayor.

Estructuración e Integración de Datos. Determinar los protocolos de extracción de información, se debe depurar y estructurar las bases de datos hoteleras antes de emplear la IA para prevenir falsos positivos o el desarrollo de errores. La IA

es estrictamente dependiente de datos estructurados y actualizados, aquí se ejecutará un marco normativo de gobernanza de datos que explique reglas claras de validación, control de calidad y depuración transaccional en los módulos críticos, como ingreso por habitaciones, alimentación, nóminas y control de inventarios. De esta manera se suprime redundancias y cuida de manera proactiva la generación de falsos positivos o sesgos algorítmicos.

Despliegue de Conectividad. Implementar y adaptar APIs, conectores y adaptadores específicos para los sistemas heredados del hotel, autorizando que la IA se conecte de forma segura a los módulos de ingresos, inventarios y nóminas. Los expertos de perfil operativo destacan que el principal impedimento técnico se ubica en las interfaces de programación de aplicaciones (APIs).

Aquí se incorpora el diseño, desarrollo e instalación de conectores específicos, APIs intermedias y adaptadores personalizados para los sistemas contables tradicionales; esto permite una extracción automatizada, segura y en tiempo real del universo transaccional del hotel hacia el motor analítico de IA.

A continuación, se va a presentar una Matriz que permitirá visualizar la actividad, entrada, herramientas, productos y el control de validación que se usará en esta fase.

Tabla 3

Matriz de Preparación Organizacional

Actividad	Entrada Requerida	Herramientas / Métodos	Producto / Entregable	Control de validación
Auditoría de Infraestructura	Inventario técnico de sistemas de gestión hotelera	Evaluación analítica del nivel de obsolescencia y compatibilidad de las plataformas contables	Diagnóstico de Madurez Digital e identificación de sistemas heredados que requieren intervención	Clasificación del nivel de partida de la infraestructura y mapeo de brechas operativas.
Estructuración e Integración de Datos	Módulos críticos transaccionales: ingreso por habitaciones, alimentación, nóminas y control de inventarios	Marco normativo de gobernanza de datos y reglas de depuración transaccional	Bases de datos hoteleras depuradas, estructuradas y actualizadas para el motor de IA	Validación automática de completitud, trazabilidad y consistencia lógica
Despliegue de Conectividad	Interfaces de programación de aplicaciones (APIs) y especificaciones técnicas de los sistemas contables	Diseño e instalación de conectores específicos y APIs intermedias personalizadas	Conexión e automatizada y segura en tiempo real del universo transaccional hacia el motor analítico de IA	Evaluaciones de carga de transferencia masiva para temporadas de alta ocupación

Nota: En la tabla se muestran los datos que se utilizarán para completar esta fase.

Fase 2. Gestión del Cambio y Capacitación

La viabilidad real de la propuesta depende críticamente de la aceptación del personal y la superación de las barreras culturales y psicológicas detectadas.

Campaña de Sensibilización Cultural. Informar al personal contable y de auditoría interna que la IA es una herramienta de apoyo y soporte, no un reemplazo laboral, cuidando y revaluando el rol del juicio profesional. La resistencia al cambio en el área contable hotelera suele estar impulsada por el temor psicológico al reemplazo laboral y el apego a flujos de trabajos tradicionales y manuales.

Se realizarán talleres de sensibilización para reconsiderar la narrativa tecnológica, es decir, la IA no reemplaza al auditor humano; su objetivo es eliminar tareas mecánicas de digitación, punteo y cotejo documental, liberando capacidad cognitiva para actividades de alto valor estratégico.

Programa de Competencias Digitales. Capacitación continua en el uso operativo de modelos analíticos, aprendizaje automático y herramientas de IA para la resolución de consultas y soporte documental. Está diseñado como un plan permanente con presupuesto propio, el personal será capacitado de manera práctica en el uso de modelos de aprendizaje automático (Machine Learning), asistentes inteligentes (Microsoft Copilot y Chat GPT) para soporte documental, y sistemas de analítica avanzada para la resolución de consultas complejas y análisis de variaciones.

A continuación, se presenta una Matriz indicando la actividad, población, enfoque, indicador y mitigación del riesgo humano.

Tabla 4

Matriz de Gestión del Cambio y Capacitación

Actividad	Campaña de Sensibilización Cultural	Programa de Competencias Digitales	Evaluación de la Tasa de Penetración
Población	Personal contable, administrativo y de auditoría interna de los hoteles	Audidores internos y operadores del departamento financiero	Jefaturas financieras y gerencia general del establecimiento
Enfoque	Talleres de contención psicológica sobre colaboración híbrida	Capacitación práctica en el uso de modelos de aprendizaje automático	Medición de los procesos de auditoría transferidos a entornos tecnológicos
Indicador de Éxito	Reducción de la resistencia cultural y el temor al desplazamiento laboral	Evaluación del presupuesto invertido frente a la eficiencia en resolución de consultas	Porcentaje de flujos de trabajo tradicionales automatizados con éxito
Mitigación del riesgo humano	Posicionar la IA como herramienta de soporte que elimina tareas mecánicas de digitación	Reducción de la brecha de competencias mediante formación continua	Identificación temprana de cuellos de botella individuales o de equipo en el uso de la IA

Nota: Se muestra los factores que permiten la gestión al cambio.

Fase 3. Ejecución Operativa de la Auditoría Híbrida

Aquí se materializa el modelo híbrido, alcanzando un equilibrio óptimo entre la potencia de cómputo algorítmica y el control interpretativo y ético del auditor.

Extracción y Procesamiento Masivo. Adaptar la IA para gestionar el 100% de los altos volúmenes transaccionales del hotel en cuestión de minutos, así se reemplaza el muestreo tradicional. El motor de IA retira y analiza el 100% de los altos volúmenes de transacciones hoteleras en cuestión de minutos, sustituyendo por completo el muestreo selectivo tradicional que tomaba semanas; esto disminuye

drásticamente el riesgo de omitir un hallazgo material y reducir los tiempos de cierre financiero.

Ejecución de Tareas Mecánicas por la IA. Realización de conciliaciones bancarias automáticas, revisión de variaciones presupuestarias, localización en tiempo real de anomalías complejas y errores contables, y producción automatizada de reportes preliminares y borradores de informes. El algoritmo realiza de forma autónoma conciliaciones de cuentas masivas, verificación de duplicidades de registros, detección de desvíos o variaciones presupuestarias inusuales y la emisión automática de reportes e informes preliminares de anomalías.

Intervención y Juicio Profesional del Auditor. El auditor acepta las excepciones, hallazgos y alertas generadas por la IA para su validación crítica, interpretación estratégica de riesgos y omisión de la opinión final. Al examinar el 100% del universo transaccional, la IA descarga un volumen masivo de alertas y excepciones; aquí participa obligatoriamente el auditor, utilizando su juicio profesional para filtrar falsos positivos, llevar a cabo el análisis de riesgos estratégicos, entender el contexto del negocio hotelero y expresar una opinión de certificación integral con bases éticas y transparentes.

A continuación, se presenta la Matriz donde se visualizará la ejecución operativa de la auditoría híbrida.

Tabla 5

Ejecución Operativa de la Auditoría Híbrida

Proceso Operativo	Extracción y Procesamiento Masivo	Automatización de Tareas Mecánica	Intervención y Juicio Profesional
Responsable de Ejecución	Algoritmo / Motor de IA	Algoritmo / Motor de IA	Auditor Humano
Descripción de la Tarea	Análisis e inspección del 100% de los altos volúmenes de transacciones hoteleras en cuestión de minutos	Conciliaciones de cuentas masivas, verificación de duplicidades y generación automatizada de reportes preliminares	Validación crítica de excepciones, análisis de riesgos estratégicos y emisión del dictamen u opinión final
Ventaja del Modelo Híbrido	Sustitución total del muestreo selectivo tradicional que tomaba semanas, disminuyendo la omisión material.	Disminución drástica de los tiempos de cierre financiero y automatización operativa de recursos	Liberación de la capacidad cognitiva del auditor para centrarse en la comprensión profunda y el contexto del negocio
Mecanismo de Control y Certificación	Auditoría automatizada del software para verificar que ninguna base de datos fue excluida	Generación estandarizada de un registro de excepciones y alertas dudosas etiquetadas por el algoritmo	Protocolo de revisión manual de alertas para reconfigurar y afinar el algoritmo

Nota: Se muestra en la tabla los componentes de la auditoría híbrida que de puede implementar.

Validación técnica

Para respaldar que las herramientas de IA operen de manera óptima y segura dentro del entorno tecnológico de los hoteles en Guayaquil, para constatar mediante evidencia objetiva que esta metodología cumplirá con los requisitos para su uso; es así que se pone en marcha los controles técnicos que se va a mencionar a continuación.

Para afirmar que la propuesta maneje de manera consistente bajo estándares internacionales de auditoría y ciberseguridad, se ordenan cuatro controles técnicos obligatorios.

Pruebas de Compatibilidad de APIs. Validar los conectores entre la herramienta de IA y los distintos softwares hoteleros para asegurar un flujo de datos continuo y sin interrupciones. Se realizan evaluaciones de carga para asegurar que los conectores y APIs aguanten la transferencia masiva de datos en temporadas de alta ocupación hotelera, respaldando un flujo continuo y sin caídas del sistema.

Control de Integridad. Ejecutar un módulo de validación de datos que compruebe que la información extraída esté completa, actualizada y consistente antes de ser procesada por los algoritmos de aprendizaje automático. Se crea un filtro algorítmico previo que valida que la información extraída cumpla con criterios de completitud, trazabilidad y consistencia lógica antes de ingresar al motor de aprendizaje automático.

Matriz de Control de Falsos Positivos. Crear un protocolo técnico de revisión donde un porcentaje de las alertas generadas por la IA sean examinadas manualmente por auditores expertos con experiencia digital, esto ajusta los algoritmos y asegura que la rapidez de procesamiento no sacrifique la confiabilidad de la información. Existirá un protocolo por el cual un equipo de auditores experimentados revisa manualmente un porcentaje de las alertas dudosas generadas por la IA; esto permite reconfigurar las variables del algoritmo, afinando su precisión y evitando que la velocidad de procesamiento comprometa la confiabilidad de la auditoría.

Certificación de Cobertura Transaccional. Verificar que los modelos analíticos realmente cubren el 100% del universo transaccional para suprimir el riesgo de omisión material propio del muestreo tradicional. Se realiza una auditoría automatizada del propio software para confirmar que ninguna base de datos interna del hotel haya sido excluida del análisis, garantizando la seguridad razonable elevada.

Tabla 6

Matriz de Validación Técnica de la Propuesta

Control Técnico Obligatorio	Objetivo del Control	Procedimiento de Ejecución	Evidencia Métrica / Criterio de Aceptación	Enfoque de Mitigación de Riesgos
Pruebas de Compatibilidad de APIs	Validar los conectores entre la herramienta de IA y los softwares hoteleros un flujo continuo y sin interrupciones	Realizar evaluaciones de carga simulando la transferencia masiva de datos en temporadas de alta ocupación hotelera	Flujo de datos continuo, en tiempo real y sin caídas o interrupciones del sistema contable tradicional	Evita la pérdida de conexión operativa entre el PMS y el motor analítico de IA
Control de Integridad	Comprobar que la información extraída esté completa, actualizada y consistente antes de ser procesada por los algoritmos	Ejecutar un filtro algorítmico previo que verifique de forma automatizada los criterios de completitud, trazabilidad y consistencia lógica	Certificación de limpieza y consistencia de datos en los módulos de ingresos, habitaciones, nóminas e inventarios	Previene de forma proactiva la generación de falsos positivos, sesgos o el desarrollo de errores algorítmicos
Matriz de Control de Falsos Positivos	Ajustar los algoritmos para asegurar que la rapidez de procesamiento no sacrifique la confiabilidad de la información	Implementar un protocolo donde un equipo de auditores experimentados revise manualmente un porcentaje de las alertas dudosas	Tasa de precisión del algoritmo optimizada mediante la reconfiguración y calibración periódica de sus variables	Equilibra la velocidad de procesamiento con la precisión analítica, reduciendo el volumen excesivo de excepciones complejos

		generadas por la IA					
Certificación de Cobertura Transaccional	Verificar que los	Ejecutar una	Reporte de	Suprime por			
	modelos	auditoría	cobertura total	completo	el		
	analíticos cubran	automatizada	que valide la nula	riesgo	de		
	el 100% del	sobre el propio	exclusión de	omisión			
	universo	software de IA	registros	material	de		
	transaccional del	para confirmar la	transaccionales	hallazgos			
	establecimiento	inclusión de todas	en el análisis	contables que es			
hotelero	las bases de datos		propio	del			
		internas del hotel		muestreo			
				tradicional			

Nota: Se muestra la Matriz de Validación diseñada a partir de los requerimientos de la propuesta.

Validación financiera

La inversión en IA debe organizarse financieramente midiendo tanto el esfuerzo económico como los retornos operativos y cualitativos para los hoteles; de este modo, se asegura que los datos económicos sean precisos y que las inversiones sean viables. La inversión en esta metodología integral debe justificarse ante los directorios de los hoteles midiendo tanto el costo directo como el retorno cualitativo y cuantitativo.

Estructura de Costos de Proyecto

Inversión en Infraestructura Digital: Costos para la compra de licencias de herramientas de IA, desarrollo o adquisición de APIs y adaptaciones para sistemas heredados.

Inversión en Capital Humano: Presupuesto asignado a la capacitación continua del personal contable y de auditoría.

A continuación, se presentará una matriz económica de inversión y simulación de costos, los valores que se exponen presentan una proyección estimada en dólares americanos para un hotel de la zona centro de la ciudad, posibilitando la evaluación el esfuerzo económico y su estabilización en el tiempo.

Tabla 7

Matriz Económica de Inversión y Simulación de Costos

Componente Técnico	Año 1	Justificación
Licencias de Software de IA y Modelos Analíticos	\$ 5,000.00	Adquisición de herramientas (ej. Microsoft Copilot, ChatGPT Enterprise, motores de Machine Learning)
Desarrollo de APIs y Conectores Personalizados	\$ 8,000.00	Diseño e instalación de conectores para enlazar la IA con el PMS hotelero y el sistema contable tradicional.
Adaptadores para Sistemas Heredados	\$ 4,000.00	Adecuación de plataformas antiguas y bases de datos para permitir la extracción masiva del 100% de transacciones.
Programa de Formación Continua y Competencias	\$ 3,500.00	Capacitación práctica en el uso operativo de modelos analíticos, resolución de consultas y soporte documental.
Gestión del Cambio y Sensibilización Cultural	\$ 2,500.00	Talleres de contención psicológica para reducir el temor al reemplazo laboral y promover la colaboración híbrida.
Módulo de Validación e Integridad de Datos	\$ 2,000.00	Auditoría previa de bases de datos hoteleras para limpiar la información y prevenir de forma proactiva los falsos positivos.
Total	\$ 25,000.00	Refleja una estrategia fuerte de inversión inicial en desarrollo.

Nota. Se muestra una matriz económica de inversión y simulación de costos aplicada en hoteles de la zona centro de Guayaquil. Elaboración propia.

Indicadores de Retorno y Eficiencia

Para fundamentar la inversión ante la gerencia hotelera, se valorarán los siguientes indicadores financieros y de eficiencia. A continuación, se presenta una tabla mencionando los indicadores y lo que permitirá medir.

Tabla 8

Indicadores de Retorno y Productividad

Categoría de Indicador	Indicador	Medición
Eficiencia de Procesos	Reducción de tiempos de Cierre e Informes	Eliminar errores, detección de cuellos de botellas y aumentar la productividad.
Retorno de Inversión	ROI de la Capacitación y Adopción	Justificar el presupuesto utilizado en la formación de profesionales.
Nivel de Penetración	Tasa de Adopción Tecnológica	Porcentaje de procesos de auditoría para transferir las operaciones con IA.
Mitigación de Riesgos	Valor de Certificación Integral	Disminuir financieramente las pérdidas por fraudes, duplicidades u omisiones no detectadas.

Nota: Se muestran los indicadores que permitirán medir de manera financiera y eficiente.

Conclusiones

Se concluye que el sector hotelero de la ciudad de Guayaquil opera bajo un nivel de madurez tecnológica intermedio que se caracteriza por una profunda y preocupante desigualdad estructural, mientras las cadenas de hoteles internacionales e instituciones corporativas asimilan las herramientas de IA de manera fluida, los establecimientos tradicionales y de corte local exhiben un rezago tecnológico crítico en sus sistemas contables tradicionales. Esta brecha impide una adopción automatizada homogénea e inmediata en el sector, evidenciando que el entorno del puerto principal requiere de un modelo de implementación por fases para estandarizar sus capacidades de partida.

Existe una clara divergencia en el campo profesional entre los perfiles con visión gerencial y los auditores de nivel operativo; los expertos con una percepción general destacan con optimismo los beneficios directos e inmediatos de la IA, tales como la velocidad exponencial de procesamiento de grandes volúmenes de datos (Big Data) y la optimización de los tiempos de cierre, en contraste, los auditores con experiencia en operaciones digitales enfatizan con preocupación las limitaciones estructurales y reales de las organizaciones, tales como las deficiencias de infraestructura de red, la falta de compatibilidad de los sistemas heredados y el complejo desafío técnico que representa el desarrollo de APIs de integración segura.

La transición desde los modelos de auditoría tradicionales basados en el muestreo físico hacia un enfoque de monitoreo continuo de transacciones hoteleras representa un avance cualitativo histórico para la gobernanza financiera de Guayaquil, al analizar el 100% de la actividad transaccional, se elimina el riesgo inherente de omitir hallazgos materiales por errores de selección de partidas, transformando la revisión en una certificación integral.

Sin embargo, la investigación descubrió un efecto secundario operativo clave que redefine la teoría clásica: auditar el universo total de datos dispara un volumen masivo de excepciones y alertas dudosas generadas por el algoritmo. Este fenómeno, lejos de desplazar al auditor humano, aumenta la necesidad de su intervención para

purgar los falsos positivos mediante el ejercicio riguroso de su juicio profesional y razonamiento ético.

Se determina que los principales obstáculos para consolidar la transformación digital financiera en Guayaquil no son de naturaleza estrictamente tecnológica o de licencias de software, sino organizacionales, culturales y humanos. La resistencia cultural detectada en las áreas contables posee un profundo componente psicológico arraigado en el temor al desplazamiento o reemplazo laboral frente a la automatización de procesos.

Esta oposición se agudiza en los entornos hoteleros que todavía dependen de flujos de trabajo mecánicos y manuales; es así que se evidencia la falta de programas formales de capacitación continua y estrategias de comunicación interna capaces de guiar al personal hacia un modelo híbrido de colaboración, donde la IA actúe como un catalizador de capacidades cognitivas complejas y no como una amenaza a la estabilidad del trabajador.

La adopción paulatina y estructurada de la propuesta metodológica planteada genera un impacto macroeconómico positivo que trasciende la frontera de la eficiencia interna de los hoteles, al optimizar la transparencia contable, asegurar la trazabilidad de los ingresos y robustecer la gobernanza de datos mediante la IA, se eleva la confiabilidad financiera del sector hotelero de Guayaquil frente a los entes de control del Estado, inversionistas y usuarios finales.

Este fortalecimiento institucional actúa como un elemento dinamizador para el desarrollo local, mejorando la competitividad de la región céntrica y turística del puerto principal y posicionando al sector como un entorno transparente y atractivo para la captación de inversión extranjera y corporativa.

Recomendaciones

Se recomienda de manera obligatoria que los hoteles de Guayaquil efectúen un análisis técnico exhaustivo y exhaustivo de su madurez digital e infraestructura contable antes de destinar capital a la adquisición de herramientas de IA. Este diagnóstico situacional preliminar es vital para identificar las brechas de compatibilidad informática y predeterminar las necesidades de diseño de conectores, APIs intermedias y adaptadores requeridos para salvaguardar la integridad de los datos procedentes de sistemas heredados o tradicionales.

Las inversiones tecnológicas deben asignarse bajo una planificación estratégica que priorice la infraestructura de red y el ordenamiento de las bases de datos hoteleras. Es imperativo que las gerencias hoteleras diseñen e implementen un marco formal de Gobernanza de Datos que pautе los criterios de calidad, consistencia y actualización transaccional requeridos por las herramientas analíticas innovadoras. Se recomienda estructurar los proyectos de IA bajo un enfoque integral de gestión del cambio que unifique los requerimientos de software con los factores humanos.

Para asegurar la sostenibilidad operativa de la metodología a largo plazo, las organizaciones deben fijar de manera permanente un presupuesto específico asignado de manera exclusiva al mantenimiento de la infraestructura digital, renovación de licencias de asistentes inteligentes y actualizaciones de ciberseguridad. Se recomienda estructurar y ejecutar planes de capacitación técnica continua dirigidos expresamente al personal contable y de auditoría interna de los establecimientos hoteleros.

Las jornadas formativas deben estar enfocadas en desmitificar la complejidad percibida de la tecnología y desarrollar habilidades prácticas en el manejo de modelos de aprendizaje automático, herramientas avanzadas de minería de datos y asistentes de IA enfocados en el soporte documental y la resolución de consultas analíticas. La capacitación continua debe ser concebida como una inversión de alto retorno (ROI) orientada a mitigar las barreras técnicas y operativas del sector.

Los departamentos financieros de los hoteles deben acelerar de forma prioritaria la automatización de aquellas rutinas mecánicas que bajo el modelo tradicional consumen semanas de trabajo y elevan el riesgo de errores u omisiones

materiales. Se recomienda delegar de forma inmediata a los motores de IA las conciliaciones bancarias masivas, la detección en tiempo real de duplicidades de registros, el análisis primario de desviaciones presupuestarias en los departamentos operativos del hotel y la generación de borradores de informes financieros.

Esta acción reduce drásticamente los tiempos de cierre contable y libera tiempo valioso para la interpretación estratégica de riesgos del negocio. Finalmente, se recomienda impulsar una estrategia de adopción gradual y escalonada de la propuesta metodológica, iniciando formalmente el despliegue en los establecimientos hoteleros ubicados en la zona céntrica de la ciudad de Guayaquil, los cuales presentan una mayor tasa de actividad corporativa, volumen transaccional e infraestructura base idónea.

Esta inserción focalizada posibilitará la consolidación de casos de éxito empíricos y métricas de rendimiento reales a nivel local. Estos modelos de referencia servirán como guías operativas y motivadores estratégicos para extender e implementar la metodología de manera progresiva en todo el sector hotelero de la Costa, estimulando la transparencia, la gobernanza institucional y el crecimiento financiero sostenible de la región.

Referencias

- AC. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Quito: *Tribunal Constitucional del Ecuador. Registro oficial Nro, 449, 79-93.*
- AC. (2016). Reglamento de Alojamiento Turístico. Quito: *Tribunal Constitucional del Ecuador. Registro oficial Nro, 465.*
- AC. (2023). Ley de Compañías. Quito: *Tribunal Constitucional del Ecuador. Registro oficial Nro. 312.*
- Aguilar, F. (2019). La propuesta metodológica como una alternativa para la integración de saberes. *Revista Cátedra*, 2(2), 94-110.
https://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2631-28752019000200094&script=sci_arttext
- Alcívar, D., Guerra, A., y Vera, J. (2025). La inteligencia artificial en la gestión hotelera del destino Manta: Adopción y tendencias futuras. *Revista Amazónica de Ciencias Económicas*, 4(1), e803-e803.
<https://revistas.unsm.edu.pe/index.php/race/article/view/803>
- Alles, M., Kogan, A., y Vasarhelyi, M. (2008). Putting continuous auditing theory into practice. *Journal of information Systems*, 22(2), 195-214.
<https://publications.aaahq.org/jis/article-abstract/22/2/195/1452/Putting-Continuous-Auditing-Theory-into-Practice>
- Almeida, J. (2024). El Rol de la Auditoría Forense en la Detección de Fraudes Corporativos. *Revista Científica Zambos*, 3(2), 74-96.
<https://revistaczambos.utelvtsd.edu.ec/index.php/home/article/view/18>
- Almeida, J., Naranjo, F., Maldonado, H., y Rodríguez, A. (2024). Inteligencia artificial como mecanismo eficiente de la contabilidad. *Código Científico Revista de Investigación*, 5(E3), 334-364.
<https://revistacodigocientifico.itslosandes.net/index.php/1/article/download/320/721>

- Angel, L. y Toala, F. (2025). Propuesta de tecnologías con inteligencia artificial para la mejora del servicio al cliente en el hotel Las Tanusas. *Sinergia Académica*, 8(4). 442-458. <https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/8497>
- Association of Certified Fraud Examiners. (2024). *Occupational Fraud: A Report to the Nations*. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://www.ivey.uwo.ca/media/kjllj5cy/2024-report-to-the-nations.pdf>
- Baksa, R., y Turoff, M. (2010). The Current State of Continuous Auditing and Emergency Management's Valuable Contribution. *7th International ISCRAM Conference*, 1-10. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.idl.iscram.org/files/baksa/2010/285_Baksa+Turoff2010.pdf
- Bósquez, E., y Torres, M. (2024). Auditoría continua y monitorización en tiempo real: detección, mitigación de riesgos empresariales en industrias hoteleras. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 7(S2), 76-86. <https://remca.umet.edu.ec/index.php/REMCA/article/view/733>
- Byrnes, P., Al-Awadhi, A. y Gullvist, B. (2019). *Evolution of Auditing: From the Traditional Approach to the Future of Continuous Auditing*. <https://www.emerald.com/books/edited-volume/11301/chapter-abstract/81123515/Evolution-of-Auditing-From-the-Traditional?redirectedFrom=fulltext>
- Caicedo, J. (2024). *Innovación y Transparencia: Lineamientos para la realización de auditorías internas con apoyo de la Inteligencia Artificial*. Universidad de los Andes. Colombia. <https://repositorio.uniandes.edu.co/entities/publication/ef1d20e3-4124-43ea-8e26-5fac4fb0f38e>
- Castro, M., y Martínez, J. L. (2022). *Transformación digital y el nuevo perfil del auditor financiero*. Editorial Ciencia Contable.

- Cataldo, A. (2015). *Limitaciones y oportunidades del Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM)*. In Universidad de Atacama. Conference Paper, January. https://www.researchgate.net/profile/Alejandro-Cataldo/publication/266851907_Limitaciones_y_oportunidades_del_Modelo_de_Aceptacion_Tecnologica_TAM/links/543d350a0cf240f04d0e8319/Limitaciones-y-oportunidades-del-Modelo-de-Aceptacion-Tecnologica-TAM.pdf?_cf_chl_tk=b45u2th_pfSIlhgqZJvhUqBX1nrIr5lTGfLS5XtY4YU-1780009639-1.0.1.1-7uCFv8NydY78iZjCUgon4gNFx5aj5HdSQHgdbQvcMg
- CEUPE. (2026). *Hotelería: Qué es, importancia y servicios que se ofrecen*. European Business School. <https://www.ceupe.com/blog/hoteleria.html#:~:text=En%20el%20caso%20de%20la,turismo%2C%20negocios%20u%20otras%20razones>.
- Chalén, C. y Luo, A. (2025). *Evaluación del uso de inteligencia artificial en auditoría financiera realizada por auditores independientes de la ciudad de Guayaquil, 2023*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador. <https://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/24251/1/UCSG-C477-23799.pdf>
- Chinchay, S., y Sangacha, D. (2022). Análisis del uso de asistentes virtuales en hoteles de la ciudad de Guayaquil frente al turismo post-pandemia. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 7(12), 750-765. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9227650>
- Davenport, T., y Kirby, J. (2016). Only humans need apply. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://leadersexcellence.com/wp-content/uploads/dlm_uploads/2016/08/Davenport-Leaders-Excellence-presentation.pdf
- Davis, F. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. <https://misq.umn.edu/misq/article-abstract/13/3/319/191/Perceived-Usefulness-Perceived-Ease-of-Use-and>

- Delgado, L. (2019). *Características de los procesos de cambio exigibles a las organizaciones en Nariño en el contexto de la competitividad*. Trabajo de grado. Universidad de Nariño. San Juan de Pasto] Obtenido de <https://sired.udenar.edu.co/8328/1/92677.pdf>
- Deloitte. (2021). *Internal Audit 4.0: Using AI and automation to elevate the profession*. <https://www.deloitte.com/us/en/services/audit-assurance/articles/future-of-internal-audit-4-0.html>
- Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U., Martínez-Hernández, M., y Varela-Ruiz, M. (2013). *La entrevista, recurso flexible y dinámico*. Investigación en educación médica. <https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-50572013000300009>
- Duchi, B. (2022). *Auditoría Continua mediante la aplicación de la Ley de Benford en el sector financiero*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Ecuador. https://www.lareferencia.info/vufind/Record/EC_7c65bc015f45b5b0bf7297c7ba150431
- Elphick, D. (2025). Sistemas de clasificación de los hoteles por estrellas: Todo lo que debes saber. <https://www.siteminder.com/es/r/sistemas-de-clasificacion-de-los-hoteles/>
- Enrique, L., y Arias, F. (2025). Propuesta de tecnologías con inteligencia artificial para la mejora del servicio al cliente en el hotel Las Tanusas. *Sinergia Académica*, 8(4), 442-458. <http://sinergiaacademica.com/index.php/sa/article/view/623>
- Fajardo, J. (2024). Inteligencia Artificial en los Procesos de Auditoría Financiera en el Sector Empresarial de Montería-Colombia. *Télématique: Revista Electrónica de Estudios Telemáticos*, 23(1). 30-45. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10232704>
- Gaston-Breton, C., y Llonch, J. (2014). *Investigación de mercados y pensamiento prospectivo: Herramientas para la estrategia empresarial*. Editorial Pirámide.

- García-Vera, M. J., et al. (2023). Desafíos éticos y resistencia en la integración de tecnologías emergentes en la auditoría financiera ecuatoriana. *Revista de Contabilidad y Auditoría Regional*, 14(2), 45-58.
- Google Maps. (2026). *Ubicación de hoteles en Guayaquil*.
https://www.google.com/maps/search/hoteles+en+guayaquil/@-2.196109,-79.8953419,15z?entry=ttu&g_ep=EgoyMDI2MDcxNS4wIKXMDSOASAFQAw%3D%3D
- González, S., Almeida, J., Viejó, J., y Domínguez, K. (2024). Gestión de Riesgos en Inventarios: Un Nuevo Enfoque en la Auditoría Interna. *Journal of Economic and Social Science Research*, 4(4), 153-167.
<https://economicsocialresearch.com/index.php/home/article/view/139>
- Hernández-Sampieri, Ro., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación (6ta Edición)*. Editorial McGraw-Hill.
- International Federation of Accountants. (2022). *Explaining International Standards on Auditing in the Digital Age*.
- Issa, H., Sun, T. y Vasarhelyi, M. (2023). *Adoption of Artificial Intelligence in Auditing: Framework and Impact*. *Journal of Emerging Technologies in Accounting*.
https://www.researchgate.net/publication/361834015_Adoption_of_artificial_intelligence_in_auditing_An_exploratory_study
- Lacalle, E. (2024). El presente y el futuro del sector hotelero en España. MEWS.
<https://www.mews.com/es/blog/sector-hotelero#:~:text=El%20sector%20hotelero%20abarca%20todas,cambiantes%20necesidades%20de%20los%20viajeros.>
- Lobo, L. (2019). Artificial intelligence and medicine. *Revista BRasileiRa de Educação Médica*, 41(2), 1–19. <https://www.sciencedirect.com/journal/artificial-intelligence-in-medicine>

- Lu, Y., Liu, C., y Wang, K. (2021). Application of artificial intelligence in finance. *Journal of Computational and Applied Mathematics*, 382, 113057.
- Marikyan, D. y Papagiannidis, S. (2025) Modelo de aceptación de tecnología: una revisión. En S. Papagiannidis (Ed), *TheoryHub Book*. Disponible en <https://open.ncl.ac.uk> / ISBN: 9781739604400
- Moreno-Izquierdo, L., Más-Ferrando, A., Suárez-Tostado, M., y Ramón-Rodríguez, A. B. (2023). Reinención del turismo en clave de inteligencia artificial. *Ideas*, 9(1), 39-50. 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
- Omoteso, K. (2022). *The application of artificial intelligence in auditing: Looking back to the future. Expert Systems with Applications*. https://www.academia.edu/112593134/The_application_of_artificial_intelligence_in_auditing_Looking_back_to_the_future
- Onilov, C. (2024). *Inteligencia artificial y channel managers: transformación hotelera*. Escuela Universitaria de Turismo. Santander. <https://repositorio.unican.es/xmlui/handle/10902/33376>
- Palma, E. (2020). La transformación digital del control externo del gasto público. *Auditoría pública: Revista de los Órganos Autónomos de Control Externo*, 76, 19-30. [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://asocex.es/wp-content/uploads/2020/11/Revista-Auditoria-Publica-n%C2%BA-76-pag-19-a-30.pdf](https://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://asocex.es/wp-content/uploads/2020/11/Revista-Auditoria-Publica-n%C2%BA-76-pag-19-a-30.pdf)
- Pérez, J. (2019). Tecnologías contables y su impacto en la eficiencia empresarial. *Revista de Investigación Académica*. 1-12. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3527877>
- Romero, F., Velázquez, T., y Villota, D. (2022). *Plan de mejoramiento contable y financiero de la comercializadora Distrimarket Sofi en la ciudad de Pasto*.

Doctoral dissertation, Universidad CESMAG.
<http://repositorio.unicesmag.edu.co:8080/jspui/handle/123456789/816>

Salazar, C., Chujutalli, J., Ríos, N., Salazar, A., y Córdova, F. (2024). La inteligencia artificial en contabilidad desde la percepción de los contadores. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, (E69), 676-686.
<https://www.proquest.com/openview/d979c8f7792b423af740479e4f3e291f/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1006393>

Sánchez-Caguana, A. P., et al. (2024). Impacto de la inteligencia artificial en los procesos de auditoría contable. *Journal of Accounting and Data Science*, 5(1), 34-49.
<https://innovasciencejournal.omeditorial.com/index.php/home/article/view/28>

Serrano, C., Cruz, R., Salcedo, J., y Malagón, A. (2022). La gestión del conocimiento en la auditoría interna: un modelo teórico-relacional para el crecimiento empresarial. *Información tecnológica*, 33(1), 3-10.
<https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642022000100003>

Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. (2026). *Listado de Auditores Externos*.
<https://mercadodevalores.supercias.gob.ec/reportes/auditoresExternos.jsf#:~:text=REPORTE%3A%20%7C%20LISTADO%20DE%20AUDITORES%20EXTERNOS%20%2D%2D%2D,1426%20FECHA%20DE%20ACTUALIZACI%C3%93N%3A%20%7C%2017%2F07%2F2026%2000%3A05%3A19>

Sun, T. (2023). *Deep Learning and Natural Language Processing in Financial Labeling and Fraud Detection*. Rutgers University Press.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2666764925000372>

Vasarhelyi, M., Alles, M., y Kogan, A. (2010). Continuous auditing: theory and application.
<https://www.emerald.com/books/book-pdf/8895180/9781787434134.pdf>

- Vásquez, A., Chávez, G., y González, J. (2023). La auditoría interna en las entidades públicas y privados de Ecuador. *Revista Enfoques*, 7(26), 162-169.
<https://revistaenfoques.org/index.php/revistaenfoques/article/view/183>
- Venkatesh, V., Morris, M., Davis, G., y Davis, F. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view.
<https://misq.umn.edu/misq/article-abstract/27/3/425/1340/User-Acceptance-of-Information-Technology-Toward-A>
- Villamar, S. J., y Ortiz, L. (2023). El secreto profesional y los protocolos de consentimiento en el entorno de la auditoría privada. *Espiraes Revista Multidisciplinaria de Investigación*, 7(2), 70-84.
- Zhang, C. y Vasarhelyi, M. (2021). *Analytics in Internal Auditing: A Meta-Analysis. Journal of Emerging Technologies in Accounting*.
- Zurita, J., Hernández, O., Garrido, R., Altamirano, A., y Armas, N. (2024). Sostenibilidad en la Industria Hotelera y Departamentos VIP: El Papel de la Inteligencia Artificial y la Domótica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(4), 2807-2825.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/12531>

Anexo 1

Entrevista

Título: Propuesta metodológica para la implementación de herramientas de inteligencia artificial en los procesos de auditoría financiera en empresas del sector hotelero de la ciudad de Guayaquil

Objetivo: Realizar una propuesta metodológica para la aplicación de herramientas de IA en los procesos de auditoría en el sector hotelero

Variable independiente: Implementación de la Inteligencia Artificial

1. En su experiencia actual, ¿qué tipo de herramientas o algoritmos de Inteligencia Artificial conoce o ha visto aplicados en la revisión de estados financieros?
2. ¿Cómo calificaría la facilidad de integración de estas nuevas tecnologías con los sistemas contables que se manejan habitualmente en los hoteles de la ciudad?
3. Desde que un hotel decide adoptar una herramienta de IA, ¿cuáles considera que son las principales barreras técnicas o humanas que afectan el periodo de puesta en marcha?
4. ¿De qué manera ha cambiado la velocidad de procesamiento de grandes volúmenes de datos (Big Data) al pasar de métodos tradicionales a herramientas automatizadas?
5. En el área de ingresos o costos operativos, ¿qué tan precisos considera los hallazgos generados por IA en comparación con las alertas que surgen de una revisión manual?
6. ¿Cuáles son los procesos de auditoría que, a su juicio, pueden delegarse hoy mismo a una IA sin necesidad de intervención humana constante?

Variable dependiente: Mejora en los procesos de auditoría

7. ¿Cómo ha impactado el uso de tecnología en la duración total del encargo de auditoría? ¿Se ha logrado una reducción real en la entrega de los informes finales?

8. Al liberarse de tareas mecánicas de digitación o cotejo, ¿en qué medida siente que ha mejorado la calidad de su juicio profesional y el tiempo dedicado a la interpretación estratégica de los riesgos?
9. Teniendo en cuenta que la IA permite auditar el 100% de las transacciones, ¿cuál es su percepción sobre la disminución de omisiones o "hallazgos omitidos" frente al método de muestreo estadístico tradicional?
10. De acuerdo con la realidad de Guayaquil, ¿cuál considera que es el principal beneficio de implementar la propuesta metodológica objeto de este estudio para el fortalecimiento de la transparencia financiera en los hoteles?

Anexo 2

Documento de Consentimiento Informado

Título del Proyecto: Propuesta metodológica para la implementación de herramientas de inteligencia artificial en los procesos de auditoría financiera en empresas del sector hotelero de la ciudad de Guayaquil.

Investigador: Angie Galarza Coronel/Estudiante de Maestría

Institución: Universidad Católica Santiago de Guayaquil / Programa de Maestría en Contabilidad y Auditoría

Por medio del presente documento, yo, _____, en mi calidad de auditor financiero, declaro de manera libre y voluntaria mi conformidad para participar en la entrevista de la investigación arriba descrita, tras haber sido debidamente informado sobre las condiciones del estudio.

Condiciones de Participación:

Objetivo: Comprendo que la finalidad de esta entrevista es recopilar datos y criterios técnicos para el diseño de una propuesta metodológica de IA aplicada a la auditoría hotelera.

Voluntariedad: Reconozco que mi participación es completamente voluntaria y que puedo negarme a responder cualquier pregunta o retirarme del estudio en cualquier momento sin necesidad de justificación.

Confidencialidad: Se me ha garantizado que mi identidad, así como el nombre del hotel donde laboro, se mantendrán bajo estricto anonimato. Los datos serán codificados y presentados de forma agregada o bajo pseudónimos.

Registro: Autorizo la grabación en audio de esta sesión con el único propósito de facilitar la transcripción y el análisis cualitativo posterior por parte del investigador.

Uso de Datos: Acepto que los resultados derivados de esta recolección formarán parte de una tesis de maestría y de posibles publicaciones académicas derivadas, manteniendo siempre la reserva de mis datos personales.

Para constancia de lo acordado, se firma el presente documento en la ciudad de Guayaquil, a los ____ días del mes de _____ de 2026.

Firma del Participante / Auditor Firma del Investigador Principal

CC/CI:



**Presidencia
de la República
del Ecuador**



**Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes**



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Angie Nicole Galarza Coronel, con C.C: # 0931745616 autor del trabajo de titulación: *Propuesta metodológica para la implementación de herramientas de inteligencia artificial en los procesos de auditoría financiera en empresas del sector hotelero de la ciudad de Guayaquil* previo a la obtención del grado de **MAGISTER EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA MENCIÓN GESTIÓN TRIBUTARIA** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 28 de Julio del 2026



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
**ANGIE NICOLE
GALARZA CORONEL**

f. _____

Nombre: Angie Nicole Galarza Coronel

C.C: 0931745616

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN			
TÍTULO Y SUBTÍTULO:		Propuesta metodológica para la implementación de herramientas de inteligencia artificial en los procesos de auditoría financiera en empresas del sector hotelero de la ciudad de Guayaquil	
AUTOR:		Lcda. Angie Galarza Coronel	
REVISOR/TUTOR:		Ing. María Belén Salazar Raymond, PhD. / Ec. María Mercedes Baño Hifong, PhD	
INSTITUCIÓN:		Universidad Católica de Santiago de Guayaquil	
UNIDAD/FACULTAD:		Sistema de Posgrado	
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:		Maestría en Contabilidad y Auditoría mención Gestión Tributaria	
TÍTULO OBTENIDO:		Magister en Contabilidad y Auditoría mención Gestión Tributaria	
FECHA PUBLICACIÓN:		02 de Junio del 2026.	No. DE PÁGINAS: 83
ÁREAS TEMÁTICAS:		Contabilidad y Auditoría	
PALABRAS KEYWORDS:	CLAVES/	Inteligencia Artificial, Auditoría financiera, Sector hotelero, Herramientas tecnológicas / Artificial Intelligence, Financial Audit, Hotel Sector, Technological Tools	
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras): Este estudio detalla una propuesta metodológica para la implementación de herramientas de inteligencia artificial (IA) en las auditorías financieras del sector hotelero de Guayaquil, su objetivo general es promover la innovación tecnológica en un área crítica de la contabilidad hotelera, mejorando la eficiencia y la gestión del control interno. El marco teórico se basa en el Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM) y el Paradigma de la Auditoría Continua, enfoques que valoran la adopción digital y la automatización de la supervisión financiera; con respecto al diseño metodológico, la investigación tiene un enfoque cualitativo, con un diseño no experimental-transversal y un alcance descriptivo-explicativo, además se utilizó la entrevista como instrumento de recolección de datos, realizada a cinco auditores de hoteles de la zona centro de Guayaquil. Los hallazgos muestran que la adopción de la IA en este sector no es improvisada y exige obligatoriamente un modelo de implementación estructurado por fases; se identificó una madurez digital intermedia y desigual en los hoteles locales, mientras algunas cadenas incorporan funciones avanzadas con facilidad, otras carecen de la infraestructura base, por ello, la propuesta estructurada resulta clave para mapear el nivel de partida de cada hotel y avanzar hacia hitos tecnológicos realistas. Dado que el estudio se centró exclusivamente en el sector hotelero de Guayaquil con una muestra limitada, los resultados pueden no se directamente extrapolables a otros sectores económicos o contextos geográficos con distintas capacidades técnicas, culturas organizacionales o marcos regulatorios. Por lo tanto, cualquier intento de replicar esta propuesta requiere ajustes específicos que consideren la realidad operativa y tecnológica particular de cada industria.			
ADJUNTO PDF:		☒ SI	☐ NO
CONTACTO CON AUTOR:		Teléfono:	E-mail:
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):		Nombre: María Mercedes Baño Hifong	
		Teléfono: +593-4- 3804600 ext. 2767	
		E-mail: maria.bano@cu.ucsg.edu.ec	
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			