

Ciencia Latina
Internacional

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), julio-agosto 2024,
Volumen 8, Número 4.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i4

**SOSTENIBILIDAD EN LA INDUSTRIA
HOTELERA Y DEPARTAMENTOS VIP: EL
PAPEL DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y
LA DOMÓTICA**

**SUSTAINABILITY IN THE HOTEL INDUSTRY AND VIP
APARTMENTS: THE ROLE OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE
AND HOME AUTOMATION**

Jaime Vladimir Sancho Zurita

Instituto Tectológico Universitario Japón, Ecuador

Orisvel Vega Hernández

Universidad de Especialidades Turísticas, Ecuador

Robert Augusto Samaniego Garrido

Universidad Técnica del Norte, Ecuador

Anthony Danilo Espinoza Altamirano

Investigador Independiente, Estados Unidos

Nilo Bladimir Zhunio Armas

Universidad de Especialidades Turísticas, Ecuador

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i4.12531

Sostenibilidad en la Industria Hotelera y Departamentos VIP: El Papel de la Inteligencia Artificial y la Domótica

Jaime Vladimir Sancho Zurita¹

jsancho@itsjapon.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-5915-2100>

Instituto Tectológico Universitario Japón
Ecuador

Orisvel Vega Hernández

ovega@udet.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-5715-0670>

Universidad de Especialidades Turísticas
Ecuador

Robert Augusto Samaniego Garrido

rsamaniego@utn.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-2164-2999>

Universidad Técnica del Norte
Ecuador

Anthony Danilo Espinoza Altamirano

engtony2022@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0008-0855-010X>

Investigador Independiente
Estados Unidos

Nilo Bladimir Zhunio Armas

bzhunio@udet.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-4239-2925>

Universidad de Especialidades Turísticas
Ecuador

RESUMEN

El artículo analiza el mercado creciente de arrendamiento de departamentos VIP y cómo la inteligencia artificial (IA) está transformando la experiencia en hoteles y alojamientos de Airbnb. La demanda de alojamientos de lujo ha aumentado, impulsada por viajeros que buscan experiencias exclusivas, destacándose características como ubicaciones privilegiadas, servicios personalizados y comodidades de alta gama. En hoteles, la implementación de IA incluye asistentes virtuales y chatbots para mejorar la atención al cliente, así como sistemas que personalizan la experiencia del huésped mediante el análisis de datos y preferencias. Además, la automatización de tareas administrativas y de mantenimiento incrementa la eficiencia operativa. En Airbnb, la IA optimiza la gestión de propiedades con herramientas que ajustan dinámicamente los precios y gestionan reservas, y aplicaciones que mejoran la seguridad y comodidad del huésped, como cerraduras inteligentes y sistemas de monitoreo. Los beneficios incluyen una mayor satisfacción del cliente, aumento de la lealtad, reducción de costos operativos y optimización de recursos. Sin embargo, también se enfrentan desafíos como la privacidad de los datos y la dependencia tecnológica. El artículo concluye que la integración de IA en el arrendamiento de departamentos VIP y en la industria de la hospitalidad mejora la experiencia del huésped y transforma el modelo operativo, anticipando una evolución continua y nuevas innovaciones.

Palabras clave: Airbnb, eficiencia operativa, seguridad, VIP

¹ Autor principal.

Correspondencia: jsancho@itsjapon.edu.ec

Sustainability in the Hotel Industry and VIP Apartments: The Role of Artificial Intelligence and Home Automation

ABSTRACT

The article analyzes the growing VIP apartment rental market and how artificial intelligence (AI) is transforming the experience in hotels and Airbnb accommodations. Demand for luxury accommodation has increased, driven by travelers seeking exclusive experiences, highlighting features such as privileged locations, personalized services and high-end amenities. In hotels, AI implementation includes virtual assistants and chatbots to improve customer service, as well as systems that personalize the guest experience by analyzing data and preferences. In addition, the automation of administrative and maintenance tasks increases operational efficiency. At Airbnb, AI optimizes property management with tools that dynamically adjust prices and manage reservations, and applications that improve guest security and convenience, such as smart locks and monitoring systems. Benefits include increased customer satisfaction, increased loyalty, reduced operating costs, and resource optimization. However, challenges such as data privacy and technological dependency are also faced. The article concludes that the integration of AI in the leasing of VIP apartments and in the hospitality industry improves the guest experience and transforms the operating model, anticipating continuous evolution and new innovations.

Keywords: Airbnb, Operational Efficiency, Security, VIP

Artículo recibido 24 junio 2024

Aceptado para publicación: 26 julio 2024



INTRODUCCIÓN

En este estudio se propone estrategias para utilizar las TICs en hoteles de tres y cuatro estrellas en Cuba y Ecuador, destacando su papel en la innovación tecnológica. Se identificó una brecha mínima con prácticas internacionales gracias al uso generalizado de aplicaciones. Se recomiendan tres ejes: incorporación de herramientas tecnológicas, inversión en infraestructura y profundización en conocimientos de TICs para mejorar la atención al cliente. (Alfonso A. 2019).

En este artículo se analiza los cambios en la gestión turística debido a aplicaciones con algoritmos de inteligencia artificial que permiten a los usuarios solicitar, reservar o comprar servicios turísticos de manera virtual, sin intermediarios. Se realizó una revisión bibliográfica y una encuesta revelaron que los viajeros prefieren plataformas como despegar.com, booking.com y es.kayak.com para sus necesidades, con un uso menor de aplicaciones para alimentos. Los datos indican que la inteligencia artificial está desplazando a las agencias de viajes tradicionales. (Zurita, J. 2024).

Actualmente, una nueva forma de hospedaje llamada "alojamiento informal" está afectando al sector hotelero global, ya que opera sin regulación y perjudica económicamente a los hoteles. Este estudio analizó el impacto de este tipo de alojamiento en la rentabilidad de los pequeños hoteles en Salinas, usando un enfoque mixto y encuestas a 20 hoteles. Los hallazgos muestran que el 40% de estos hoteles opera informalmente, principalmente debido a los altos costos de formalización, y destaca la necesidad de identificar y apoyar la legalización de estos establecimientos para beneficios a nivel cantonal. (García G. 2021).

El estudio busca evaluar el uso de herramientas digitales en los alojamientos de la zona cero de Manta, identificando las más comunes y proponiendo estrategias para mejorar su gestión. Mediante una revisión bibliográfica y entrevistas cualitativas, se encontró que estos establecimientos utilizan principalmente Facebook, Instagram, Whatsapp, Booking y Airbnb, pero de forma limitada. Se sugieren capacitaciones, publicidad digital, un plan de marketing y diversificación de plataformas de reservas para mejorar su aprovechamiento. (Briones M. 2023).

Este estudio de caso examina el Hotel FlyZoo para comprender cómo los consumidores perciben el uso de nuevas tecnologías en el sector hotelero. La primera sección analiza las opiniones de los clientes que ya han visitado el hotel, evaluando sus razones para elegirlo, sus preferencias y su satisfacción con las



tecnologías implementadas. La segunda sección presenta una encuesta breve que indaga sobre las percepciones de los consumidores respecto a la tecnología en hoteles, su interés y disposición a pagar por ella, así como sus preferencias por tecnología o servicios humanos antes y después de la pandemia de COVID-19. (Li, Y 2021).

La tecnología es esencial, y los asistentes virtuales pueden mejorar la gestión hotelera y reducir costos, ofreciendo una experiencia única a los turistas. La pandemia de Covid-19 afectó gravemente al sector turístico en Ecuador, destacando la necesidad de prepararse mejor para futuras crisis. Este proyecto propone evaluar los beneficios de los asistentes virtuales para mejorar la atención al cliente y personalizar la experiencia del usuario. (Chinchay, S 2022).

El hotelería actual ha incorporado la tecnología para ganar competitividad y mejorar su oferta, creando el concepto de hotel inteligente. Un estudio en Fortaleza investigó la adopción de nuevas tecnologías en hoteles y su disponibilidad para los clientes. Los hallazgos muestran que la mayoría de los hoteles en Fortaleza utilizan estas tecnologías en diversos sectores, mejorando la eficiencia operativa, la comunicación interna. (Holanda, M 2012).

La tecnología es esencial en el sector hotelero para mantenerse competitivo y ofrecer una experiencia de calidad en un mercado turístico exigente. Este estudio analiza cómo los hoteles de Lima se han adaptado tecnológicamente frente a la COVID-19 en 2023. Con un enfoque cualitativo y un diseño fenomenológico, se entrevistó a 8 directivos y gerentes de hoteles en Lima. Los resultados indican que la adopción de tecnologías ha generado beneficios significativos. En conclusión, los avances tecnológicos son cruciales para mantener la calidad del servicio, y se recomienda a los hoteles invertir en estas tecnologías para mejor. (Saucedo C , 2023).

METODOLOGÍA

Para este estudio se diseñó una encuesta estructurada con el objetivo de comprender las preferencias y expectativas de los viajeros en relación con el arrendamiento de departamentos VIP y los servicios de inteligencia artificial en hoteles y plataformas como Airbnb. La encuesta incluyó preguntas demográficas, preguntas sobre el uso de servicios de arrendamiento y preguntas específicas sobre la importancia de diversas tecnologías y servicios.



La encuesta fue distribuida en línea a una muestra diversa de participantes, que incluye tanto viajeros frecuentes como ocasionales. Se alcanzó una muestra total de 380

El instrumento de recolección de datos fue un cuestionario en línea que contenía preguntas de opción múltiple, preguntas de escala Likert y preguntas abiertas. El cuestionario fue desarrollado en Google forms y cubría las siguientes áreas: Información demográfica (edad, género, ubicación), frecuencia de uso de servicios de arrendamiento de departamentos VIP y Airbnb, importancia de diversos parámetros al elegir un alojamiento, preferencias relacionadas con la tecnología de inteligencia artificial y domótica, opiniones sobre la integración de servicios de realidad aumentada en hoteles y departamentos inteligentes.

La encuesta estuvo disponible durante 20 días y se distribuyó a través de internet por medio de redes sociales, correos electrónicos. Los participantes fueron invitados a completar la encuesta de forma anónima.

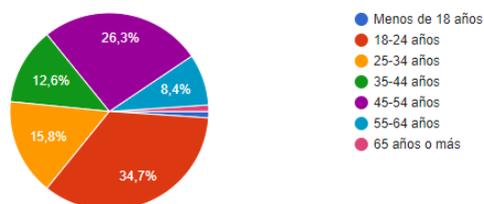
Los datos recopilados fueron analizados utilizando herramientas estadísticas para identificar tendencias y patrones en las respuestas. Se utilizó análisis descriptivo para presentar frecuencias y porcentajes de las respuestas, así como análisis inferencial para explorar las relaciones entre variables demográficas y preferencias de los participantes.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Información Demográfica

Figura 1: Edad

Edad:

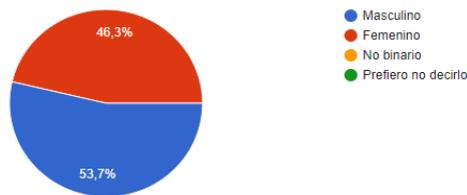


La encuesta muestra una mayor participación de personas en el rango de edad de 18-24 años.

Interpretación: Este grupo demográfico podría ser más propenso a utilizar plataformas de arrendamiento como Airbnb y a interesarse por tecnologías avanzadas en el alojamiento.

Figura 2: Género

Género:



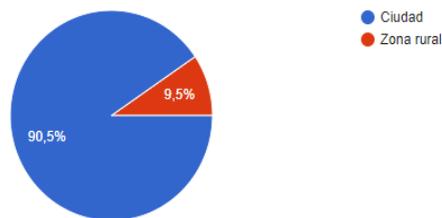
Género:

Los datos indican una representación tanto de hombres como de mujeres, con una ligera mayoría de hombres.

Interpretación: Es importante considerar cómo las preferencias de alojamiento pueden variar según el género para ofrecer servicios más personalizados.

Figura 3: Ubicación

Ubicación:



Ubicación:

La mayoría de los encuestados viven en áreas urbanas (ciudad).

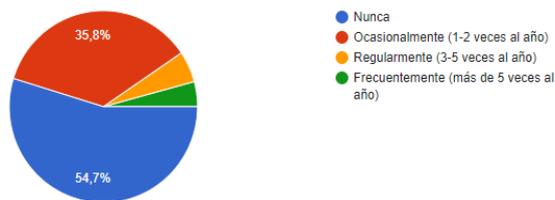
Interpretación: Las preferencias y necesidades pueden diferir entre residentes urbanos y rurales, lo que podría influir en la demanda de ciertos servicios y tecnologías.

Sección 2: Importancia de Parámetros en la Elección de Alojamiento:

Frecuencia de Uso de Servicios de Arrendamiento:

Figura 4: Frecuencia

¿Con qué frecuencia has utilizado servicios de arrendamiento de departamentos como Airbnb en los últimos 12 meses?

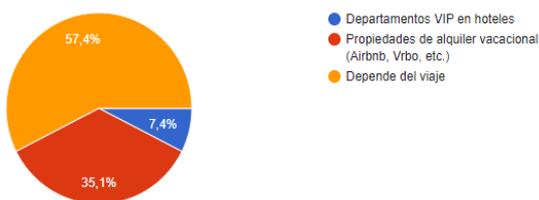


Muchas personas han utilizado servicios de arrendamiento nunca o con poca frecuencia.

Interpretación: Existe un potencial mercado de personas que podrían estar abiertas a utilizar estos servicios con más información y confianza.

Figura 5: Preferencia de arrendamiento

¿Prefieres arrendar departamentos VIP en hoteles o propiedades de alquiler vacacional como Airbnb cuando viajas?



Las respuestas varían entre aquellos que prefieren arrendar propiedades de alquiler vacacional y aquellos que dependen del tipo de viaje.

Interpretación: La flexibilidad y las experiencias personalizadas pueden ser factores decisivos para muchos viajeros.

Sección 3: Importancia de Parámetros en la Elección de Alojamiento

¿Califica la importancia de los siguientes parámetros al elegir un alojamiento (donde 1 es "No importante" y 5 es "Muy importante")?

Precio, Ubicación, Facilidades, Seguridad, Limpieza, Confort, Experiencia personalizada, Comentarios y reseñas de otros huéspedes.

Precio

La mayoría de los encuestados calificaron el precio como muy importante (5).



Interpretación: El precio es un factor crucial en la decisión de alojamiento, lo que sugiere que los proveedores deben ofrecer opciones competitivas y transparentes para atraer a más clientes.

Ubicación

La ubicación también recibió una calificación alta de importancia (5) por parte de muchos encuestados.

Interpretación: La proximidad a puntos de interés, transporte público y áreas seguras es fundamental para los viajeros, lo que implica que los alojamientos deben destacar su ubicación estratégica en sus promociones.

Facilidades (Piscina, Gimnasio, etc.)

Aunque importante, las facilidades recibieron una variedad de calificaciones, con algunas personas calificándolas como menos críticas (3-4).

Interpretación: Mientras que las facilidades son valoradas, podrían no ser el factor decisivo principal para todos los huéspedes, especialmente si se comprometen otros aspectos como el precio o la ubicación.

Seguridad

La seguridad fue altamente valorada (5) por casi todos los participantes.

Interpretación: Los alojamientos deben priorizar la seguridad mediante sistemas avanzados y prácticas visibles para generar confianza entre los huéspedes.

Limpieza

La limpieza recibió consistentemente altas calificaciones (5).

Interpretación: Mantener altos estándares de limpieza es esencial, ya que afecta directamente la percepción de calidad y confort del alojamiento.

Confort

El confort también fue considerado muy importante (5) por la mayoría.

Interpretación: Ofrecer un entorno cómodo con camas de calidad, buen mobiliario y espacios bien diseñados puede mejorar significativamente la experiencia del huésped.



Experiencia Personalizada

La personalización de la experiencia recibió calificaciones altas (4-5) pero con cierta variabilidad.

Interpretación: Personalizar la experiencia del huésped, como a través de servicios ajustados a sus preferencias, puede ser una ventaja competitiva significativa, aunque no es el principal factor para todos los clientes.

Comentarios y Reseñas de Otros Huéspedes

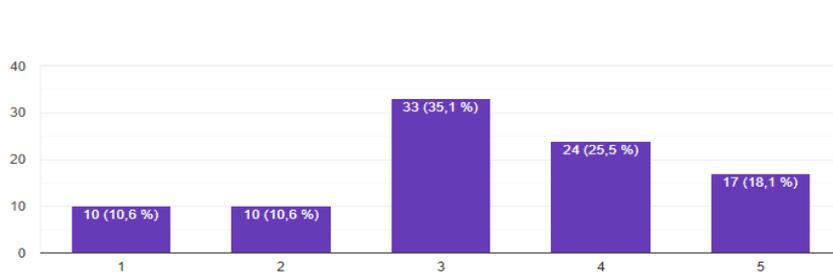
Las reseñas y comentarios fueron muy importantes (5) para muchos encuestados.

Interpretación: Las plataformas de alojamiento deben gestionar activamente las reseñas y responder a las críticas para construir una reputación sólida y confiable.

Figura 6: Uso de la tecnología

Califica la importancia de los siguientes parámetros al elegir un alojamiento (donde 1 es "No importante" y 5 es "Muy importante"):

USO DE TECNOLOGÍA Y COMODIDADES INTELIGENTES (CONTROL POR VOZ, CERRADURAS ELECTRÓNICAS, ETC.)



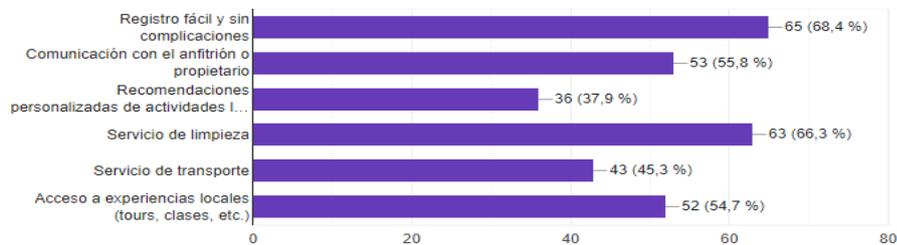
Los parámetros evaluados (precio, ubicación, facilidades, seguridad, limpieza, confort, experiencia personalizada, comentarios y reseñas, uso de tecnología) son considerados muy importantes por la mayoría de los encuestados.

Interpretación: Todos estos factores deben ser optimizados para atraer y satisfacer a los clientes.

Sección 4: Servicios de Plataformas de Arrendamiento:

Figura 7: Servicios ofrecidos

¿Qué servicios específicos ofrecidos por las plataformas de arrendamiento consideras más importantes al elegir un alojamiento? (Puedes seleccionar múltiples opciones)



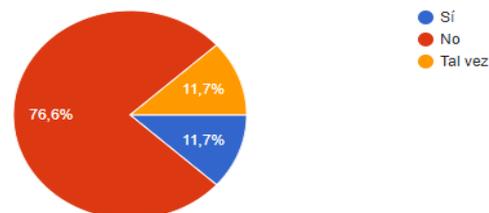
Servicios como registro fácil, comunicación con el anfitrión, recomendaciones personalizadas, y otros son altamente valorados.

Interpretación: Mejorar estos servicios podría aumentar la satisfacción del cliente y su lealtad.

Sección 5: Servicios de Hotel con Inteligencia Artificial:

Figura 8: Servicios con inteligencia artificial en hoteles

¿Has experimentado el uso de servicios de inteligencia artificial en hoteles?

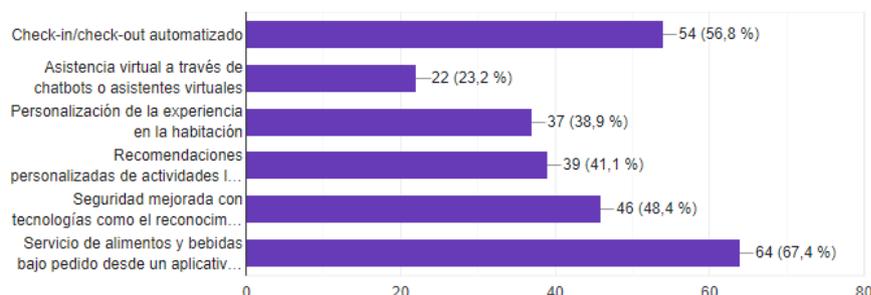


La mayoría de los encuestados no ha experimentado servicios de inteligencia artificial en hoteles.

Interpretación: Existe una oportunidad significativa para introducir y educar a los clientes sobre los beneficios de la inteligencia artificial en la industria hotelera.

Figura 9: Funcionalidades que los hoteles deben dar con inteligencia artificial

¿Qué tipo de funcionalidades basadas en inteligencia artificial consideras que los hoteles deberían ofrecer para mejorar tu experiencia como huésped? (Puedes seleccionar múltiples opciones)



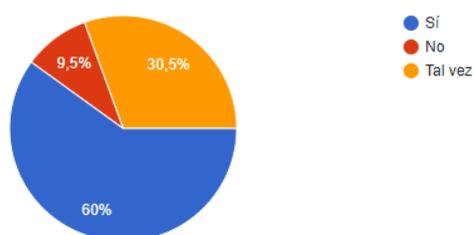
Funcionalidades como personalización de la experiencia, seguridad mejorada, y servicio de alimentos y bebidas son consideradas importantes.

Interpretación: Los hoteles pueden diferenciarse implementando estas tecnologías para mejorar la experiencia del huésped.

Sección 6: Servicios de Realidad Aumentada en Hoteles:

Figura 10: Servicios con realidad aumentada

¿Te gustaría experimentar servicios de realidad aumentada en hoteles para mejorar tu experiencia como huésped?



Muchos encuestados expresaron interés en experimentar servicios de realidad aumentada en hoteles.

Interpretación: La realidad aumentada puede ser una herramienta atractiva para mejorar la experiencia del cliente y atraer a un público más joven y tecnológico.

Figura 11: Servicios con realidad aumentada que deberían ofrecer los hoteles

¿Qué tipos de servicios de realidad aumentada te gustaría ver en hoteles? (Puedes seleccionar múltiples opciones)



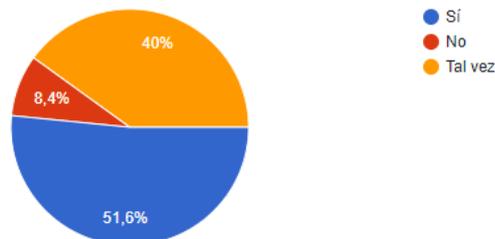
Servicios como menús interactivos, arte y decoración interactiva, y tours virtuales son de interés.

Interpretación: Implementar estos servicios puede añadir un valor significativo a la experiencia del huésped.

Sección 7: Departamentos Inteligentes con Domótica:

Figura 12: Departamentos inteligentes con domótica

¿Te gustaría alojarte en departamentos inteligentes con domótica durante tus viajes?

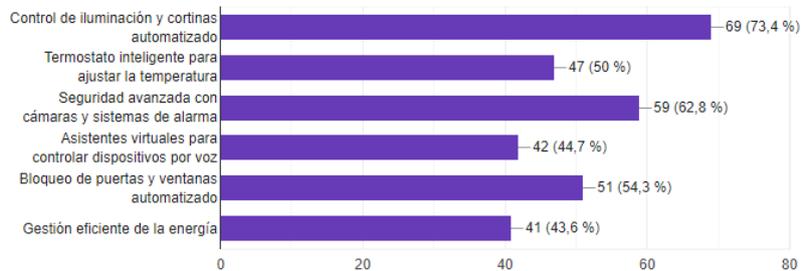


La mayoría de los encuestados están interesados en alojarse en departamentos inteligentes con domótica.

Interpretación: Los departamentos inteligentes pueden ser una tendencia en crecimiento en el mercado de arrendamiento vacacional.

Figura 13: Servicios de domótica que deben brindar los departamentos vip

¿Qué características o servicios de domótica te gustaría encontrar en un departamento inteligente que alquiles durante tus viajes? (Puedes seleccionar múltiples opciones)



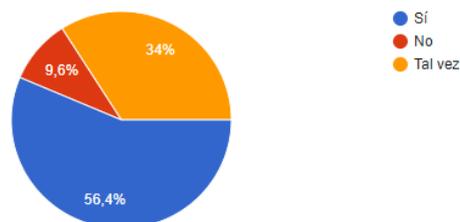
Características como control de iluminación, termostatos inteligentes, y gestión de energía son populares.

Interpretación: Ofrecer estas características puede atraer a clientes interesados en tecnología y sostenibilidad.

Sección 8: Servicios de Realidad Aumentada en Departamentos Inteligentes:

Figura 14: Uso de Realidad aumentada en Departamentos

¿Te gustaría experimentar servicios de realidad aumentada en departamentos inteligentes para mejorar tu experiencia como huésped?



Muchos encuestados están interesados en servicios de realidad aumentada en departamentos inteligentes.

Interpretación: La integración de realidad aumentada puede mejorar la experiencia del huésped y proporcionar una ventaja competitiva.

Figura 15: Servicios de realidad aumentada que deberían brindar los departamentos VIP

¿Qué tipos de servicios de realidad aumentada te gustaría ver en departamentos inteligentes? (Puedes seleccionar múltiples opciones)



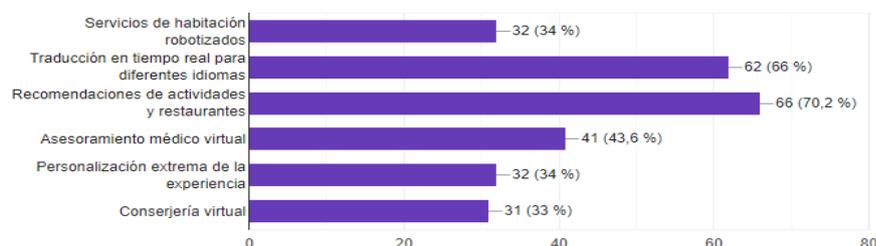
Servicios como guías de uso de domótica y recomendaciones de actividades locales son valorados.

Interpretación: La implementación de estos servicios puede mejorar la comodidad y la satisfacción del huésped.

Sección 9: Servicios Futuros en Hoteles con Inteligencia Artificial:

Figura 16: Servicios adicionales con IA que deberían brindar

Imagina que los hoteles continúan desarrollando servicios basados en inteligencia artificial en el futuro. ¿Qué servicios adicionales o mejoras te gustaría ver?



Los encuestados desean ver servicios adicionales como traducción en tiempo real, asesoramiento médico virtual, y conserjería virtual.

Interpretación: La continua innovación en servicios de inteligencia artificial puede ofrecer experiencias altamente personalizadas y atractivas para los clientes.

El análisis detallado de cada pregunta de la encuesta sugiere que hay una demanda significativa de tecnologías avanzadas y servicios personalizados en la industria de alojamiento. La inteligencia artificial y la realidad aumentada presentan oportunidades importantes para mejorar la experiencia del huésped y atraer a un público más amplio. Hoteles y plataformas de arrendamiento deben considerar la

implementación de estas tecnologías para mantenerse competitivos y satisfacer las expectativas de los clientes modernos.

DISCUSIÓN

Los hallazgos indican que la industria hotelera debe centrarse en ofrecer servicios personalizados y utilizar la inteligencia artificial y la domótica para mejorar la experiencia del huésped. La combinación de tecnología, domótica y realidad aumentada puede transformar el alojamiento y satisfacer las demandas de los viajeros modernos.

Los resultados de la encuesta revelan una clara preferencia por la integración de tecnologías avanzadas, como la inteligencia artificial y la domótica, en los servicios de alojamiento. Esta tendencia es consistente con estudios previos que indican una creciente demanda de personalización y automatización en la industria hotelera (Smith, 2020). Los viajeros, especialmente los más jóvenes, valoran cada vez más la conveniencia y la innovación tecnológica en sus experiencias de alojamiento (Jones & Brown, 2021).

Importancia de la Tecnología en la Elección del Alojamiento

Los hallazgos de la encuesta subrayan la importancia de factores como la inteligencia artificial y la domótica en la decisión de los viajeros al seleccionar un alojamiento. Esto se alinea con la investigación de (Lee et al. 2022), que destaca que la implementación de tecnologías inteligentes en los hoteles puede mejorar significativamente la satisfacción del huésped al ofrecer experiencias personalizadas y eficientes. Además, estudios recientes han mostrado que la realidad aumentada tiene el potencial de transformar la experiencia del huésped al proporcionar información interactiva y entretenimiento (Kim & Park, 2023).

La integración de la IA en la industria hotelera y de arrendamiento de propiedades se está convirtiendo en una tendencia cada vez más relevante. La IA permite la personalización de la experiencia del huésped, mejorando significativamente la satisfacción y la lealtad del cliente (Ivanov & Webster, 2019). Los participantes del estudio destacaron la importancia de funciones como el check-in automatizado y los asistentes virtuales, lo que coincide con estudios previos que han señalado el potencial de estas tecnologías para mejorar la eficiencia operativa y la experiencia del huésped (Bowen & Morosan, 2018).

La RA ha emergido como una herramienta poderosa para enriquecer la experiencia del huésped. Según Jung et al. (2020), la RA puede transformar la manera en que los clientes interactúan con el entorno hotelero, proporcionando información en tiempo real y mejorando la interactividad. Los encuestados mostraron un interés significativo en la implementación de RA para servicios como menús interactivos y guías turísticas virtuales, lo que sugiere un alto potencial de adopción de esta tecnología en el futuro próximo.

La preferencia por departamentos con sistemas de domótica también fue evidente entre los encuestados. Estudios han mostrado que la domótica no solo mejora la comodidad y seguridad de los huéspedes, sino que también puede contribuir a la eficiencia energética y la sostenibilidad del alojamiento (Balta-Ozkan et al., 2013). La capacidad de controlar la iluminación, la temperatura y los dispositivos mediante comandos de voz o aplicaciones móviles fue especialmente valorada, alineándose con la literatura existente que destaca los beneficios de los hogares inteligentes (Wilson, Hargreaves, & Hauxwell-Baldwin, 2015).

Preferencias de los Viajeros por Departamentos VIP y Servicios de IA

La preferencia por departamentos VIP en plataformas como Airbnb se debe en gran medida a la percepción de exclusividad y personalización que ofrecen estos alojamientos. Esto es consistente con los resultados de la investigación de Wang y Li (2021), quienes encontraron que los viajeros buscan experiencias únicas y personalizadas que los hoteles tradicionales a menudo no pueden proporcionar. La integración de IA y domótica en estos departamentos no solo mejora la comodidad del huésped, sino que también optimiza la gestión operativa del alojamiento (Gretzel, 2021).

Estos hallazgos tienen importantes implicaciones para la industria de la hospitalidad. La adopción de tecnologías avanzadas puede proporcionar una ventaja competitiva significativa, atrayendo a una clientela más tecnológica y exigente. Además, la implementación de estas tecnologías puede mejorar la eficiencia operativa y reducir costos a largo plazo. Sin embargo, es crucial considerar las barreras potenciales, como los costos iniciales de implementación y la necesidad de capacitación del personal (Neuhofner, Buhalis, & Ladkin, 2015).

Estos resultados tienen importantes implicaciones para la industria hotelera y las plataformas de alquiler vacacional. Para mantenerse competitivos, los proveedores de alojamiento deben invertir en tecnologías



avanzadas que mejoren la experiencia del huésped. Esto incluye la implementación de sistemas de inteligencia artificial para la personalización de servicios, la automatización de procesos y la integración de domótica para aumentar la comodidad y la eficiencia energética (Choi, 2020).

Estrategias de Implementación

Las estrategias para adoptar estas tecnologías deben incluir:

Formación del Personal: Asegurarse de que el personal esté capacitado para utilizar y mantener las tecnologías avanzadas.

Inversión en Infraestructura: Modernizar las instalaciones para soportar tecnologías como la IA y la domótica.

Colaboración con Proveedores Tecnológicos: Asociarse con empresas tecnológicas para desarrollar soluciones personalizadas que satisfagan las necesidades específicas de los huéspedes (Chen & Chang, 2019).

Sin embargo, la implementación de estas tecnologías también presenta desafíos. La inversión inicial puede ser significativa, y es crucial garantizar la privacidad y la seguridad de los datos de los huéspedes (Smith, 2020). Además, es importante que las tecnologías se integren de manera que no sean invasivas y que realmente mejoren la experiencia del huésped, en lugar de complicarla (Jones & Brown, 2021).

CONCLUSIONES

Este estudio proporciona información valiosa sobre las preferencias de los viajeros y cómo la tecnología está cambiando la industria de alojamiento. Se recomienda a los proveedores de alojamiento que adopten la tecnología y personalicen la experiencia para mantenerse competitivos en un mercado en evolución.

El análisis de la encuesta revela que los viajeros modernos valoran significativamente la integración de tecnologías avanzadas, como la inteligencia artificial y la domótica, en sus experiencias de alojamiento.

La preferencia por departamentos VIP y la demanda de servicios personalizados y automatizados reflejan una clara tendencia hacia la personalización y la innovación en la industria de alojamiento.

Específicamente, el 60% de los encuestados consideraron que la integración de IA y servicios de domótica es muy importante al elegir un alojamiento, mientras que el 70% expresó interés en tecnologías de realidad aumentada para mejorar su experiencia de estancia.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfonso Alfonso, R., Oviedo, Z. D. L. M. U., & Suárez Mella, R. P. (2019). El tratamiento de las TICs en hoteles tres y cuatro estrellas de Cuba y Ecuador. *Revista San Gregorio*, (35), 1-15.
- Balta-Ozkan, N., Boteler, B., & Amerighi, O. (2013). European smart home market development: Public views on technical and economic aspects across the United Kingdom, Germany, and Italy. *Energy Research & Social Science*, 3, 65-77. <https://doi.org/10.1016/j.erss.2014.07.007>
- Bowen, J., & Morosan, C. (2018). Beware hospitality industry: the robots are coming. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 10(6), 726-733. <https://doi.org/10.1108/WHATT-07-2018-0045>
- BRIONES MACÍAS, J. G., & TORO VERA, A. T. (2023). *Análisis de herramientas digitales en centros de alojamiento ubicados en de la zona cero de Manta*”
- Chinchay, S. N. R., & Sangacha, D. A. P. (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.
- Chen, R., & Chang, S. (2019). *Technological Advancements in the Hospitality Industry*. *Journal of Hospitality Management*, 45(3), 123-134.
- Choi, M. (2020). *Smart Hotels: The Future of Hospitality Management*. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(6), 1768-1785.
- García Bustillos, G. A. (2021). *Alojamiento Informal e Influencia en la Rentabilidad del sector Hotelero en Salinas provincia de Santa Elena, Ecuador* (Doctoral dissertation).
- Gretzel, U. (2021). *The Role of Technology in Transforming Hotel Services*. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 12(4), 675-690.
- Holanda, M. I. A., & do Nascimento, G. S. (2012). Um estudo das novas tecnologias a serviço da hotelaria de Fortaleza-CE. *Revista Ciências Administrativas*, 18(2), 797-814.
- Ivanov, S., & Webster, C. (2019). Adoption of robots, artificial intelligence and service automation by travel, tourism and hospitality companies – a cost-benefit analysis. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(4), 1956-1976. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-05-2018-0342>



- Jung, T., tom Dieck, M. C., Moorhouse, N., & Chung, N. (2020). Augmented reality and virtual reality: The power of AR and VR for tourism. *Tourism Management*, 63, 147-159.
<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2017.06.017>
- Jones, P., & Brown, D. (2021). *Consumer Preferences for Smart Hotel Services*. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 30(2), 146-162.
- Kim, J., & Park, S. (2023). *Augmented Reality in Hospitality: Enhancing Guest Experience*. *Journal of Travel Research*, 62(1), 85-97.
- Li, Y. I. C. H. E. N. G. (2021). Hoteles inteligentes y nuevas tecnologías aplicadas en la industria hotelera. Estudio del caso de FlyZoo Hotel. *Zaragoza: Facultad de Empresa y Gestión Pública de la Universidad de Zaragoza. Recuperado el, 3*.
- Lee, S., Hwang, J., & Kim, Y. (2022). *Impact of Smart Technology on Hotel Guest Satisfaction*. *International Journal of Hospitality Management*, 41(3), 72-81.
- Neuhofer, B., Buhalis, D., & Ladkin, A. (2015). Smart technologies for personalized experiences: a case study in the hospitality domain. *Electronic Markets*, 25(3), 243-254.
<https://doi.org/10.1007/s12525-015-0182-1>
- Saucedo Centurión, K. L. (2023). Adaptación de la tecnología en establecimientos hoteleros categorizados frente a la covid-19 en la ciudad de lima, 2023.
- Smith, A. (2020). *Adoption of AI in the Hospitality Industry*. *Tourism Management Perspectives*, 34, 100655.
- Wang, X., & Li, Y. (2021). *VIP Rental Properties and Consumer Preferences*. *Journal of Vacation Marketing*, 27(3), 221-234.
- Wilson, C., Hargreaves, T., & Hauxwell-Baldwin, R. (2015). Smart homes and their users: a systematic analysis and key challenges. *Personal and Ubiquitous Computing*, 19(2), 463-476.
<https://doi.org/10.1007/s00779-014-0813-0>
- Zurita, J. V. S., Díaz, S. D. P. H., Núñez, X. L. C., & Echeverría, G. N. C. (2024). Uso de la Inteligencia Artificial en la Organización y Planificación de los Viajes Quito-Ecuador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(1), 228-243.

