

Catedrático cubano examina tendencia tecnológica hotelera



Tecnología en el sector hotelero global

La Habana, 3 ene (RHC) El catedrático e investigador cubano José Luís Perelló, abordó hoy, en sus habituales análisis sobre la industria de los viajes, la nueva carrera tecnológica en el sector hotelero global.

En su cuenta en Facebook, indicó que la industria hotelera se encuentra inmersa en una fase de transformación acelerada, impulsada por la integración de soluciones tecnológicas cada vez más sofisticadas.

Esta evolución no solo redefine la experiencia de los huéspedes, sino también la forma en que los hoteles gestionan sus procesos internos y administran la información.

Refiere que en dos artículos publicados recientemente en LinkedIn, uno firmado por Joan Sanz bajo el título Hotel PMS Is Dead, Welcome to the 'Agent' Era y otro por Martin Soler titulado A new race has

started in the hotel technology, aparecen estos asuntos.

Se plantea que el tradicional PMS (Property Management System) está perdiendo protagonismo ante soluciones más dinámicas y flexibles, comúnmente denominadas Agentes o plataformas integradoras.

Este cambio de paradigma no se limita a la simple sustitución de un software por otro, sino que implica la adopción de arquitecturas tecnológicas más modulares, capaces de comunicarse con distintos sistemas de terceros y de procesar grandes volúmenes de datos de manera ágil.

Todo ello con un objetivo claro: mejorar la experiencia global de los clientes, aumentar la eficiencia operativa y ofrecer nuevas oportunidades de venta y fidelización.

En su artículo, Joan Sanz expone que el PMS tradicional, que alguna vez fue el corazón de la gestión hotelera, se está quedando rezagado en un entorno donde la integración de herramientas externas se vuelven fundamentales.

Según explica, el PMS clásico presenta barreras para la rápida implementación de sistemas de check-in automatizado o aplicaciones móviles de comunicación con los huéspedes.

Frente a estas limitaciones, Sanz propone la figura de Agentes, un concepto que describe a esos nuevos intermediarios tecnológicos capaces de recolectar, procesar y distribuir información a diferentes plataformas.

La transformación tecnológica de la industria hotelera, según diversos analistas y consultorías como Skift Research y eHotelier, se cimenta sobre dos pilares clave: la automatización de procesos y la personalización de la experiencia del huésped.

Mientras tanto, el enfoque de Martin Soler hace hincapié en la competencia creciente que se está dando entre distintos proveedores de tecnología hotelera, cada uno buscando posicionarse como la plataforma integral o Hub del futuro.

Otro punto crucial es la selección de socios tecnológicos adecuados. De acuerdo con un estudio de la consultora H2C (2023), muchos hoteleros se sienten abrumados por la gran cantidad de empresas que ofrecen servicios de integración, CRM, revenue management y análisis de datos.

La clave, según el informe, radica en apostar por plataformas que permitan una fácil sincronización con sistemas existentes y un escalado ágil, evitando la fragmentación y la duplicación de información.

En ese sentido los hoteles deben encontrar el equilibrio entre tecnología y servicio al cliente, aprovechando las oportunidades que ofrecen los sistemas inteligentes sin sacrificar el toque humano que caracteriza a una hospitalidad de calidad, concluye el experto. (Fuente:PL)

<https://www.radiohc.cu/noticias/economia/373319-catedratico-cubano-examina-tendencia-tecnologica-hotelera>



Radio Habana Cuba