



UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN EN HOTELERÍA Y TURISMO

PROGRAMA ACADÉMICO DE HOTELERÍA Y ADMINISTRACIÓN

Innovaciones en la oferta de alojamientos no convencionales

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Para optar el grado de bachiller en Hotelería y Administración

AUTORAS

Flores Ganoza, Gabriela Rubby (0000-0003-0136-3121)

García Ramos, Cristina Milagros (0000-0002-8733-4251)

ASESORA

Carrillo Barrera, Brendali (0000-0002-3163-0561)

Lima, 1 de Julio de 2022

DEDICATORIA

*A mis padres por motivarme y apoyarme siempre en las decisiones de mi vida a lo largo de
mi crecimiento personal y profesional.*

Rubby Flores Ganoza

*A mi madre Rita, mi prima Cindy, tía Victoria y toda mi familia por su apoyo constante en el
desarrollo de mi carrera universitaria y crecimiento personal.*

Cristina Garcia Ramos

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas por el esfuerzo académico demostrado durante este ciclo en el curso de Seminario de Tesis que ha permitido contribuir a nuestro desarrollo como futuros profesionales de la carrera de Administración y Hotelería e implementar la capacidad de investigación. Además, agradecemos a nuestra asesora y profesora Brendali Carrillo Barrera por su constante apoyo y recomendaciones durante el desarrollo del presente trabajo.

Rubby Flores & Cristina Garcia

Innovaciones en la oferta de alojamientos no convencionales

García Ramos, Cristina

Flores Ganoza, Gabriela Rubby

Administración Y Hotelería

Facultad de Administración en Hotelería y Turismo

Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas

RESUMEN

El sector de la industria hotelera está en constante innovación con respecto a la oferta de alojamientos no convencionales y cómo estos están liderando y apuntan a ser el nuevo concepto de lujo. Esto se debe a que las preferencias de los viajeros están cambiando, buscan experiencias únicas, prefieren viajar a destinos apartados donde puedan experimentar un poco de exclusividad, hay una mayor preferencia por habitaciones individuales, privadas y de mayor amplitud. Por ello, las empresas del sector hotelero están invirtiendo en las nuevas tendencias del mercado, implementando estructuras menos rígidas, menos herméticas, que amalgaman perfectamente con el entorno natural, ofreciendo a los turistas un estilo de alojamiento poco usual que asegura un viaje único. Sin embargo, la información que se conoce acerca de estos alojamientos no convencionales en su mayoría está disgregada, **por ello, la presente investigación tiene como propósito sintetizar y analizar información relevante sobre los aspectos de innovación en términos de alojamientos no convencionales como nuevo concepto en el mundo del hotelería.** La metodología usada fue la revisión de literatura de tipo integrador, para abreviar las fuentes investigadas, y así poder adquirir conclusiones sobre el tema a desarrollar y que surjan nuevos marcos y perspectivas teóricas. Los hallazgos de esta investigación hacen referencia a la oferta de alojamientos no convencionales, también conocidos como “hotel inusual”, que buscan ofrecer al huésped un lugar para alojarse, que presenten una excentricidad y singularidad que cada vez son más solicitados por los viajeros. **Palabras clave:** Hoteles innovadores; Tendencias Hoteleras; Innovación; Oferta Hotelera; Alojamientos Disruptivos

Innovation in the offer of non-conventional accommodations

ABSTRACT

The hotel industry is constantly innovating with respect to the supply of unconventional accommodations and how they are leading and aiming to be the new concept of luxury. This is due to the fact that travelers' preferences are changing, they are looking for unique experiences, they prefer to travel to remote destinations where they can experience a bit of exclusivity, there is a greater preference for individual, private and larger rooms. For this reason, companies in the hotel sector are investing in new market trends, implementing less rigid, less hermetic structures that blend perfectly with the natural environment, offering tourists an unusual style of accommodation that ensures a unique trip. However, the information that is known about these unconventional accommodations is mostly disintegrated, therefore, this research aims to synthesize and analyze relevant information on the aspects of innovation in terms of unconventional accommodations as a new concept in the world of hospitality. The methodology used was the literature review of integrative type, in order to abbreviate the sources investigated, and thus be able to acquire conclusions on the topic to be developed and that new frameworks and theoretical perspectives emerge. The findings of this research refer to the supply of products, where unconventional accommodations have been formed also known as "*unusual hotel*", which seek to offer the guest a place to stay, which present an eccentricity and uniqueness that are increasingly requested by travelers.

Keywords: Innovative Hotels; Hotel Trends; Innovation; Hotel Supply; Disruptive Accommodations.

TABLA DE CONTENIDOS

Resumen	III
Abstract	IV
1. Introducción	1
2. Metodología	2
3. Revisión de literatura	4
Los conceptos asociados a la innovación de alojamientos no convencionales	4
Los tipos de alojamientos no convencionales que existen	6
Innovaciones en los aspectos físicos de los alojamientos no convencionales	10
Innovaciones en los aspectos tecnológicos de los alojamientos no convencionales	12
Los aspectos de las variables de innovación en alojamientos que han sido menos estudiadas	15
4. Conclusiones	18
5. Referencias	20

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1: Tipo de alojamiento no convencionales	9
Tabla 2: Tipo de tecnología innovadora en hospedajes no convencionales	14

1. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, la industria hotelera ha ido cambiando e invirtiendo en mayores tendencias en términos de diseño, servicio y tecnología (Adánez, 2021). Sin embargo, el sector turístico también ha ido cambiando, las empresas del sector se han dado cuenta que el cliente ya no opta por el mismo producto, sino un alojamiento diferenciado, poco usual, que genere recuerdos duraderos y satisfactorios, que asegure un viaje único y forme parte de su experiencia (Toti, 2021). Por lo tanto, a raíz de esta necesidad las marcas tradicionales han tenido que replantear su oferta de productos, donde se han formado alojamientos hechos con vagones reparados en los trenes, carpas que ofrecen un servicio de lujo, *capsule hotels*, casas construidas en las copas de los árboles, domos, *containers*, habitaciones construidos con toneladas de sal o hielo, alojamientos temáticos que cada vez son más solicitados para los viajeros (Tschrister, 2018).

En la actualidad, muchos países se han tenido que adaptar a estas tendencias que cada vez se hacen más populares, los hoteles disruptivos se posicionan como los hoteles del futuro (Castro & Rueda, 2015). Estas nuevas modalidades de alojamiento se pueden encontrar en formatos sencillos y económicos con baños compartidos, como también alojamientos de lujo y con precios de un hotel de alta categoría, pero todos son únicos y originales (Camou, 2013).

Hoy en día, ofrecer al consumidor un espacio para alojarse no es suficiente para hacer de su estadía inolvidable, sino que buscan calidez, confort, servicio personalizado, y la oportunidad de compartir las costumbres y la cultura del lugar (Chen, 2013). Sin embargo, la información sobre los diferentes hoteles no convencionales se encuentra dispersa, de manera que la presente investigación tiene como objetivo general analizar las innovaciones existentes en la oferta de alojamientos no convencionales, lo cual se logrará a través de los siguientes objetivos específicos: (1) Identificar los conceptos asociados a la innovación de alojamientos no convencionales, (2) Identificar los tipos de alojamientos no convencionales que existen, (3) Determinar las innovaciones que se han dado en los aspectos físicos de los alojamientos no convencionales, (4) Determinar las innovaciones que se han dado en los aspectos tecnológicos

de los alojamientos no convencionales e (5) Identificar los aspectos de las variables de innovación en alojamientos no convencionales que han sido las menos estudiadas.

La relevancia teórica radica en recopilar, ordenar y sintetizar los diversos estudios de la innovación en la oferta de alojamientos no convencionales para cualquier lector que necesite conocer el tema tratado (Pérez, 2019). En este caso, indagar e investigar la información actualizada sobre el nuevo concepto en el mundo de la hotelería, por ejemplo, las preferencias de los viajeros, gustos al momento de viajar, infraestructura del hotel, la comida, la experiencia y otras actividades (García, 2019). En cuanto a la relevancia práctica, aportará a los futuros inversionistas en el rubro de la hotelería las preferencias de sus futuros consumidores, generando así que se puedan satisfacer sus necesidades de una forma más exacta. Esto podría traer como consecuencia una mayor competitividad en el rubro hotelero, permitiendo que las empresas resalten sus ventajas competitivas y la oferta de nuevas experiencias que quieren transmitir a sus huéspedes (Toti, 2021).

2. METODOLOGÍA

Una revisión de la literatura puede describirse como una forma de recopilar y sintetizar información de investigaciones anteriores y si se hace correctamente, se puede lograr generar nuevas ideas y direcciones en áreas específicas (Snyder, 2019). Existen distintos tipos de metodologías de revisión: sistemática, enfoques semi sistémicos e integradores y dependiendo del propósito y de la calidad de la ejecución, cada tipo de enfoque puede ser muy efectivo (Lubbe, Hambayoli & Smit, 2020).

Este estudio utilizó una metodología de revisión literaria con enfoque integrador, la cual tiene como objetivo integrar las fuentes de objeto de estudio, extrayendo conclusiones sobre el tema en desarrollo, críticas, posiciones y que surjan nuevos marcos y perspectivas teóricas (Torraco, 2016). Este tipo de revisión, también conocida como revisión crítica, tiene como propósito evidenciar que el autor ha estudiado cuidadosamente la literatura y evaluado críticamente su calidad. Asimismo, es útil cuando la finalidad del estudio es unir diversas perspectivas para crear un nuevo modelo teórico sobre temas nuevos como lo es la innovación

en términos de alojamientos no convencionales como nuevo concepto en el mundo de la hotelería (Snyder, 2019).

En cuanto a los criterios de selección, se recopiló información de varias fuentes académicas que tienen relación con las preguntas de investigación, entre ellas: tesis, artículos científicos vinculados a diversos rubros no solo el de hotelería pertenecientes al Q1 y Q2 de idioma español y libros. Para ello se utilizó diversos buscadores de información como: Google académico, repositorio de la universidad UPC, Scielo, *Scopus*, *Emerald* y *Science Direct*. Las fuentes de consulta contarán con fecha de no más de 8 años de antigüedad, con el objetivo de analizar información más precisa, actualizada y relevante sobre el tema a investigar.

Los criterios de inclusión de la literatura se dieron por medio de la indagación de palabras claves tanto en el idioma inglés como español para adquirir la mayor información posible. Algunas de estas palabras son: innovación, hotelería, disrupción, futuro, ventajas, alojamientos, no convencional, *Business model*, *innovation*, *hospitality tourism*. También se consideró el año de publicación y el idioma del artículo; inglés y español.

Para poder registrar la información de una manera más ordenada y que sea fácil de visualizar, se realizó una tabla en Excel en donde se tomó en cuenta, el título original, la fuente bibliográfica, los autores, un pequeño resumen sobre la idea más importante del tema con el objetivo de resaltar la idea más importante de la información investigada para así poder realizar la revisión literaria. De ese modo se logró responder a la pregunta principal ¿Qué innovaciones existen en la oferta de alojamientos no convencionales? y secundarias: ¿Cuáles son los conceptos asociados a la innovación de alojamientos no convencionales?, ¿Qué tipos de alojamientos no convencionales existen?, ¿Qué innovaciones se han dado en los aspectos físicos y tecnológicos de los alojamientos no convencionales?, ¿Qué aspectos de las variables de innovación en alojamiento no convencionales han sido menos estudiadas?.

3. REVISIÓN DE LITERATURA

Conceptos asociados a la innovación de alojamientos no convencionales

Innovación

En primer lugar, se definirá el concepto “innovación” que trata de la modificación en tiempo y espacio de un determinado proceso, producto o servicio, como una nueva cualidad radical aceptada por el consumidor. El impacto puede aportar cambios en un contexto económico, social o ambiental (Limas-Suárez, 2020). Actualmente, este proceso ha exigido nuevos cambios, al momento de ordenar un servicio o producto, plazos de entrega, donde no solo tiene como importancia la tecnología dura, sino también la tecnología blanda, por ejemplo: servicios profesionales, de salud y del turismo cuyo sector está muy creciente en la economía mundial (Rodríguez, 2014).

La industria de los viajes con el tiempo se ha ido innovando, recientemente en Hostelería y Turismo (Hosteltur, 2017) se presentaron las 10 innovaciones más relevantes, como: (1) realidad virtual para decidir nuestro destino, (2) habitaciones de hotel personalizadas, (3) kit para ahorrar agua y luz, involucrando a los huéspedes, (4) dispositivos activados por voz para servicio de solicitud de toallas, (5) la tecnología de reconocimiento facial en aeropuertos con controles biométricos, (6) *Chatbots* para vender viajes, (7) la experiencia del crucero tal y como la desee el cliente.

De manera que, la innovación se ha vuelto un elemento importante para el éxito de las compañías, tanto en el rubro industrial como en el rubro de servicio y de la hotelería, específicamente. Asimismo, este mercado presenta un exceso de oferta y huéspedes cada vez más especiales, la innovación es un factor valioso para generar ventajas competitivas. La clave está en que la innovación apoye la diferenciación de los productos y servicios y aporte un valor agregado al cliente (Barquín, 2020).

El turista se vuelve más exigente, por eso la oferta hotelera dirigida a sus clientes debe cambiar de acuerdo con sus nuevos gustos y necesidades. Es por ello que la innovación se considera una parte fundamental para el éxito empresarial de las grandes cadenas y pequeños

hoteles (Barquín, 2020). Las empresas deben optar por alternativas de solución para permanecer en el mercado y no desaparecer de ellas, para poder crear ventajas competitivas sostenidas, donde la innovación juega un papel muy importante.

Alojamientos no convencionales

Desde una perspectiva general, alojamientos no convencionales se refiere a un nuevo enfoque a lo que hoy en día entendemos por alojamiento, que es la acción y efecto donde una persona o un grupo de personas se aloja (González, 2020). Este nuevo enfoque hace referencia a lo disruptivo, es decir, a aquello que rompe con lo que conocemos, con lo establecido previamente y en la actualidad esto cobra más sentido que nunca en la hotelería (González, 2020).

El alojamiento no convencional también conocido como “hotel inusual”, es un tipo de alojamiento que está construido en lugares inhóspitos y poco convencionales, con un diseño arquitectónico poco común que se amalgama al entorno perfectamente donde está ubicado. Estos alojamientos presentan una excentricidad y singularidad (Klisara, Bradić & Balaž, 2015).

En la actualidad, el sector hotelero busca crear propuestas diferenciales, algunas radicales con un estilo auténtico para acercarse, atraer y fidelizar a los turistas. La innovación dentro de los alojamientos no convencionales está ocupando un lugar importante en el rubro, impulsado por la necesidad de seguir creciendo y entusiasmando a los huéspedes. Dentro de estos alojamientos se encuentran los hoteles temáticos, caracterizados por ofrecer al huésped un ambiente único, servicios, actividades, comodidades y una decoración acorde a un tema en particular, como, por ejemplo; negocio, arte, películas, música, diseño, gastronomía, tecnológicos, entre otros. Del mismo modo, los hospedajes de forma diferencial como: hoteles tubo, cubo, iglú, árbol, nido, burbujas, cueva son otros de los alojamientos que son considerados dentro del concepto no convencional (Burgada, 2021).

Los viajeros buscan más que un espacio cómodo para dormir, un excelente servicio y crear nuevas experiencias; dichos alojamientos no convencionales ofrecen diferentes formas de estadía a los huéspedes intrépido (Luján, Ortiz, Caballero & Ovando, 2019) debido a que la sociedad es cada vez más reacia a lo convencional o tradicional y crece el interés por disfrutar

de experiencias locales únicas (González, 2020). El consumidor es cada vez más exigente, ya no se conforma con los férreos estándares que suelen caracterizar a las grandes cadenas hoteleras. Por el contrario, prioriza la personalización según sus necesidades y deseos. Por ello, la industria de alojamientos está cambiando drásticamente, transformando sus ofertas, productos, servicios e infraestructura, para satisfacer las necesidades y la imaginación de las personas (Luján, Ortiz, Caballero & Ovando, 2019).

Tipos de alojamientos no convencionales

En los últimos años, la industria de la hotelería se ha visto invadida por tendencias que han venido a dar un importante giro a lo que tradicionalmente se ofrecía en este sector. Los típicos cuartos de hotel cada vez parecen quedar obsoletos al lado de tendencias hoteleras más innovadoras (Shin & Perdue, 2022). En la actualidad, estos alojamientos no convencionales, más que clasificados bajo lo que conocemos como estrellas, buscan diferenciarse y satisfacer el deseo o imaginación de las personas (Costa, Patrício, Morelli & Magee, 2018).

Las innovaciones hoteleras se vienen dando en diversos países como respuesta a las necesidades y exigencias que presentan los viajeros, quienes buscan un alojamiento que les permita poder reconectar con entornos naturales, ubicados en lugares inhóspitos, atípicos y no explotados (Divisekera & Nguyen, 2018). Es por ello, que la industria hotelera está apostando a la innovación para aprovechar al máximo sus recursos y asegurar un alojamiento poco usual que asegure un viaje único a sus consumidores (Donate, González-Mohíno, Appio & Bernhard, 2022). El mundo está lleno de lugares increíbles donde poder dormir, como un cubo o una cabaña en un árbol. A continuación, se describen diferentes tipos de alojamiento no convencionales para los viajeros intrépidos que quieren hacer de sus vacaciones una experiencia inolvidable, los mismos que se resumen en la tabla 1.

- Hoteles iglú: miles de personas al año aprovechan la oportunidad y pagan más de US\$700 la noche para alojarse en hoteles iglú excavados en montones de nieve y hielo. El pionero de los hoteles iglú se llama Ice Hotel y está ubicado en Suecia (Legrand, Lohninger & Krebs, 2021). Para combatir las temperaturas bajo cero, el hotel ofrece sacos de dormir térmicos y pieles de ciervo, estos hoteles efímeros se derriten cada año (a mediados de

abril aproximadamente) y son esculpidos nuevamente en sillería congelada. Majestuosas obras de arte gélidas son fabricadas con un cristal especial térmico que mantiene el iglú cálido mientras la temperatura exterior es negativa.

- Hoteles burbuja: los hoteles burbuja se pueden considerar una de las creaciones hoteleras más rupturistas (Ayala, 2021). Es un hotel portátil compuesto por enormes burbujas hinchables transparentes que se pueden instalar en el lugar que se desee: en la orilla del mar, en lo alto de un árbol, en las montañas, donde se desee. Los hoteles burbuja forman parte de un concepto llamado *glamping*, el cual se refiere a que los viajeros vivan una experiencia en medio de la naturaleza salvaje, pero con todas las comodidades y lujos de un hotel de cinco estrellas (Ayala, 2021).
- Hoteles tubo: un tipo de hotel que apuesta por la sostenibilidad. Construidos en grandes tubos de hormigón, permite ahorrar desperdicios para el medio ambiente además de estar construidos de una forma sostenible. El primer hotel del mundo creado con tubos de hormigón está localizado en la ciudad de Ottensheim (Austria) y se llama Dasparkhotel.
- Hoteles cubo: los hospedajes cubo en su mayoría están basados en cuadrados y rectángulos, cuyo interior es muy lujoso y la decoración muy sutil (Parra, 2021). Dormir en uno de esos cubos es como sumergirse en un mundo de ciencia ficción, donde priman la sencillez y la comodidad. Las construcciones cúbicas y minimalistas de sus habitaciones han sido diseñadas para ofrecer a sus huéspedes un remanso de paz en el que perderse (Parra, 2021).
- Hoteles cueva: alojamientos bajo tierra. Todo un ejemplo de integración del hombre con la naturaleza que se remonta al siglo XV. Muchos años después, estas construcciones se han convertido en hoteles. Estos alojamientos resultan muy compactos, seguros e impermeables, lo que proporciona frescor en verano y calor en invierno, ya que la temperatura interior de la cueva se mantiene estable. Además, a la temperatura se suma que las cuevas propician un ambiente de silencio, penumbra y aislamiento, lo que se agradece mucho en una sociedad como esta (Jiménez, 2022).
- Hoteles submarinos: hay alojamientos que llevan la habitación con vistas a un nivel completamente nuevo, por debajo del nivel del mar, por ejemplo. Estos hoteles submarinos te cautivan por la inmensidad del océano y la espectacular vista.

- Cabañas en árboles: las cabañas en los árboles ofrecen a los amantes de la naturaleza el goce de entrar en contacto directo con el ecosistema, saborear el placer del silencio entre la vegetación y pernoctar entre ramas de un magnífico árbol. Uno de los mayores placeres de pasar la noche en estas cabañas es la sensación de libertad e intimidad que ofrece (Parra, 2021). Dichos alojamientos no solo conectan con la naturaleza, y ofrecen paisajes increíbles. Además, ofrecen la posibilidad de realizar una gran variedad de actividades, excursiones, senderismo y mucho más (Carrión & Pérez, 2020).
- *Glamping*: el *glamping* es un tipo de hospedaje no convencional que amalgama el goce de acampar al aire libre con el lujo. El término, nació en África en el siglo diecinueve, que mezcla las palabras *glamour* y *camping*. Radica en gozar la naturaleza y el aire libre sin abnegarse a las comodidades de un alojamiento considerado de lujo (Craig, 2021).
- Yurtas: Las yurtas son las tiendas de campaña utilizadas por los nómadas, un tipo de vivienda de la Edad Media utilizada por los pueblos de Turquía y Mongolia. En la actualidad, cualquiera puede pasar una noche en este insólito alojamiento y compartir momentos únicos durmiendo bajo la lona de estas peculiares cabañas redondas (Conde, 2021). Dentro de las instalaciones de una yurta encontraremos todas las comodidades necesarias para la vida moderna, pero enclavadas en los entornos más hermosos, rodeados de espectaculares vistas.
- Vagón de tren: estos alojamientos son ferrocarriles transformados en hoteles que ofrecen lujo junto con conexión con la naturaleza, animales o vegetación dependiendo de la ubicación del establecimiento. La andanza que te brinda este tipo de alojamiento es descansar y pernoctar en vagones de ferrocarriles antiguos sin que se pierda el lujo y la sensación de antigüedad que estos trenes reviven en los viajeros.
- Habitación al aire libre: este concepto fue desarrollado con el propósito de transformar completamente el modelo tradicional de la industria hotelera mediante una preposición que combina a la perfección con los paisajes y la naturaleza. La iniciativa de esta propuesta tiene como propósito aminorar los *amenities* de los hospedajes a un mínimo, y enfocarse en las cosas intangibles que el hospedaje pueda ofrecer, un claro ejemplo de este hospedaje de lujo es *Null stern* ubicado al aire libre en suiza (Ortiz, 2016).

Tabla 1*Tipos de alojamiento no convencionales*

Tipo de hotel	Autor	Características
Hoteles iglú	(Legrand, Lohninger & Krebs, 2021).	Las obras de arte gélidas son fabricadas con un cristal especial térmico que mantiene el iglú cálido.
Hoteles burbujas	(Ayala, 2021).	Es un hotel portátil compuesto por enormes burbujas hinchables transparentes que se pueden instalar en el lugar que se desee.
Hoteles tubo	(Parra, 2021).	Construidos en grandes tubos de hormigón, de una forma sostenible, permitiendo ahorrar desperdicios para el medio ambiente.
Hoteles cubo	(Martín, 2019)	Los hospedajes cubo en su mayoría están basados en cuadrados y rectángulos, cuyo interior es muy lujoso y la decoración muy sutil.
Hoteles cueva	(Jiménez, 2022)	Alojamientos bajo tierra. Todo un ejemplo de integración del hombre con la naturaleza.
Hoteles submarinos	(Nhicolas, 2021)	Estos hoteles submarinos te cautivan por la inmensidad del océano y la espectacular vista.
Casa en árboles	(Parra, 2021).	Estos hoteles submarinos te cautivan por la inmensidad del océano y la espectacular vista.
<i>Glamping</i>	(Craig, 2021)	Fenómeno que combina la experiencia de acampar al aire libre con el lujo que pueden ofrecer los mejores hoteles.
Yurtas	(Avilés, 2019)	En la actualidad, cualquiera puede pasar una noche en este insólito alojamiento y compartir momentos únicos durmiendo bajo la lona de estas peculiares cabañas redondas.
Vagón de tren	(Pomponio, 2021)	La andanza que te brinda este tipo de alojamiento es descansar y pernoctar en vagones de ferrocarriles

antiguos sin que se pierda el lujo y la sensación de antigüedad que estos trenes reviven en los viajeros.

Nota. Información al 11 de mayo de 2022. Adaptado de. “Hoteles burbuja, tendencia del *glamping* que es la sensación entre los viajeros más aventureros, “por National Geographic, 2022 (<https://bit.ly/3wMRhqj>).

Innovaciones en los aspectos físicos de los alojamientos no convencionales

La innovación en los aspectos físicos de alojamientos no convencionales hace que estos sean elegidos más allá de sus precios. Los turistas buscan satisfacción espiritual, tienden a elegir un diseño de hotel en el que puedan experimentar su lado sensorial. Para cubrir esta demanda el sector hotelero ha comenzado a explorar y utilizar dentro de esta innovación de alojamientos elementos como la naturaleza, el arte, el rendimiento y la cultura local (Al-Abrash, 2019). Las grandes empresas, han comenzado a optar nuevas posibilidades, adaptación y soluciones para el mundo de la hotelería como una oportunidad para estos tipos de alojamientos no convencionales, es pensar en estructuras menos rígidas, que puedan transformarse en el tiempo (Jaramillo, 2021).

Por otro lado, en el hotelería tradicional, se puede encontrar un diseño de colores neutros, detalles dorados y tapicería, variables que definen el lujo más allá del confort, ahora los hoteles no convencionales se preocupan más por ofrecer una experiencia que tenga conexión con la vegetación, el entorno y la ubicación (Bermejo, 2021). Además, el turismo de emociones y de experiencias se ha convertido en un atractivo turístico a nivel nacional e internacional, la demanda de los viajeros ha permitido reconocer que se necesita un cambio en el diseño hotelero respecto a la estructura, como una estrategia de posicionamiento (Guio & Rosas, 2019).

Estos tipos de alojamientos están rompiendo con lo convencional, por su forma o materiales utilizados, son únicos y se pueden encontrar desde alojamientos que recrean la casa de un *Hobbit*, hasta aquellos que están hechos de sal, hielo o esferas colgadas en árboles. Por ejemplo, el hotel Biosfera con una fachada que contiene 340 nidos de aves, cuyo objetivo es fortalecer la biosfera y el hábitat natural. Los visitantes tienen acceso a una terraza en la azotea, cerca de las copas de árboles, con una vista de 360 grados del bosque, para subir hacia el hotel es a través de un puente colgante que asciende desde el suelo hasta la copa, asimismo, la

habitación mide cerca de 34m² con interiores oscuros y materiales orgánicos inspirados en el paisaje, que sirve para reforzar el panorama del huésped hacia el exterior y puedan apreciar la belleza del lugar (Fecht, 2019).

Por otro lado, este tipo de hotel cuenta con inodoro incinerador y un sistema de agua sostenible llamado Rukkamoinika con 3 litros de agua para el lavado de manos. También, dispone de ducha, sauna y agua de grifo. Otro tipo de alojamiento fuera de lo común es el Kumbuk Riverv ubicado en Buttala, Sri Lanka con el diseño de un vientre de elefante gigante, único porque es ecológico de dos pisos que está construido de hierbas y ramitas, donde el huésped puede sentir que se balancea con el viento por la brisa. También, encontramos el Ice Hotel construido de nieve y hielo en este hotel sus habitaciones tienen camas de hielos y nieve, donde el huésped puede descansar en una temperatura menor a 5 grados. Cada año en el mes de noviembre los arquitectos reconstruyen el hotel ya que el alojamiento se derrite para el verano y desaparece, las habitaciones, el bar y la capilla usan cientos de toneladas de hielo. Por último, tenemos el Hotel Cubo de Espejo, es un cubo de 4x4x4 la habitación tiene espejos alrededor en las paredes que reflejan y se mezclan con el entorno. En el centro de la habitación crece un tronco de árbol y está encerrado por un marco de aluminio, formando la base del cuarto, por la parte externa se da la sensación que está cubierto de vidrio desde el suelo hasta el techo, este alojamiento es para dos personas con una cama doble, un baño y asientos para poder conversar (Fecht,2019).

Para los arquitectos, estos cambios de diseño en alojamientos se centran en los destinos, para crear espacios con iluminación de belleza natural y con energía del lugar. Como una manera de mejorar, los diseñadores incorporan tecnología inteligente con elementos ecológicos y vegetación viva; también, algunos hoteles combinan elementos arquitectónicos antiguos con la modernidad. Es relevante que los colores, textura y decoración se encuentren estandarizados con el alojamiento (Duffus & Pons, 2020). Sin embargo, comprender la conexión entre el viajero y el entorno natural y apreciar la relación dentro del contexto del diseño holístico ayudará en el bienestar personal, productividad y mejorar la salud mental. Es así que, el diseño biofílico busca satisfacer la necesidad de encontrar una relación con la naturaleza al crear un lugar en un entorno construido. Por eso, el diseño de alojamientos en los hoteles debe emplear

técnicas de iluminación y ventilación natural, materiales de construcción orgánicos (Villalón, 2018).

Para algunos turistas, el hotel es solo un espacio para descansar y recargar energía, para otros es buscar algo más que conectar con la naturaleza es también formar parte de la experiencia del viaje (Ramos, 2018). También, tenemos las áreas comunes de los hoteles, que son diseñados para que el huésped pueda relajarse e interactuar socialmente. Estos espacios tradicionales como la recepción, el bar y la conserjería están siendo eliminados. (Jiménez, Mojica, Hernández & Cardona, 2018).

Para estos tipos de alojamientos no convencionales esta área está quedando en el pasado, desean ofrecer y enfocarse en el diseño de las habitaciones que pueda brindar al viajero una experiencia distinta, única e inolvidable. Por ejemplo, la recepción parte del área común del hotel está en constante cambio y deja de ser un lugar de paso, es aquí donde se realizan encuentros sociales. En esta área se puede encontrar mobiliarios cómodos y funcionales que brindan al consumidor una estadía más cálida y acogedora (Galván & Cruz, 2016). Es así como estos espacios más versátiles se encargan de que el huésped pueda disfrutar no solo de su habitación sino también de las áreas comunes del alojamiento. La eliminación del tradicional mostrador tiene la finalidad de romper las barreras entre el personal de recepción del hotel y el cliente, en la cual se pueda crear un atención más directa y personalizada (Galván & Cruz, 2016).

Innovaciones en los aspectos tecnológicos de los alojamientos no convencionales

La tecnología hace avanzar la industria hotelera al permitir que los hoteleros ejecuten operaciones más eficientes y brindar a los huéspedes oportunidades para personalizar sus experiencias. Además de facilitar los procesos en el hotel y ayudar a mejorar la satisfacción de los clientes. Dentro de los alojamientos no convencionales, la tecnología para este tipo de establecimiento que utiliza o está dentro de sus planes implementar a futuro, por un lado, es, la animación 3D o animada donde el logotipo, folleto, tarjetas o cualquier material de este tipo cobran vida con sólo enfocarlo con la cámara del celular. El cliente podrá llevarse el folleto o tarjeta del hotel en su retorno a casa para seguir viviendo esta experiencia de viaje, en donde el hotel podrá hacer seguimiento la cantidad de veces que se abrió, la hora y el lugar y poder

obtener información importante para sus próximas campañas de marketing (Baz, 2022).

Por otro lado, los robots tendrán un rol esencial dentro de los hoteles, por ejemplo, el perro robot vigilante que alertará sobre cualquier problema que ocurra en el establecimiento, salvaguardando la seguridad de todos los huéspedes, haciendo rondas 24 horas al día todos los días de la semana. También tenemos a los robots que se encargarán de la satisfacción del cliente al leer sus emociones y estados de ánimos y en un futuro no muy lejano desarrollarán las funciones de perro guía.

El Metaverso es otra de las tecnologías que se está implementando en estos alojamientos no convencionales. Permite al usuario trasladarse al destino de interés antes de realizar el viaje y poder vivir esta andanza previa, brindando una experiencia inmersiva donde la persona es el principal intérprete de ese paisaje. Sin embargo, aún faltan varios años para que el metaverso desarrolle todo su potencial (Baz, 2022). Asimismo, el proceso de *autocheck-in* si bien es cierto que existe en la actualidad y en la mayoría por no decir todos los hospedajes, lo que se está desarrollando en estos alojamientos no convencionales son módulos de kiosco como los que vemos en los aeropuertos que permite al cliente realizar su registro completo e incluso proporciona diferentes opciones para que abra su habitación: códigos de barra, huella dactilar, llaves magnéticas, reconocimiento facial, abrir con el celular entre otros. En donde en un futuro puedas abrir cualquier área del hotel con cualquiera de las opciones en mención.

Para finalizar, los espejos cognitivos inteligentes actuarán como conserjes y serán capaces de identificar las emociones de los clientes para mejorar su experiencia a través de servicios y productos personalizados. Estos espejos, ubicados en una habitación, podrán relacionar la ropa que viste el huésped con el clima y así, ofrecer en tiempo real recomendaciones prácticas sobre la mejor vestimenta para usar ese día. Utilizando esta tecnología en zonas como la recepción, el dispositivo podría detectar cuando un cliente está enfadado por los tiempos de espera. De esta manera, será posible mejorar la experiencia y el servicio al cliente (Baz, 2022). A continuación, se describen algunos alojamientos no convencionales que utilizan tecnología innovadora, los mismos que se resumen en la tabla 2:

- Hard rock Ibiza: Es pionero en la implantación de la tecnología wearable. Creando así un brazalete inteligente con el que se puede acceder a la habitación, pagar, registrarse, hacer *check-out* e incluso acceder a algunas áreas del hotel.

- Blow Up Hall 5050, Poznan Polonia: La tecnología que emplea este hotel boutique de lujo es inigualable ya que está diseñado con el objetivo de que los huéspedes se sientan dentro una obra de arte proyectando su imagen en las paredes, techos y pisos. Este hospedaje no cuenta con recepción ni tampoco tarjetas para abrir las habitaciones, al llegar al hotel se entrega al cliente un celular que le permite auto chequearse, llegar a su habitación e incluso abrirla con un código QR. Además sirve como guía no solo para identificar todas las áreas del hotel sino para adquirir información sobre la ciudad.
- Aurora Ice Hotel: es un alojamiento ubicado en Alaska, gracias a la tecnología que implementan les permitió abrir todos los días del año sin que el hotel se derrita gracias a un sistema excepcional que utiliza energía geotérmica para mantener temperaturas bajas en todo el establecimiento.

Tabla 2

Tipo de tecnología innovadora en hospedajes no convencionales

Alojamientos no convencionales	Tecnología innovadora
Hard rock Ibiza	Es pionero en la implantación de la tecnología wearable.
Blow Up Hall 5050, Poznan Polonia	Diseñado con el objetivo de que los huéspedes se sientan dentro una obra de arte proyectando su imagen en las paredes, techos y pisos
Aurora Ice Hotel	Sistema excepcional que utiliza energía geotérmica para mantener temperaturas bajas en todo el establecimiento.
Coves de Montserrat	El primer alojamiento cueva con espectáculo de videomapping.

Nota. Información al 21 de mayo de 2022. Adaptado de. “5 hoteles futuristas con tecnología innovadora”, por cosas de viajes, 2022 (<https://bit.ly/3LIDNkW>).

Aspectos de las variables de innovación en alojamiento no convencionales menos estudiados

Innovación de procesos

El sector hotelero a lo largo de los años se ha ido adaptando a cambios, sin embargo, uno de los menos estudiados es la innovación de procesos que trata de la producción o mejora de los mismos. Estos cambios se manifiestan en los flujos de ejecución de trabajo, así como la participación de los actores del proceso (Damian & Suarez, 2015).

La innovación de procesos dentro de la hotelería se da en el *back office*, que implica procedimientos internos, o el *front office*, que implica el trato con el cliente. Estas áreas dentro de la hotelería deben buscar la mejor forma de ganar rapidez al ser sostén para que todas las empresas puedan funcionar de manera ordenada sin ningún inconveniente (Business & Tourism School [Cesae], 2016). Para una idónea optimización y digitalización de estos procesos requieren de un cambio relevante en la cultura de la empresa y así poder solicitar un compromiso que sea recurrente y a la vez continuo, donde involucre nuevas maneras de pensar en todos los departamentos mediante el uso de la tecnología para perfeccionar el rendimiento.

Los hoteles están implementando mayor tecnología con la finalidad de gestionar mejoras en los canales de reserva, solución de internet y las redes sociales para aumentar la oferta de servicios y disponibilidad de alojamientos. Por el lado de recepción, se tiene la implementación de mecanismos digitales, como llaves electrónicas, reservas en línea y sistemas centrales de reserva (Messemer, 2019). Con los avances que ofrece la tecnología, los grandes hoteles al ya tener implementadas estas soluciones, tienen como objetivo un sistema para administrar la propiedad o sistemas operativos de hotel, denominados *Property Management Systems* (PMS), con la finalidad de gestionar las ganancias, mejorar el desarrollo entre las diferentes áreas de la empresa, por ejemplo, la gestión de *back office*, gestión de ingresos, gestión de datos y relación con el cliente, conocido como *customer relationship management* (Naharro, 2021).

Asimismo, el consumidor opta por cambiar y aumentar su interés, prioriza las experiencias de los servicios e instalaciones en base a sus gustos y necesidades, por eso el área

del *front office* que da un trato directo con el cliente debe adaptarse a estos cambios. Es importante incluir la participación de los consumidores, aceptar opiniones y sugerencias respecto al servicio de alojamientos, alimentos y bebidas y actividades del hotel (Farías & Vidal, 2021).

Es muy importante que la innovación de procesos en atención al cliente se adapte a la demanda del mercado y así poder diferenciarse respecto a sus competidores, logrando la fidelización de los huéspedes. Por último, cada día se presentan nuevos retos en los procesos de atención al cliente, es imprescindible optar por otras opciones para reducir la dependencia hacia los operadores humanos para así aumentar la productividad de estos. Esta medida se realizará con el uso de nuevas tecnologías de manera que permita la mejora y estandarización del servicio para así reducir errores e incrementar ingresos (Diz & Rodríguez, 2011). Para esta medida se emplean las tecnologías de automatización inteligente como el *Robotic Process Automation* o el aprendizaje automático se utilizan para generar los mismos resultados del mismo proceso, sólo que más rápido, más barato y más fiable, como por ejemplo programar robots para realizar los mismos pasos que los humanos, sólo que un 300%-400% más rápido, con mayor precisión y consistencia.

Asimismo incluir vídeos de respuesta cara a cara, mensajería en tiempo real no necesariamente mensajes ya pre programados pues no genera esa atención personalizada pretendida. Implementación de hologramas, implementación de la tecnología *machine learning*, que es una tecnología más desarrollada donde analiza algoritmos de datos y tiene la capacidad de aprender solas en base a la información proporcionada para luego predecir comportamientos y perfeccionar su funcionamiento de manera autónoma (Vidal, 2021).

Innovación organizacional

Otro de los aspectos de las variables de innovación en alojamiento no convencionales que ha sido la menos estudiada es la innovación de tipo organizacional. Esto se refiere al ámbito interno de la empresa, con la finalidad de llevar a cabo nuevos métodos organizativos, por ejemplo: en la práctica, en el trabajo y en las relaciones externas de la organización. La innovación en esta área organizacional consiste en implementar cambios en los productos, servicios, procesos y aspectos administrativos. Dichos cambios pueden significar un “efecto de diferenciación”, que posibilitará el suministro de productos e identificar características singulares y únicas (Camargo, 2008).

Además del creciente beneficio de las actividades por la innovación en el sector de servicios, se ha podido encontrar que hay una falta de estudios sobre la mejora en el rubro de la hospitalidad (Padrón, Muñoz & Vargas, 2019) y más cuando se refiere a la innovación organizativa en la industria de la hotelería. Para Loeza (2013), la innovación no se trata de solo ciencia y tecnología, sino del comercio de nuevos productos y servicios en varios sectores de la economía, así como la creación de nuevos modelos organizacionales.

En el mundo hotelero convencional, la evolución de los organigramas está incorporando figuras como el *Revenue Manager*. El *Revenue Management* sirve para mejorar y gestionar herramientas de ingresos, reservas, cerrar ventas y la rentabilidad de una empresa (Padrón, Muñoz & Vargas, 2019). Para que las empresas del sector turístico y hotelero puedan tener éxito y sobre todo a sobrevivir la crisis como lo que vivimos actualmente, contratar a un profesional de *Revenue Manager* es ideal ya que es aquel que ayudará a identificar el mejor momento, producto, precio y canal para hacer llegar el producto y/o servicio idóneo al cliente adecuado (Loeza, 2013).

En la hotelería, el *Revenue Manager* se encarga de ayudar a encontrar, descifrar, controlar, examinar y conocer aquellos valores para vender la habitación ideal al cliente, en el momento perfecto, con un precio adecuado, donde usan el canal apropiado, la antelación correcta y una duración exacta.

4. CONCLUSIONES

La presente investigación académica tuvo por finalidad investigar la definición de innovación, los tipos existentes de alojamientos no convencionales, las innovaciones en los aspectos físicos y tecnológicos en dichos alojamientos y los aspectos de las variables de innovación en alojamiento no convencionales que han sido las menos estudiadas. Tras finalizar la investigación se puede aseverar que la mayoría de la información fue encontrada en *papers* internacionales, principalmente de origen asiático y medio oriente.

Se evidencia que si bien existen estudios previos relacionados al tema de innovación en la hotelería, la mayoría no se enfoca específicamente en los alojamientos no convencionales, sino en los hospedajes convencionales. **Esto podría deberse a que estos hospedajes son un concepto nuevo dentro del rubro hotelero, ya que está en un cambio drástico y constante para adaptarse a los nuevos gustos y preferencias de los consumidores.** Debido a ello, por medio del desarrollo del trabajo se pudo ampliar el conocimiento acerca de la innovación que hay en estos tipos de alojamientos denominados no convencionales, **otorgando información relevante a gestores hoteleros y futuros inversionistas que tengan interés en este tipo de alojamientos.**

A partir de la investigación, se identificó que la innovación es la ruptura en tiempo y espacio de un determinado proceso, producto o servicio, como una nueva cualidad radical que ha sido aceptada por el cliente (Limas-Suárez, 2020). Debido a estos cambios, las empresas hoteleras se han ido adaptando fácil y rápido, pues son conscientes que para destacar y ser competitivos tienen que adecuarse a las nuevas exigencias y estilos de vida de los turistas. **Por ello, se identificó a los alojamientos no convencionales como un nuevo enfoque, que hace referencia a lo disruptivo que rompe con lo convencional y está cobrando más sentido en el sector hotelero** (González, 2020).

El alojamiento no convencional también conocido como “hotel inusual”, es un tipo de alojamiento que está construido en lugares inhóspitos y pocos convencionales, con un diseño arquitectónico poco común que se amalgama al entorno perfectamente donde está ubicado. Estos alojamientos presentan una excentricidad y singularidad.

Respecto a los tipos de alojamientos no convencionales, se encontró que los alojamientos no convencionales, más que clasificados bajo lo que conocemos como estrellas, buscan diferenciarse y satisfacer el deseo o imaginación de las personas. Por ello, la industria hotelera está apostando por la innovación para aprovechar al máximo sus recursos y asegurar un alojamiento poco usual que asegure un viaje único a sus consumidores (Donate, González-Mohíno, Appio & Bernhard, 2022).

Asimismo, se evidenció que las innovaciones que se están dando en los alojamientos no convencionales están más presentes en los aspectos físicos y tecnológicos. Respecto al primero, se está priorizando el uso de materiales orgánicos que ayuden a la construcción de espacios que prioricen la belleza natural. Asimismo, hay una tendencia de construcción en estructuras menos rígidas, que puedan transformarse en el tiempo (Jaramillo, 2021). Los aspectos físicos como los materiales utilizados en estos alojamientos se eligen de acuerdo a la ubicación y entorno el cual estarán construidos.

Respecto a la tecnología inteligente se observa la animación en 3D estática o animada, el perro robot vigilante y el metaverso que está en proceso de desarrollo y en futuro permitirá al usuario trasladarse al destino de interés previamente al viaje. Además, los espejos cognitivos inteligentes actuarán como conserjes y serán capaces de identificar las emociones de los clientes y la tecnología wearable son algunas de las tecnologías que se están modelando en los hospedajes no convencionales y los alojamientos a futuro. **Los países asiáticos y los de medio oriente son usados como referente para el tema investigado debido a que sus hospedajes son considerados los más disruptivos del planeta,** y se demuestra por los diversos alojamientos únicos y diferenciados que ofrecen.

En el presente estudio se ha logrado desarrollar de manera completa los objetivos; sin embargo, **se identificó una limitación en encontrar estudios de origen Latinoamericano.** Por tanto, se sugiere que se realicen más estudios sobre las innovaciones en alojamientos no convencionales en el Perú, para así identificar las oportunidades de mejora o el posible desarrollo de estos alojamientos. Finalmente, dos ámbitos que no han sido estudiados en los alojamientos no convencionales son las innovaciones que pueden darse en las áreas de procesos

y organizacional por lo cual se sugiere investigar y proponer ideas innovadoras para la mejora de nuevos métodos organizacionales en el lugar de trabajo y en las relaciones externas de los hospedajes en mención.

5. REFERENCIAS

- Adánez, M. (2021). *Retos y oportunidades del sector hotelero ante una época de crisis: el caso de la Covid-19* [Tesis de Bachiller, Universidad de Valladolid]. Repositorio Documental Uva. <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/48194>
- Al-Abrash, S. (2019). *Innovación del sector hotelero. Modelos de gestión Lifestyle Hotel* [Tesis de Bachiller, Universidad Politécnica de Madrid]. Repositorio Digital UPM. https://oa.upm.es/56926/1/TFG_Al_Abrash_Ghalyoun_Salwa.pdf
- Ayala, R. (2021, 23 de setiembre). *Hoteles burbuja, tendencia del glamping que es la sensación entre los viajes más aventureros*. National Geographic. Recuperado el 30 de Abril de 2022, de <https://www.ngenespanol.com/traveler/hoteles-burbuja-que-son-y-cuales-son-los-mejores-de-mexico/>
- Barquin, M. (2020). *Importancia De La Innovación en la Gestión Hotelera Importance Of Innovation In Hotel Management* [Tesis de Bachiller, Escuela Universitaria de Turismo Altamira]. Repositorio Abierto de la Universidad de Cantabria. <http://hdl.handle.net/10902/21313>
- Baz, J. (2022, 11 de enero). *Tendencias innovadoras y tecnológicas de los hoteles en Fiturtechy*. Reportero Hotelero. Recuperado el 22 de mayo de 2022, de <https://reporterohotelero.com/tendencias-innovadoras-y-tecnologicas-de-los-hoteles-en-fiturtechy-2022/>
- Bermejo, S. (2021). *Plan de empresa para la implantación de un hotel flotante en el Mediterráneo integrando innovación y sostenibilidad* [Tesis de Licenciatura, Universitat Politècnica de Valencia]. Repositorio Institucional UPV <http://hdl.handle.net/10251/171717>

- Business & Tourism School (Cesae). (2016). *Renovarse o morir: la innovación en el sector hotelero*. Recuperado el 30 de Abril de 2022, de <https://www.cesae.es/blog/renovarse-o-morir-la-innovacion-en-el-sector-hoteler>
- Burgada, D. (2021). *La aparición de los hoteles temáticos en la Comunidad Valenciana. El caso del Hotel del Juguete* [Tesis de Licenciatura, Universitat Politècnica de València]. Repositorio Institucional de la UPV. <http://hdl.handle.net/10251/175180>
- Camargo, L. C. (2008). La innovación de tipo organizacional en las Empresas manufactureras de Cartagena de Indias. *Semestre Económico*, 11(22), 185-202. <https://revistas.udem.edu.co/index.php/economico/article/view/694>
- Camou, C. (2013, 6 de abril). Oportunidades De Inversión Que Ofrecen Las Nuevas Modalidades De Alojamiento. Sentí Argentina. Recuperado el 27 de abril de 2022, de <https://sentiargentina.com/oportunidades-de-inversion-que-ofrecen-las-nuevas-modalidades-de-alojamiento-2/>
- Castro, C. & Rueda, S. I. (2015). Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga. *Revista EAN*, (78), 160 -173. <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n78/n78a11.pdf>
- Chen, W. J. (2013). Factors influencing internal service quality at international tourist hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 35, 152–160. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2013.06.004>
- Costa, N., Patrício, L., Morelli, N. & Magee, C. L. (2018). Bringing Service Design to manufacturing companies: Integrating PSS and Service Design approaches. *Design Studies*, 55, 112–145. <https://doi.org/10.1016/j.destud.2017.09.002>
- Craig, C. A. (2021). Camping, glamping, and coronavirus in the United States. *Annals of Tourism Research*, 89, 103. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2020.103071>

- Damian, I. E. & Suárez, M. F. (2015). Process innovation in tourism management: A review of the literature. *Intangible Capital*, 11(2), 147–165. <https://doi.org/10.3926/ic.530>
- Diz, M.E. & Rodríguez, N. (2011). La participación del cliente como co-creador de valor en la prestación del servicio. *Innovar*, 21(41), 159-168. <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v21n41/21n41a12.pdf>
- Divisekera, S. & Nguyen, V. K. (2018). Determinants of innovation in tourism evidence from Australia. *Tourism Management*, 67, 157–167. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2018.01.010>
- Donate, M. J., González-Mohíno, M., Appio, F. & Bernhard, F. (2022). Dealing with knowledge hiding to improve innovation capabilities in the hotel industry: The unconventional role of knowledge-oriented leadership. *Journal of Business Research*, 144, 572–586. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2022.02.001>
- Duffus, D. & Pons, R. C. (2020). Diseño de estrategias para mejorar la imagen de hoteles: caso hotel Brisas Trinidad del Mar (Cuba). *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 18(3), 415–430. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2020.18.029>
- Farías, C. X. & Vidal, F. F. (2021). *Sistema de innovación tecnológica para el fomento de la competitividad turística en el hotel Balandra* [Tesis de Licenciatura, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí]. Repositorio Digital ESPAM. <http://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/1379>
- Fecht, S. (2019, 4 de junio). *Los 18 hoteles más raros del mundo*. Esquire. Recuperado el 22 de mayo de 2022, de <https://www.esquire.com/es/viajes/g10354215/hoteles-especiales-unicos-raros/>
- Galván, H. S. H., & Cruz, M. F. (2016). Innovación en la Industria Hotelera: un Estudio de Caso en Hoteles de 4 y 5 Estrellas en la Ciudad de Aguascalientes. *Conciencia Tecnológica*, 51, 32-37. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6412979>

- García, R. (2019, 15 de enero). *Tendencias en turismo para 2019*. Aprende de Turismo Recuperado el 30 de abril de 2022, de <https://www.aprendedeturismo.org/tendencias-en-turismo-para-2019/>
- González, A. B. (2020). *Análisis de los diferentes tipos de alojamientos y el turismo 4.0* [Tesis de titulación, Universidad de Cantabria]. Repositorio Abierto de la Universidad de Cantabria. <http://hdl.handle.net/10902/19811>
- Guío, J. A., & Rosas, M. (2019). *Propuesta de diseño de una estructura para glamping en el aprovechamiento de las oportunidades de negocio para el sector turístico* [Tesis de Licenciatura, Universidad Pedagógica Y Tecnológica De Colombia]. Repositorio de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. <http://repositorio.uptc.edu.co/handle/001/2766>
- Hostelería y Turismo (Hosteltur). (2017, 15 de septiembre). *10 innovaciones para el turismo que han dejado de ser ciencia ficción*. Recuperado el 1 de mayo de 2022, de https://www.hosteltur.com/124010_10-innovaciones-turismo-han-dejado-ser-ciencia-ficcion.html
- Huamaní, V., & Rampa, C. M. (2018). *La Cultura Organizacional y la Satisfacción del Cliente en el Hotel Cabaña Quinta* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Amazónica de Madre De Dios]. Repositorio Institucional UNAMAD. <http://hdl.handle.net/20.500.14070/618>
- Jaramillo, L. (2021, 7 de enero). *Hoteles disruptivos para brindar estadias memorables en la pospandemia*. Revista Propiedades. Recuperado el 1 de mayo de 2022, de <https://propiedades.com.co/tendencias/hoteles-disruptivos-para-brindar-estadias-memorables-en-la-pospandemia/>
- Jiménez, R. (2022, 11 de febrero). *Siete hoteles cueva para dormir en las entrañas de la montaña*. Abc. Recuperado el 1 de mayo de 2022, de

https://www.abc.es/viajar/alojamientos/abci-siete-hoteles-cueva-para-dormir-entradas-montana-202202101619_noticia.html

- Jiménez, J., Mojica, J. C., Hernández, H. G., & Cardona, D. (2018). Diagnóstico de la Innovación y Desarrollo Tecnológico en el Sector Hotelero de la Región Caribe Colombiana. *Información tecnológica*, 29 (5), 157–164. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642018000500157>
- Klisara, D., Bradić, M. & Balaž, M. (2015). Attitudes of tourists about the possibility of development of unusual hotels in Serbia. *Turizam*, 19(1), 13-21. <https://scindeks.ceon.rs/article.aspx?artid=1450-66611501013K>
- Limas-Suárez, S. J. (2020). El panorama actual de la innovación: un análisis en empresas colombianas altamente innovadoras. *Desarrollo Gerencial*, 12(2), 1-24. <https://doi.org/10.17081/dege.12.2.3970>
- Lohninger, E., Legrand, W., & Delgado-Krebs, R. (2021). Glass Igloo Hotels: An Investigation of Consumers' Willingness to Pay. *Advances in Hospitality and Leisure*, 17, 85–102. <https://doi.org/10.1108/s1745-354220210000017005>
- Lubbe W., Ham-Baloyi W. & Smit K. (2020). The integrative literature review as a research method: A demonstration review of research on neurodevelopmental supportive care in preterm infants. *Journal of Neonatal Nursing*, 26 (6), 308. <https://doi.org/10.1016/j.jnn.2020.04.006>
- Luján, M., Ortiz, A., Caballero, C., & Ovando, C. (2019). Factores determinantes de la competitividad en hoteles boutique. *El Periplo Sustentable*, 36, 100. <https://doi.org/10.36677/elperiplo.v0i36.10057>
- Messemer, H. (2019, 11 de setiembre). *Innovación en procesos de atención al cliente: ¿cómo lograrla?*. Enzyme Advising Group. Recuperado el 28 de Abril de 2022, de <https://blog.enzymeadvisinggroup.com/innovacion-en-procesos>

- Naharro, A. (2021, 31 de octubre). *Seis grandes tendencias del sector hotelero que vigilar en 2022*. El Cierre Digital. Recuperado el 1 de mayo de 2022, de <https://elcierredigital.com/turismo-y-viajes/978025181/seis-tendencias-sector-hotelero-2022.html>
- Ortiz, J. (2016, 14 de junio). *Null Stern Hotel. Dormir bajo las estrellas literalmente*. Habitación 61. Recuperado el 30 de Abril de 2022, de <https://habitacion61.com/2016/09/14/null-stern-hotel-dormir-bajo-estrellas-literalmente/>
- Padrón, E. A., Muñoz, A. & Vargas, E. E. (2019). Cultura organizacional e innovación en el sector hotelero: estado del conocimiento. *Revista Venezolana De Gerencia*, 24(85), 397-420. <https://doi.org/10.37960/revista.v24i85.23833>
- Parra, A. (2021). *Plan de Marketing para un hotel ecosostenible: Rivero* [Tesis de Bachiller, Universidad de Valladolid]. Repositorio Documental UVa. <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/48654>
- Pérez, C. M. (2019). *Responsabilidad social empresarial de Xima Hotels de la ciudad del Cusco 2019* [Tesis de Bachiller, Universidad Andina del Cusco]. Repositorio Digital Universidad Andina de Cusco. <https://hdl.handle.net/20.500.12557/3149>
- Ramos, J. P. (2018). *Diseño de un sistema de señalética para orientar a los clientes reales y potenciales las áreas habitacionales y recreativas del Hotel y Turicentro Teculután. Teculután, Guatemala 2018* [Tesis de Licenciatura, Universidad de Galileo]. Repositorio Institucional Galileo. <http://biblioteca.galileo.edu/tesario/handle/123456789/747>
- Rodríguez, D. (2014, 12 de junio). *Tecnologías blandas y duras*. SlideShare. Recuperado el 2 de mayo de 2022, de <https://es.slideshare.net/DanielCR/tecnologas-blandas-y-duras>

- Shin, H. & Perdue, R. R. (2022). Hospitality and tourism service innovation: A bibliometric review and future research agenda. *International Journal of Hospitality Management*, 102, 103-176. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2022.103176>
- Snyder H. (2019). La revisión de la literatura como metodología de investigación: descripción general y directrices. *Journal of Business Research* 104, 333–339. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>
- Torraco, R. (2016). Writing Integrative Literature Reviews: Using the Past and Present to Explore the Future. *Human Resource Development Review*, 15 (4), 404-428. <https://doi.org/10.1177/1534484316671606>
- Toti, J. (2021). *El comportamiento innovador en el sector hotelero como fuente de competitividad de un destino turístico. Caso de estudio: el sector hotelero 3 y 4 estrellas en Bahía Blanca* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Del Sur]. Repositorio Digital del Departamento de Geografía y Turismo. <https://repositoriodigital.uns.edu.ar/handle/123456789/5701>
- Tschrister, A. (2018). *Glamping como estrategia de diversificación de la oferta de alojamiento de la localidad de Sierra de la Ventana* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Del Sur]. Repositorio digital del Departamento de Geografía y Turismo. <http://repositoriodigital.uns.edu.ar/handle/123456789/4480>
- Vidal, M. (2021, 13 de noviembre). *Machine Learning, una tecnología imparable*. Ártabro Tech. Recuperado el 22 de Mayo de 2022, de <https://www.artabrotech.com/machine-learning-tecnologia-imparable/>
- Villalón, C. (2018, 7 de setiembre). *15 nuevas tendencias que revolucionarán el diseño de hoteles*. Revista Construcción. Recuperado el 2 de mayo de 2022, de <https://construccionelnuevodia.com/noticia/15-nuevas-tendencias-que-revolucionaran-el-diseno-de-hoteles/>