

La innovación hotelera como respuesta a las necesidades de los viajeros frecuentes

Cindy Melissa Loor Mero¹, Tatiana Avilés Hidalgo², Tatiana Romero Plaza¹ e Iván Del Pino Vera¹

Fecha de recepción:
9 de octubre, 2015

Fecha de aprobación:
30 de octubre, 2015

Resumen

Las mini cápsulas hoteleras son pequeños dormitorios creados para los viajeros en espera por su próximo vuelo, cada una de estas cápsulas están equipadas con la finalidad de cubrir las necesidades básicas de los viajeros como son, el internet, cama, televisor, etc. La implementación de estas cápsulas hoteleras surge con el propósito de cubrir ciertas necesidades de las personas que para ellos viajar es parte de su vida diaria sea por placer, negocios o necesidad, dado que por diversos motivos ajenos a la gestión aeroportuaria los vuelos pueden sufrir retraso en sus horas ya programada, ocasionado así que las salas de espera del Aeropuerto pueda llegar a sobre poblarse y no poder cumplir con los requerimientos mínimos de sus usuarios, surge esta nueva y vanguardista alternativa con el objetivo de hacer más ameno el tiempo de espera de los usuarios el propósito siempre será más altas expectativas y requerimientos.

Palabras claves: Implementación, satisfacción, mini cápsulas, costo, servicio, aeropuerto.

Abstract

Mini capsules hotel are small bedroom created for travelers waiting for their next flight, each of these capsules are equipped in order to meet the basic needs of travelers as they are, the internet, bed, TV and others. The implementation of these hotel capsules arises in order to meet certain needs of the people for them to travel is part of your daily life is for pleasure, business or need, since for various reasons outside the airport management flights can suffer delay in their already scheduled hours, so i caused that waiting rooms Airport can reach over populated and unable to meet the minimum requirements of its users, comes this new, cutting-edge alternative in order to make more pleasant the timeout users in order always higher expectations and requirements.

Keywords: Implementation, satisfaction, mini capsules, cost, service, airport.

¹Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, Av. de las Américas No. 70, frente al Cuartel Modelo, Casilla 11-33, Guayaquil, Ecuador, cloorm@ulvr.edu.ec. ²Universidad de Guayaquil.

Introducción

Este nuevo servicio va dirigido para pasajeros que tienen que esperar horas para su siguiente vuelo además de su necesidad de salir a buscar un hotel para poder hospedarse debido a que dentro del mismo no pueden hacerlo por no contar con este servicio.

Este proyecto se visualiza como un medio novedoso necesario, económico, rápido, eficaz y sobre todo disponible en el momento y en el lugar indicado, que es en donde los usuarios lo necesitan sin necesidad de salir del lugar de espera contando con seguridad y tranquilidad, el objetivo es finalizar el principal problema que presentan cada uno de los pasajeros, como es buscar un lugar cómodo para descansar en espera de su próximo destino.

El Sleepbox se pretende implementar en esta ciudad teniendo en consideración que es una de las más comerciales y turísticas en el país, se pone como principal interés el convertir este sistema como un método que aporte y proyecte en la mente de los usuarios una imagen diferente en lo que respecta a servicios de hotelería en la ciudad y que éstos tengan la plena seguridad que sus viajes no se convertirán en un problema más que resolver sino que este sea parte de las actividades diarias de su vida que realizan sin tener incertidumbre ni preocupaciones.

Innovaciones Hoteleras

Las innovaciones hoteleras se vienen dando en muchos países como respuesta a las necesidades que presentan los viajeros frecuentes los cuales llegan continuamente a las diferentes estaciones de ferrocarriles y aeropuertos en el mundo.

Diferentes países están apostando a la innovación para aprovechar al máximo sus recursos, es así que podemos ver los

siguientes hoteles que han sido creados dando respuesta a las necesidades de nuestros viajeros.

- Inglaterra cuenta con el Hotel de Arena su construcción se dio luego de evidenciar un incremento en el número de turistas que visitan las costas británicas, teniendo como referencia que cerca de 37 millones de personas las visita cada verano. En esta construcción tiene como población objetivo a un público excéntrico que gusta de la playa.
- Suecia cuenta con el Hotel Flotante esta construcción es una respuesta frente a la escasez que posee el país de espacio físico en su territorio insular, es así que apostando por la innovación puesta sobre el mar, este hotel fue diseñado con estilo vanguardista.
- Canadá cuenta con el “Hotel de Glace Québec-Canadá” es uno de los proyectos más innovadores y ambiciosos, toda su infraestructura tiene como material principal el hielo y la nieve, en el mismo se destacan sus diseños en las paredes, los muebles y las lámparas.
- Suecia cuenta con el Jumbo Hostel el mismo que se encuentra ubicado en el aeropuerto internacional de Estocolmo, este avión es un Boeing 747-200 y está equipado con 25 habitaciones, cafetería, aire acondicionado, conexión wifi entre otros es así que les pueden brindar a sus huéspedes todo el confort requerido.
- Japón cuenta con las innovadoras Mini Capsulas esta creación fue realizada como respuesta a las necesidades que presentaban los hombres de negocio que por sus responsabilidades deben viajar frecuentemente.
- La isla Fiji mediante su inversión y

puesta en marcha tiene uno de los hoteles más novedosos jamás antes visto estamos hablando del Poseidón Undersea Resort, el mismo se encuentra ubicado aproximadamente 20 metros bajo el mar, actualmente cuenta con 220 habitaciones construidos con tecnología de punta, cuentan con todas las comodidades requeridas además de brindarles a sus huéspedes una vista espectacular del mar.

Sleepbox

Ibáñez (s.f.) sostiene que:

Sleepbox es un pequeño contenedor exento para dormir dentro de él un rato (por ejemplo la siesta) o una noche entera, si no tienes tiempo de irte a un hotel o te caes de sueño al llegar del viaje. Principalmente está pensado para ser colocado dentro de aeropuertos, estaciones de ferrocarril, centros comerciales, centros de congresos y recintos feriales.

Esta innovación hotelera fue diseñada con el objetivo de dar respuesta a las necesidades de los viajeros frecuentes, las mismas que se han podido apreciar en las salas de espera de aeropuerto o estaciones de ferrocarril. Pensando en brindarle un lugar de descanso temporal y evitando que el viajero tenga que trasladarse para buscar un lugar donde descansar mientras espera la salida del ferrocarril o su vuelo.

Ibáñez (s.f.), menciona que el Sleepbox:

Ha sido diseñado por el estudio de Arquitectura moscovita Arch Group, formado por los arquitectos rusos *Alexey Goryainov* y *Mikhail Krymov*, y *Alina Vasilieva*. Sleepbox es una caja de 2,25 m de ancho, 1,65 m de fondo y 2,55 m de alto

(exterior) con una ocupación de 3,75 m² en superficie. Interiormente tiene un espacio de 2 m de ancho por 1,4 m de fondo (y 2,3 m de alto) y contiene una cama de 2 x 0,6 m.

Rusia es el creador de esta novedad y en conjunto a París y Múnich han sido los primeros en ofrecer este servicio, la aceptación del mismo ha sido altamente favorable por parte de los viajeros. Además de los lugares ya mencionados, países como Holanda, EEUU, Japón, Nueva Zelanda, Chile, España, Venezuela, entre otros, también han implementado esta forma de ofrecer hospedaje a sus clientes.

Guayaquil capital económica del Ecuador

Guayaquil conocida también como *La perla del Pacífico*, es considerada la capital económica de nuestro país, es una de las ciudades que más aporta a la economía ecuatoriana, por su comercio, turismo y teniendo desde la época de la colonia el astillero más importante del sur del pacífico.

De acuerdo con un estudio realizado por la Empresa Municipal de Turismo local, “el 54% de los turistas que llegan a Guayaquil proviene del extranjero; mientras que el 46% restante proviene de otras partes del país.” (El Telégrafo, 2015).

El gran número de turistas en la ciudad de Guayaquil crea la necesidad de implementar nuevas formas para poder atender a sus requerimientos frente a las diferentes eventualidades que se puedan dar mientras esperan la salida de su vuelo, es así que se busca ofrecerles una estancia confortable con el objetivo de que puedan contar con todo lo necesario para pasar su tiempo de espera en un lugar apropiado que reúna las características de un hotel.

El Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI) anunció los ganadores del 2014 de los premios a la Calidad de Servicio Aeroportuario (ASQ). El aeropuerto José Joaquín de Olmedo obtuvo el primer lugar como el mejor del mundo en la categoría de 2 a 5 millones de pasajeros anuales y Mejor Aeropuerto de la región de Sudamérica y el Caribe. (Expreso.ec, 2015).

Propuesta *Sleepbox* en Guayaquil

El mundo de los negocios y el turismo como tal atraen a nuestra ciudad a diario a muchos viajeros estos requieren realizar sus actividades de acuerdo a su presupuesto establecido antes del viaje, y para cumplir con ello buscan verificar que su itinerario de vuelo no presente ningún problema o dificultad.

Existe una pregunta frecuente que se realizan los viajeros ¿qué ocurre si mi vuelo sufren algún tipo de retraso? si bien es cierto el aeropuerto de nuestra ciudad cuenta con una sala de espera esta no le ofrece todas las comodidades que se requieren frente a una espera no programada.

Una realidad que también se tiene que evaluar frente a esta propuesta son los altos costos que el viajero tendría que cubrir si decide hospedarse en un hotel que se encuentre en derredor del aeropuerto los mismos que por encontrarse en una zona céntrica y por su categoría de cuatro y cinco estrellas el valor a cancelar por día es muy elevado.

Las instalaciones con las que cuenta el aeropuerto José Joaquín de Olmedo son muy agradables, actualmente cuenta con salas de espera, locales comerciales y de alimentación, donde los viajeros que llegan y salen de nuestra ciudad pueden atender algunos de sus requerimientos mientras esperan su vuelo.

La implementación de los Sleepboxes en Guayaquil sería una de las innovaciones hoteleras que le hacen falta a esta ciudad, dado el auge turístico que viene presentándose en los últimos años, con el objetivo de seguir brindando la oportunidad de contar con un espacio confortable durante su estancia en el aeropuerto.

La construcción de estos hoteles beneficia al cuidado del medio ambiente en su totalidad ya que no requiere realizar algún tipo remodelación o construcción de un nuevo espacio dentro del aeropuerto para su implementación, a diferencia de los hoteles comunes que sí lo necesitan, afectando en conjunto a las personas ya sea por el ruido, materiales de construcción, tala de árboles, entre otros.

Estos Sleepboxes contarán con medidas de 2 metros de ancho y 2,5 de alto, son suficientemente cómodos para una agradable estadía y son transportables de un lugar a otro de forma segura, rápida, sin ningún tipo de complicación.

Entre las comodidades que cuentan estas cápsulas tenemos:

1. Una cama con un sistema automático de cambio de sábanas.
2. Un escritorio, conexión WIFI, enchufes para carga de dispositivos electrónicos y un televisor.
3. Persianas eléctricas que ayudan a la privacidad del cliente.
4. Un ambiente cálido, relajante y acogedor.

La idea es que se disponga de varios tamaños de cápsulas, estas pueden ser (simple, doble o triple), es decir que pueden ser usadas hasta por tres personas tranquilamente y además que se tenga la posibilidad que sean

de varios diseños o colores para hacerlos más llamativos y atractivos a la vista de los demás.

La estancia puede ser desde los 15 minutos hasta las horas que fueren necesarias para el cliente, el costo, según estudios previamente realizados por nuestro grupo de investigación sería de \$7 por persona la hora y la noche en alrededor de \$40, dependiendo del número de personas, los precios mencionados pueden ir variando siempre pensando en la satisfacción del cliente.

Materiales y Métodos

De acuerdo con Cid et al., (2007) la investigación cualitativa busca la utilización de recolección de datos no medibles numéricamente que permitan descubrir o afirmar preguntas de la investigación en el proceso de interpretación.

Se busca evidenciar los requerimientos del presente trabajo en cuanto a la investigación cualitativa es buscar todos los datos que permitan sustentar las necesidades que tienen los viajeros frecuentes en nuestra ciudad.

Con relación a la investigación cuantitativa Hernández, Fernández y Baptista (2010) nos indica que es aquella que permite realizar descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones, conductas y sus manifestaciones.

La investigación tiene su enfoque cualitativo, que permitirá proporcionar las estadísticas requeridas que evidencie la situación actual, conducta y manifestaciones de la población objeto de estudio.

Con relación a la técnica de observación Ñaupa, Mejía, Novoa y Villagómez (2014), sostienen que es el proceso de conocimiento de la realidad factual, mediante el contacto

directo del sujeto cognoscente y el objeto o fenómeno por conocer.

Esta técnica se implementa como una herramienta que permita aportar a la investigación con datos del objeto de estudio, de manera que se puedan percibir los principales requerimientos y posibilidades de dar solución al problema planteado.

Resultados

El proyecto de implementación los Sleepbox en nuestra ciudad busca dar respuesta al requerimiento de los viajeros frecuentes.

En una breve investigación de campo se aplicó una encuesta a 150 viajeros que se encontraban en el aeropuerto José Joaquín de Olmedo, y se obtuvieron los siguientes resultados:

Se evidenció que los motivos por los que cotidianamente viajan son: 46.67% por asuntos laborales, el 33.33% por vacaciones, mientras que la minoría lo hace por diversión o estudios.

Con relación al lugar donde se hospedan al llegar a nuestra ciudad nos indicaron que: el 66.67% prefieren hospedarse en Hoteles, y el 23.33% busca hospedarse donde familiares.

La población objeto de estudio respondió que sí han escuchado del servicio de estas cápsulas hoteleras, principalmente de las que se encuentran en Japón y Chile, a la vez nos indicaron que les gustaría contar con este servicio en nuestra ciudad.

Conclusiones

Considerando la afluencia de turistas que llegan a Guayaquil, se busca brindarles un lugar propicio y confortable donde puedan esperar mientras abordan su siguiente vuelo, una vez realizada sus actividades.

Implementar un sistema vanguardista que cumpla con las expectativas y necesidades de los viajeros, es así que se busca mantener en la mente de los usuarios este proyecto como un primer referente entre sus opciones.

Enfocarnos como un mercado que siempre está abierto a nuevos cambios que buscan la implementación de innovaciones, que permitan mejorar los procesos actuales.

Las autoridades relacionadas al tema, tendrían una opción eficaz para cubrir necesidades emergentes en época de afluencias de turistas.

Referencias

Cid del, A., Méndez, R., y Sandoval, F. (2007). *Investigación. Fundamentos y metodología*. México: Pearson Educación.

El Telégrafo. (16 de marzo de 2015). El 54% de turistas de Guayaquil son extranjeros [Redacción Guayaquil]. En *El Telégrafo*. Recuperado de <http://goo.gl/4XwMCd>

Expreso.ec. (18 de febrero de 2015). El aeropuerto de Guayaquil volvió a ser catalogado como el mejor del mundo [Portada]. En *Expreso.ec* Recuperado de <http://goo.gl/sM7WUC>

Hernández, R., Fernández, F., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (5ª ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.

Ibáñez. (s.f.). Sleepbox. En *Hablemos de todo un poco* [Blog]. Obtenido de <http://goo.gl/c0zlTE>

Ñaupá, H., Mejía, E., Novoa, E., y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Ecoediciones.

Para citar este artículo utilice el siguiente formato:

Loor, C., Avilés, T., Romero, T. y Del Pino, I. (noviembre de 2015). La innovación hotelera como respuesta a las necesidades de los viajeros frecuentes. *YACHANA, Revista Científica - Edición Especial*, 4, 151-156.