

LA IMPORTANCIA DEL WEB CHECK-IN EN EL SECTOR HOTELERO

Danielle Eloiza Platen
Tiago Savi Mondo
Instituto Federal de Santa Catarina
Florianópolis – SC, Brasil

Las tecnologías están cada vez más presentes en la vida cotidiana de las personas, haciendo que las empresas busquen soluciones que atraigan más clientes y mejoren su competitividad. Así, surge el web check-in a fin de diferenciar y mejorar los servicios con mayor calidad para sorprender las expectativas de los huéspedes. El objetivo de este estudio es analizar la importancia del web check-in para los huéspedes y gestores del sector hotelero. Para la recolección de datos se realizaron dos investigaciones cuantitativas y descriptivas, a través de la cuales se obtuvieron 38 respuestas de gestores y 117 de huéspedes. Se aplicaron cuestionarios online durante 45 días a ambos públicos. Se pudo verificar que conforme las ventajas y desventajas que ofrece esta herramienta, el principal objetivo de las organizaciones es atender de la mejor forma a los clientes y los huéspedes buscan ser sorprendidos. Así, el valor del web check-in está en la necesidad de abrir nuevos horizontes para las empresas y sorprender positivamente a los huéspedes, satisfaciendo a ambos.

PALABRAS CLAVE: Gestores, huésped, tecnología, web check-in, hoteles.