



**UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN EN HOTELERÍA Y TURISMO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE HOTELERÍA Y ADMINISTRACIÓN**

**Ventajas y desventajas de aplicar tecnología en el sector hotelero tras la  
llegada del Covid-19**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Para optar el grado de bachiller en Hotelería y Administración

**AUTORAS**

Ardiles Paredes, Grecia Rocio Martina (0000-0002-6173-8434)

Pedraza Ibareguren, Nuria (0000-0002-8321-3532)

**ASESORA**

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

**Lima, 28 de noviembre de 2021**

## RESUMEN

Tras la llegada del Covid-19, el sector hotelero se vio en la necesidad de implementar herramientas tecnológicas para minimizar la interacción con los huéspedes y mejorar la higiene para poder continuar sus operaciones con normalidad. Por lo tanto, esta investigación tuvo por objetivo identificar las principales ventajas y desventajas de aplicar tecnología en el sector hotelero tras la llegada del Covid-19 como herramienta principal para la reactivación. El presente trabajo de investigación empleó la metodología de revisión literaria integradora basada en la recopilación de libros, revistas, artículos científicos y tesis. Como resultado se obtuvo que a largo plazo estos cambios tecnológicos ocasionarán la pérdida de la gestión hotelera actual, ya que el capital humano será reemplazado.

**Palabras claves:** Tecnología, ventajas, desventajas, Covid-19, hotelería.

Advantages and disadvantages of applying technology in the hotel sector after the arrival  
of Covid-19

ABSTRACT

After the arrival of Covid-19, the hospitality sector saw the need to implement technological tools to minimize interaction with guests and improve hygiene in order to continue its operations normally. Therefore, this objective of this study was to identify the main advantages and disadvantages of applying technology in the hospitality sector after the arrival of Covid-19 will be identified as the main tool for reactivation. This investigation uses the methodology of integrative literary review based on the compilation of books, magazines, scientific articles and theses. Finally, as a result in the long term these technological changes will cause the loss of current hotel management, since human capital will be replaced.

**Keywords:** Technology, advantages, disadvantages, Covid-19, hospitality.

## TABLA DE CONTENIDOS

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>METODOLOGÍA</b> .....	<b>3</b>
<b>REVISIÓN LITERARIA</b> .....	<b>4</b>
<b>PRINCIPALES TECNOLOGÍAS APLICADAS EN EL SECTOR HOTELERO TRAS LA LLEGADA DEL COVID-19</b> .....	<b>4</b>
<b>VENTAJAS DE APLICAR LA TECNOLOGÍA EN EL SECTOR HOTELERO TRAS LA LLEGADA DEL COVID-19</b> .....	<b>5</b>
<b>DESVENTAJAS DE IMPLEMENTAR TECNOLOGÍAS EN EL SECTOR HOTELERO TRAS LA LLEGADA DEL COVID-19</b> .....	<b>6</b>
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>7</b>
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>9</b>

## INTRODUCCIÓN

La llegada del Covid-19 generó una aceleración tecnológica en todos los sectores económicos, por lo que se vieron en la obligación de implementar cambios dentro de su organización y modelo de negocio para desarrollar sus actividades con normalidad y eficiencia (Dávila, 2020). Estas adaptaciones fueron posibles gracias al avance de la transformación digital en los últimos años, ya que lo que buscaba era crear una ventaja competitiva para las empresas modificando la forma de desarrollar sus productos y servicios (Duarte, 2020).

Por un lado, la llegada del Covid-19 afectó principalmente a los sectores económicos de las cadenas de producción y abastecimiento, el comercio y el de turismo y hotelería (Clavellina, 2020). Respecto al sector turístico, Fernández y García (2021), hacen referencia a que el entorno económico cambiante, dinámico y los rápidos avances tecnológicos generan para el turismo múltiples oportunidades de desarrollo. El sector hotelero al ser un sector muy tradicional respecto a su modelo de negocio, con la llegada del Covid-19, ha sido obligado a poner en práctica la digitalización como una herramienta dentro de sus servicios, de modo que, en los últimos meses, el avance desarrollado durante 5 años se ha duplicado (Falero, 2021). Es decir, la llegada del Covid-19 da indicios de que el sector hotelero será cambiado por completo, ya que se formará una cadena de acontecimientos que lo beneficie respecto a un nuevo enfoque más tecnológico con mayores cuidados para el turista y trabajadores (Dulanto & Osos, 2020).

Por otro lado, la evolución del Covid-19 agrava la incertidumbre sobre la recuperación del sector hotelero, ya que en diversas encuestas realizadas por la OMT se estima una recuperación total del sector al 2024 (OMT, 2021). Asimismo, los hoteles están encontrando nuevas formas de utilizar sus habitaciones y que los huéspedes tengan la seguridad de que se han implementado prácticas mejoradas de limpieza e higiene en todas las áreas de los hoteles (Walker, 2020). Por ello, el sector hotelero se ha visto en la necesidad de implementar herramientas tecnológicas para minimizar la interacción con los huéspedes por lo que es la solución más acertada para continuar innovando dentro del sector (Kang & Shin, 2020). El acelerar la implementación de tecnología en los hoteles les permite tener un mayor alcance con los clientes, ya que el Big Data o la inteligencia artificial permitirá integrar nuevas tecnologías con la finalidad de tener una oferta más personalizada (Jaramillo,

Orozco & Sandoval, 2020). Asimismo, el implementar habitaciones inteligentes permiten que el huésped evite el contacto y tenga mayor seguridad y confianza respecto al contagio durante su estadía (Khareva, Khnykina & Voronova; 2020). Sin embargo, si bien Los Virtual Operation Hotel no están ofreciendo un servicio nuevo, es decir, mantienen el servicio de alojamiento, el reconocimiento de las marcas disminuirá, ya que se ejecutará una marca dual en el mercado y el cliente podría empezar a reconocer a los hoteles por su tecnología más que la propia marca (Susilowardhani & Wiastuti, 2016). Finalmente, el implementar muchos cambios tecnológicos traerá como consecuencia al sector hotelero altos costos de implementación, mucho tiempo perdido en capacitaciones al personal y dejar de lado el servicio y la atención al cliente, lo cual es uno de sus principales pilares de la industria hotelera (Khareva, Khnykina & Voronova, 2020).

Por lo tanto, la presente investigación tuvo por objetivo determinar las principales ventajas y desventajas de la implementación de tecnología en el sector hotelero tras la llegada del Covid-19 para poder realizar un análisis sobre los cambios positivos y negativos que traerá al sector hotelero a corto y largo plazo. Esta investigación aportará al sector hotelero un análisis innovador sobre la consecuencia de estos cambios tecnológicos, ya que es un tema emergente y actualmente no se ha desarrollado este análisis. Además, permitirá a las empresas de sector poder determinar una ventaja competitiva respecto a las nuevas experiencias que se transmitirán a sus huéspedes y hacer un correcto seguimiento a las consecuencias que conlleva (Gallardo, Infante & Infante, 2020). Finalmente, permitirá a los agentes del sector y las principales cadenas hoteleras tener una visión amplia sobre este tema y sus consecuencias para poder actuar según su conveniencia y tomar conciencia sobre lo que significa y los posibles riesgos a los que se enfrentarán a largo plazo.

## **METODOLOGÍA**

La presente investigación utilizó la metodología la revisión literaria con enfoque integrador, ya que se encarga de sintetizar las fuentes investigadas, logrando obtener varias conclusiones acerca del tema a desarrollar, permitiendo generar críticas, posiciones, conclusiones y demostrar los principales hallazgos. Este enfoque busca reducir el conocimiento teórico simplificando la información recopilada a lo largo de la investigación creando una comprensión más profunda o incluso crear una nueva conceptualización del tema (Silamani, 2015). Este tipo de revisión es útil cuando el propósito de la investigación es combinar perspectivas para crear nuevos modelos teóricos y abordar temas maduros o temas nuevos y emergentes como el Covid-19 (Snyder, 2019).

Respecto a los criterios de selección, las fuentes de consulta fueron exclusivamente libros, revistas, artículos científicos y tesis de antigüedad no mayor a cinco años. Como técnica de recopilación de información se emplearon criterios de inclusión mediante la búsqueda de palabras en los buscadores académicos en inglés y castellano para poder obtener información verídica. Estas palabras son: ventajas, desventajas, Covid-19, nueva tecnología, principales, más conocidas y afines.

Finalmente, la información seleccionada se analizó, comparó y agrupó en una tabla de revisión literaria para generar conclusiones entre las autoras. Esta información fue recopilada con el fin de responder a la pregunta principal: ¿Cuáles son las principales ventajas y desventajas de implementar cambios tecnológicos en el sector de hotelería tras la llegada del Covid-19? Y las preguntas secundarias: ¿Cuáles son las principales tecnologías implementadas en el sector tras la llegada del Covid-19?, ¿Cuáles son las ventajas de implementar tecnología en el sector hotelero tras la llegada del Covid-19? y ¿Cuáles son las desventajas de implementar tecnología en el sector hotelero tras la llegada del Covid-19?

## REVISIÓN LITERARIA

### Principales tecnologías aplicadas en el sector hotelero tras la llegada del Covid-19

Tras la llegada del Covid-19, el sector hotelero se ha visto en la necesidad de implementar tecnologías tangibles e intangibles para reanudar sus operaciones de forma eficiente. Sin embargo, estas tecnologías ya se encontraban implementadas en algunos países más industrializados y sólo en algunos tipos de hoteles por la temática, es decir, eran tecnologías ya existentes. Por lo tanto, la llegada del Covid-19 ha sido el punto de partida para que el sector hotelero a nivel mundial se vea en la obligación de acelerar la implementación de estas tecnologías para el cuidado del turista y personal de trabajo. Dentro de las principales tecnologías implementadas tras la llegada del Covid-19 se encuentran tecnologías tangibles como los sistemas robóticos, quioscos y robots de autoservicio, y las intangibles como las habitaciones inteligentes (AI), biometría y reconocimiento facial y blockchain smart.

Por un lado, respecto a las tecnologías tangibles, los hoteles están implementando los robots de servicio como una herramienta que se encarga de realizar tareas físicas, ya que pueden operar de forma autónoma sin necesidad de ser instruidos y son dirigidos por computadoras sin ayuda de personas para poder brindar servicios directos a los huéspedes en los hoteles (Ashton, 2020). Asimismo, se puede observar que los hoteles están implementando robots y quioscos de autoservicio como una herramienta que crea un escudo tecnológico entre una empresa hotelera y sus clientes, entre empleados y clientes, y entre los propios clientes con la finalidad de salvaguardar su salud (Ivanov, Stoilova, Slobodskoy & Webster, 2020).

Por otro lado, respecto a las herramientas tecnológicas intangibles, las habitaciones inteligentes promueven que el huésped evite el contacto gracias a que las habitaciones pueden incorporar desde un control de voz hasta ser controladas por un celular. Asimismo, respecto a la biometría y reconocimiento facial, permiten brindar protección personal a los huéspedes y empleados para facilitar la identificación y evitar contacto con diversas personas y superficies. Finalmente, el sistema de *Blockchain* permite que el huésped pueda transferir el dinero usando *Blockchain Smart*, sin la necesidad de un tercero para realizar los cobros,



ya que funciona como un sistema bancario tradicional, solo que sin contacto y más seguro (Khareva, Khnykina & Voronova, 2020).

### **Ventajas de aplicar la tecnología en el sector hotelero tras la llegada del Covid-19**

La aplicación de cambios tecnológicos en el sector hotelero, tras la llegada del Covid-19, ha traído como principal ventaja una correcta reactivación, ya que se logró demostrar que estos cambios ayudan a mantener el distanciamiento social y realizar tareas relacionadas con la desinfección, limpieza y atención a las personas para reducir la amenaza de infección en espacios públicos (Chen & Zeng, 2020).

Por un lado, la hotelería inteligente no se encuentra estandarizada por lo que a largo plazo puede llegar a brindar beneficios tanto para los inversionistas como para los huéspedes, ya que tiene como finalidad mejorar la experiencia de los viajeros y a su vez lograr una ventaja competitiva para maximizar los ingresos de las organizaciones hoteleras (Buhalis & Leung, 2021).

Por otro lado, los viajeros prefieren interactuar físicamente con tecnologías libres de virus biológicos como una forma de minimizar sus riesgos para la salud. Asimismo, los avatares generan nuevas oportunidades comerciales para los destinos porque pueden ser visitados de forma remota. Los avatares de robots se encuentran en el destino y se encargan de crear la experiencia remota, ya que son robots con cámaras incluidas y sensores de movimiento como los que se encuentran en los museos y hacen toda la ruta contigo. Algunos clientes aceptan la automatización debido a su conveniencia y ventaja de costos donde los dueños de los hoteles no tendrían que lidiar con leyes laborales rígidas y publicidad negativa cuando despidan a numerosos empleados (Ivanov, Stoilova, Slobodskoy & Webster, 2020).

Finalmente, muchos turistas sienten ansiedad y en ocasiones temor ante lo desconocido cuando viajan a destinos nuevos, ya que, en lugar de verse como viajes placenteros, los destinos turísticos también pueden ser entornos ajenos y hostiles. Un turista que no ha visitado un país extranjero puede llegar a sentir aprensión al interactuar con personas desconocidas que no hablan su misma lengua o incluso abstenerse de comer alimentos por pensar que son desconocidos. Es por ello, que, al tener la tecnología en la primera fila de servicio, disminuye a gran escala estos temores, pues el turista puede

seleccionar el idioma del robot y lograr tener un nuevo canal amigable de comunicación (Beldona, Bogicevic, Buhalis, Harwood, Hofacker & Viglia, 2019).

## **Desventajas de implementar tecnologías en el sector hotelero tras la llegada del Covid-**

### **19**

Los proveedores de servicios de alojamiento son conocidos por su capacidad de recibir, cuidar y servir a los clientes con sinceridad. Sin embargo, en los últimos años, debido al desarrollo tecnológico y la necesidad de querer automatizar todo, se ha ido sustituyendo el trabajo humano por máquinas, lo que trae como consecuencia reemplazar el servicio dado por los humanos (Giousmpasoglou & Ikonen, 2019).

El reemplazo de capital humano por tecnología ha generado una pérdida de contacto y empatía con los clientes, generándoles inconformidad, ya que sus expectativas que no están siendo alcanzadas y algunos viajeros se oponen a la automatización debido a su efecto deshumanizador y falta de empatía en el proceso de servicio (Ivanov, Stoilova, Slobodskoy & Webster, 2020). Asimismo, el reemplazar a los empleados humanos por mecánicos podría significar el fin de la hospitalidad que hoy en día conocemos como “hospitalidad de lujo”, pues los trabajadores se ven en la obligación de dar un paso al costado siendo sustituidos por máquinas (Giousmpasoglou, Marinakou & Zopiatis, 2021).

Por otro lado, el implementar cambios tecnológicos en las empresas hoteleras las obliga a invertir en capacitaciones para los colaboradores sobre el uso de las nuevas tecnologías, lo que genera una pérdida de tiempo. Asimismo, el implementar estos cambios compromete a las empresas hoteleras a tener que atravesar por cambios radicales para la compañía y termina siendo muy costoso (Khareva, Khnykina & Voronova, 2020).

Finalmente, en muchas oportunidades la implementación de nuevas tecnologías no es muy atractiva para los inversionistas, ya que recuperar la inversión toma demasiado tiempo. Además, el periodo de recuperación para la innovación de un proyecto hotelero puede ser sumamente largo y el beneficio es indirecto. Del mismo modo, al ver que la tecnología está evolucionando a gran velocidad y no existe una normativa respecto al reemplazo de los colaboradores por estas, las empresas no las implementan de forma correcta (Khareva, Khnykina & Voronova, 2020).

## CONCLUSIONES

La investigación logró obtener varias conclusiones respecto a las ventajas y desventajas de implementar tecnología en el sector hotelero tras la llegada del Covid-19 implementando la metodología de revisión literaria con enfoque integrador. Asimismo, provee a los agentes del sector hotelero un estudio novedoso sobre la implementación de tecnología tras la llegada del Covid-19, ya que hasta el momento este tipo de estudios no ha sido realizado y refleja la contribución para la aplicación de acciones transformadoras.

El sector hotelero ha tenido una mayor preferencia por implementar tecnologías tangibles como parte de sus procesos de reactivación, por lo que dan más seguridad a los huéspedes de no contraer el virus del Covid-19. Es decir, se vienen implementando más robots de autoservicio en la primera línea de contacto con los huéspedes.

Respecto a las principales ventajas se identificó que, por un lado, implementar tecnologías tangibles e intangibles permitió al sector hotelero reanudar sus operaciones de forma eficiente tras la llegada del Covid-19, debido a que estas permiten realizar tareas de desinfección, limpieza y atención a los clientes para reducir la amenaza de infección (Chen & Zeng, 2020). Las principales tecnologías descritas permitieron que los viajeros sientan que están en sitios donde no pueden contraer el virus y el sector hotelero pueda seguir operando tras la llegada del Covid-19 (Beldona, Bogicevic, Buhalis, Harwood, Hofacker & Viglia, 2019). Por tanto, el uso de tecnologías ha logrado reducir la ansiedad para aquellos turistas que no conocen el idioma y temen no cumplir con los protocolos de bioseguridad pre-establecidos (Beldona, Bogicevic, Buhalis, Harwood, Hofacker & Viglia, 2019).

Respecto a las principales desventajas, se llegó a la conclusión que se ha generado una pérdida de contacto y empatía con los clientes y estos se oponen a la automatización porque significa el fin de la hospitalidad de “lujo” (Giousmpasoglou, Marinakou & Zopiatis, 2021). Asimismo, estas tecnologías están cambiando la esencia de la hotelería porque el servicio personalizado será dejado de lado para brindar uno más estandarizado y monótono.

A modo de recomendación, las empresas hoteleras no deben sustituir al 100% el capital humano por tecnologías tangibles con la finalidad de evitar que se pierda la llamada “hospitalidad de lujo” y que los clientes no sienten un trato con ausencia de empatía y deshumanizador. Asimismo, se recomienda evaluar cuáles son las tecnologías que

permanecerán una vez que el Covid-19 se haya convertido en endémico. Finalmente, las empresas hoteleras deberían analizar si los huéspedes, una vez pasada la pandemia, desean continuar con servicios automatizados o prefieren contacto humano durante sus experiencias.

## REFERENCIAS

- Ashton, M. (2020). *Robotics, artificial intelligence and service automation in hotel service process design: can customer dominant logic provide improved value?*. (Tesis para Máster, Bournemouth University, Facultad de Hotelería. Polonia, Inglaterra). Recuperado de [https://www.google.com/url?q=https://eprints.bournemouth.ac.uk/35430/1/ASHTON%252C%2520Mark%2520Thomas\\_M.Res.\\_2020.pdf&sa=D&source=editors&ust=1633312721175000&usg=AOvVaw2jNZQ-214i4RJby7P0EgsX](https://www.google.com/url?q=https://eprints.bournemouth.ac.uk/35430/1/ASHTON%252C%2520Mark%2520Thomas_M.Res._2020.pdf&sa=D&source=editors&ust=1633312721175000&usg=AOvVaw2jNZQ-214i4RJby7P0EgsX) [Consulta: 30 de septiembre de 2021].
- Beldona, S., Bogicevic, V., Buhalis, D., Harwood, T., Hofacker, C. & Viglia, G. (2019). Technological disruptions in services: lessons from tourism and hospitality. *Journal of Service Management*. 30 (4), 484-506. doi: <https://doi.org/10.1108/JOSM-12-2018-0398>
- Buhalis, D., & Leung, R., (2018). Smart hospitality - Interconnectivity and interoperability towards an ecosystem. *International Journal of Hospitality Management*, 71 (1), 41 - 50. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijhm.2017.11.011>
- Buhalis, D., Harwood, T., Bogicevic, V., Viglia, G., Beldona, S. and Hofacker, C., (2019). Technological disruptions in services: lessons from tourism and hospitality. *Journal of Service Management*, 30 (4), 484 - 506. doi: <https://doi.org/10.1108/JOSM-12-2018-0398>
- Chen, P., & Zeng, Z. (2020). From high-touch to high-tech: COVID-19 drives robotics adoption. *International Journal of Tourism Space, Place and Environment*. 22(3), 724-743. doi: <https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1762118>
- Clavellina, J. (2020). Posibles efectos del Coronavirus en la economía mundial. *Notas Estratégicas*. 75(1), 1-8. Recuperado de <http://bibliodigitalibd.senado.gob.mx/handle/123456789/4805> [Consulta: 19 de septiembre de 2021].
- Dávila, A. (2020). *El teletrabajo en los hoteles ante la emergencia sanitaria causada por el covid-19 en el Cercado de Lima, 2020*. (Tesis para Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Administración en Turismo y Hotelería. Lima, Perú). Recuperado de

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62164/D%c3%a1vila\\_MAD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62164/D%c3%a1vila_MAD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y) [Consulta: 27 de agosto de 2021].

- Duarte, A. (2020). *Transformación digital. Caso de estudio: sector hotelero de Santander*. (Trabajo de fin de Máster, Universidad de Cantabria, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Santander, España. Recuperado de <https://repositorio.unican.es/xmlui/handle/10902/19076> [Consulta: 22 de agosto de 2021].
- Dulanto, A. & Osoreo, C. (2020). *Impactos y fenómenos de una pandemia global en las principales cadenas hoteleras peruanas en el año 2020*. (Tesis para Bachiller, Universidad San Ignacio de Loyola, Facultad de Administración Hotelera, Turismo y Gastronomía. Lima, Perú). Recuperado de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/11395/1/2020\\_Dulanto%20Urbietta.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/11395/1/2020_Dulanto%20Urbietta.pdf) [Consulta: 22 de agosto de 2021].
- Falero, J. (2021). *Nuevos modelos de negocio en la restauración impulsados por la COVID-19*. (Trabajo de fin de Máster, Universidad Europea, Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño. Madrid, España). Recuperado de <https://titula.universidadeuropea.com/handle/20.500.12880/278> [Consulta: 30 de septiembre de 2021].
- Fernández, A., & García, B. (2020). Los Destinos Turísticos Inteligentes: El Pilar de la Recuperación Turística. *Ayana*. 1(1), 17-29. doi: <https://doi.org/10.24215/27186717e002>
- Gallardo, J., Infante, A. & Infante, J. (2020). Factores motivacionales que justifican la implementación del Internet de las Cosas como sistema de seguridad en el sector hotelero. *Revista de pensamiento estratégico y seguridad CISDE*. 5(2), 1-118. Recuperado de <http://www.uajournals.com/cisdejournal/images/numeros/10.pdf> [Consulta: 22 de agosto de 2021].
- Giousmpasoglou, C., Marinakou, E. & Zopiatis, A. (2021). Hospitality managers in turbulent times: the COVID-19 crisis. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 33 (4), 1297-1318. doi: <https://doi.org/10.1108/IJCHM-07-2020-0741>
- Giousmpasoglou, C. & Ikonen, E. (2019). The importance of genuine service and human interaction for millennials' guest experience: the case of hotel reception and front line employees. *International Journal of Hospitality Management*. 95(1), 8-10.

- Recuperado de <https://eprints.bournemouth.ac.uk/31740/> [Consulta: 30 de agosto de 2021].
- Ivanov S., Stoilova E., Slobodskoy D. & Webster C. (2020). Biosecurity, automation technologies and economic resilience of travel, tourism and hospitality companies. *ScoArXiv Papers*, 9(1), 1-36. doi: <http://dx.doi.org/10.31235/osf.io/2hx6f>
- Jaramillo, M., Orozco J. & Sandoval B. (2020). *Análisis del estado actual del big data en las empresas hoteleras de la ciudad de Pereira*. (Tesis para Bachiller, Universidad Católica de Pereira, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Administración de Empresas. Pereira, Colombia). Recuperado de <https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/7084/2/DDMAE139.pdf> [Consulta: 22 de agosto de 2021].
- Kang, J. & Shin, H. (2020). Reducing perceived health risk to attract hotel customers in the COVID-19 pandemic era: Focused on technology innovation for social distancing and cleanliness. *International Journal of Hospitality Management*. 91(102664), 1-50. doi: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102664>
- Khareva, T., Khnykina, V. Voronova, O. (2020). Modern information technologies in the hotel business: development trends and implementation issues. *Web of Conferences*. 164(9017), 1-9. doi: <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202016409017>
- OMT. (julio, 2021). Los viajes internacionales en suspenso en gran parte a pesar del repunte de mayo. *OMT*. Recuperado de <https://www.unwto.org/es/taxonomy/term/347> [Consulta: 02 de agosto de 2021].
- Silamani, A. (2015). Utilidad y tipos de revisión de literatura. *Ene*, 9(2), 1-19. doi: <https://dx.doi.org/10.4321/S1988-348X2015000200002>
- Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 333-339.
- Susilowardhani, E. & Wiastuti, R. (2016). Virtual Hotel Operation, Is it disruption for hotel industry? *Journal Hospitality dan Pariwisata*. 2(2), 201-2015. doi: <http://dx.doi.org/10.30813/v2i2.905>
- Walker, V. (marzo, 2020). Need to self-isolate? These hotels are offering “quarantine packages”. *The Point Guy*. Recuperado de <https://thepointsguy.com/news/hotel-quarantine-packages-coronavirus/> [Consulta: 30 de septiembre de 2021].