Machine Translated by Google
RCMOS – Revista Científica Multidisciplinaria El Conocimiento.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Año VII, vol. 2, 2026 | Envío: 14/03/2026 | Aceptado: 17/03/2026 | Publicación: 20/03/2026

La economía de la experiencia en el turismo global: el impacto de los protocolos de servicio premium en la hostelería sostenible.

La economía de la experiencia en el turismo global: impacto de los protocolos de servicio premium en la hostelería sostenible.

La economía de la experiencia en el turismo global: impacto de los protocolos de servicio premium en la hostelería sostenible.

Rita de Cássia Oliveira Vásquez
Licenciatura en Administración de Empresas, Uniesp - São Paulo, SP

Resumen

Este artículo analiza la influencia de los protocolos de servicio premium y la gestión de la experiencia del huésped en el mercado global de alquileres vacacionales. Mediante una revisión bibliográfica basada en estudios sobre el comportamiento del consumidor y la gestión de servicios, la investigación demuestra que la estandarización del servicio, alineada con las directrices de conciencia ecológica, maximiza la satisfacción del turista moderno. El estudio concluye que la implementación de consultorías especializadas y manuales operativos no solo incrementa los índices de reseñas positivas, sino que también promueve la sostenibilidad sociotécnica mediante la transferencia de conocimientos a la mano de obra local.

Palabras clave: Economía de la experiencia; Hostelería de alta gama; Comportamiento del consumidor; Calidad del servicio; Turismo sostenible.

Resumen

Este artículo analiza la influencia de los protocolos de servicio premium y la gestión de la experiencia del huésped en el mercado global de alquileres vacacionales. Mediante una revisión bibliográfica basada en estudios sobre comportamiento del consumidor y gestión de servicios, la investigación demuestra que la estandarización del servicio, alineada con directrices ecológicas, maximiza la satisfacción del turista moderno. El estudio concluye que la implementación de consultoría especializada y manuales operativos no solo incrementa los índices de reseñas positivas, sino que también promueve la sostenibilidad sociotécnica al transferir conocimientos a la mano de obra local.

Palabras clave: Economía de la experiencia; Hostelería de alta gama; Comportamiento del consumidor; Calidad del servicio; Turismo sostenible.

Introducción

El mercado turístico mundial ha consolidado su transición de simplemente ofrecer servicios a...

economía de la experiencia, un concepto ampliamente respaldado por Pine y Gilmore (1998).

En esta nueva configuración, los viajeros no solo buscan una infraestructura física adecuada, sino que también exigen...

Interacciones altamente personalizadas que añaden valor emocional a la estancia. En el sector de alquiler de

Esta temporada, este cambio de paradigma trasladó el eje competitivo de la ubicación geográfica a...

Excelencia en la gestión hotelera.

La introducción de prácticas sostenibles en este contexto de servicio de alta gama representa un avance.

analítico en la literatura turística. Como señalan Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) en

Sus estudios sobre la calidad del servicio (modelo SERVQUAL), la tangibilidad y la empatía son...

determinantes clave de la satisfacción del cliente. Cuando los gerentes implementan protocolos de

Este artículo se publica en acceso abierto bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google

Año VII, vol. 2, 2026 | Envío: 14/03/2026 | Aceptado: 17/03/2026 | Publicación: 20/03/2026

Su servicio se centra en reducir el impacto ambiental y guía a los huéspedes de forma fluida.
Transforman la sostenibilidad en un componente tangible de la calidad percibida.
Dado esto, el objetivo central de esta investigación es investigar cómo la estructuración de los protocolos de
El servicio al cliente y la consultoría en el sector hotelero influyen en la competitividad de los alquileres vacacionales en Brasil.
contexto internacional. El análisis busca demostrar que el desarrollo de manuales operativos
Los sistemas robustos y la capacitación de los equipos locales son pasos indispensables para garantizar la estandarización,
La satisfacción del cliente y la promoción continua del turismo responsable a escala global.

Metodología

Este estudio se basa en una investigación cualitativa y descriptiva, utilizando la
Una revisión sistemática de la literatura para respaldar los análisis de la gestión de servicios. El alcance
El enfoque metodológico consistió en analizar artículos científicos indexados en Scopus y otras plataformas.
Web of Science, priorizando las publicaciones en las áreas de comportamiento del consumidor, economía y...
Experiencia y gestión en el sector de la hostelería, con especial atención a la evolución de la última década.
del sector de alquileres a corto plazo.
Además de la revisión teórica, el artículo incorpora datos y directrices consolidados por
organizaciones internacionales, como los informes de la Organización Mundial del Turismo (OMT),
2023), que trazan un mapa de las nuevas demandas del turista global pospandémico. La triangulación de estos
Las referencias nos permiten evaluar cómo la demanda de un turismo más consciente está modificando los requisitos.
Directrices operativas que los gerentes deben implementar en la primera línea de atención al cliente.
La estructura de análisis se segmentó en cinco dimensiones operativas, esenciales para la
Comprender el fenómeno. Inicialmente, se analiza la evolución del comportamiento turístico. En
A continuación, se detallan los protocolos del servicio premium, seguidos de la estrategia de
Comunicación sostenible con el huésped. Finalmente, se analizan las métricas de gestión de la calidad.
en la resolución de conflictos y la importancia de la transferencia de conocimientos al ecosistema.
turístico.

1. La economía de la experiencia y el comportamiento del turista global

La dinámica del mercado de alquileres a corto y largo plazo ha cambiado profundamente a medida que...
Las plataformas de reservas digitales han democratizado el acceso global a diferentes tipos de propiedades.
Los estudios de Sigala (2019) muestran que esta expansión ha generado un fenómeno de hipercompetencia.
donde la estandarización excesiva, antes vista como una cualidad en los hoteles tradicionales, se ha convertido en

Este artículo se publica en acceso abierto bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google
RCMOS - Revista Científica Multidisciplinaria El Conocimiento.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Año VII, vol. 2, 2026 | Envío: 14/03/2026 | Aceptado: 17/03/2026 | Publicación: 20/03/2026

percibido como un fracaso a la hora de ofrecer experiencias auténticas. El turista contemporáneo busca
Alojamientos que reflejan el carácter del destino y ofrecen un servicio exclusivo.
Esta búsqueda de autenticidad está intrínsecamente ligada al surgimiento de un consumidor más exigente.
crítico y consciente del medio ambiente. La literatura académica sobre el comportamiento de
Los consumidores señalan que las decisiones de compra en el sector de viajes están fuertemente influenciadas por
Valores éticos de las propiedades (Budeanu, 2007). Los viajeros globales prefieren invertir capital en
Empresas que demuestran responsabilidad social, transformando la preferencia por el medio ambiente.
Las prácticas respetuosas con el medio ambiente son un requisito indispensable del mercado, no solo
un nicho de mercado. Es en este contexto donde la consultoría especializada en hostelería adquiere un papel estratégico.
Los gestores de carteras inmobiliarias han constatado que no basta con adquirir un buen activo; es
Necesito gestionar activamente cómo el cliente interactúa con este activo. El desarrollo de
Los protocolos de servicio orientados al mercado de estancias a largo y corto plazo se han convertido en...
La herramienta de gestión más eficaz para garantizar una diferenciación competitiva estable.
La ausencia de una zona de recepción física, una característica inherente a la mayoría de las propiedades de alquiler vacacional,
Requiere que la sensación de bienvenida se proyecte virtual y físicamente incluso antes de la llegada.
Desde la perspectiva del cliente. Enviar guías locales, personalizar la experiencia de bienvenida y anticiparse a sus necesidades.
Estas son tácticas que compensan la ausencia del constante "factor humano", asegurando que el huésped se sienta
Contamos con el apoyo de un equipo directivo altamente profesional que trabaja entre bastidores.
En conclusión, este análisis inicial sugiere que comprender la psicología del viajero novel es la base para...
Cualquier operación rentable. El gerente moderno necesita trazar un mapa del recorrido del cliente de forma integral.
Estructurar cada punto de contacto para generar confianza, comodidad y, al mismo tiempo, transmitir...
Los valores de sostenibilidad que sustentan la gestión del negocio.

2. Protocolos de servicio premium para alquileres vacacionales

Ofrecer un servicio excelente en el sector de la hostelería requiere transformar conceptos abstractos.
en rutinas operativas rigurosas. La teoría de la gestión de operaciones enseña que la calidad
La percepción del cliente es directamente proporcional a la consistencia del servicio prestado (Gronroos,
1984). En el mercado de alquileres temporales, esta consistencia se logra a través del establecimiento
Procedimientos Operativos Estándar (POE) diseñados específicamente para gestionar las interacciones.
con el invitado.
La estructuración de estos protocolos debe abarcar todo, desde el primer contacto virtual hasta...
Seguimiento posterior a la compra. El servicio de alta calidad incluye saludos.
Servicios personalizados, comunicación clara sobre cómo funciona la propiedad y asistencia rápida. Para que

Este artículo se publica en acceso abierto bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google
RCMOS - Revista Científica Multidisciplinaria El Conocimiento.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Año VII, vol. 2, 2026 | Envío: 14/03/2026 | Aceptado: 17/03/2026 | Publicación: 20/03/2026

Estas acciones son ejecutadas impecablemente por diferentes miembros del equipo, la firma consultora en
La hostelería implica la elaboración de manuales que estipulen los tiempos de respuesta, el lenguaje apropiado y...
Los flujos de trabajo que se deben seguir en cada situación.

La Tabla 1 describe la diferencia práctica entre los modelos de gestión reactiva (comunes en los huéspedes).
aficionados) y los protocolos premium adoptados por administradores profesionales centrados en
sostenibilidad.

Tabla 1: Comparación de protocolos de servicio en propiedades de alquiler vacacional

Punto Contacto	Modelo reactivo (aficionado) Protocolo	premium y sostenible (profesional)
Registrarse	Entrega de contraseñas automatizada e impersonal.	Bienvenida personalizada, con una guía interactiva sobre cómo usar su hogar de manera eficiente. DOCX
disponible si el cliente	La comunicación solo estará informa de algún problema durante su estancia .	Control proactivo (control sutil) para garantizar la comodidad y fomentar el uso consciente de los recursos.
Gestión	hotelera básica , con altos estándares de limpieza y correcta disposición de los artículos de tocador.	Reposición inteligente, ofreciendo programas de reciclaje internos y reduciendo el uso de plásticos.
de los daños	Enfoque exclusivo en la inspección en caja .	Encuesta de satisfacción estructurada y recopilación de datos para la mejora continua de los protocolos.

El análisis de la matriz presentada revela que profesionalizar el servicio al cliente no requiere
No se trata de inversiones financieras exorbitantes, sino más bien de una planificación administrativa meticulosa.
Mediante la implementación de procesos claros, la empresa garantiza que el nivel de servicio sea idéntico para todos.
Para los huéspedes de fin de semana y los clientes corporativos de larga duración, se trata de consolidar la reputación.
de la marca en el mercado global de alquiler.
Además de garantizar la satisfacción, estos protocolos tienen un impacto directo en los algoritmos de las plataformas.
distribución. Las respuestas rápidas y la gestión predecible generan un mayor volumen de
Reseñas con alta calificación. Estas métricas mejoran el posicionamiento de los anuncios, aumentando...
tasa de ocupación orgánica de la propiedad que demuestra el retorno financiero directo de
Servicio impecable.
Por último, documentar estos procedimientos protege a la empresa contra una alta rotación de personal.
Cuando las directrices de servicio premium se formalizan en manuales estratégicos,
La dirección es capaz de capacitar a los nuevos empleados de forma rápida y eficiente, manteniendo los estándares de calidad.
de alta calidad independientemente de los cambios en la primera línea operativa.

Este artículo se publica en acceso abierto bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google
RCMOS – Revista Científica Multidisciplinaria El Conocimiento.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Año VII, vol. 2, 2026 | Envío: 14/03/2026 | Aceptado: 17/03/2026 | Publicación: 20/03/2026

3. Comunicación sostenible y la experiencia del huésped.

Integrar prácticas ecológicas en la rutina del huésped sin generar fricción es uno de los mayores desafíos.
Gestión de servicios complejos. Font y McCabe (2017) destacan que el turismo sostenible
La comunicación suele fracasar cuando se interpreta como una imposición o un intento de...
restringiendo la comodidad del cliente. Por lo tanto, la comunicación premium debe basarse en el refuerzo.
Enfoque positivo: educar al consumidor a través del diseño del servicio.
El desarrollo de pautas para estancias respetuosas con el medio ambiente requiere perfeccionamiento. En lugar de simplemente publicar...
La administración aplica normas estrictas en cuanto al uso del aire acondicionado y del agua.
Comunicaciones visuales y textuales elegantes que invitan al turista a participar activamente en
Ecosistema local. Una guía para hospedarse que sugiere prácticas de ahorro de energía y consejos prácticos.
El reciclaje crea un entorno cooperativo, optimizando la responsabilidad ambiental de
propiedad sin comprometer la experiencia turística.
Este enfoque proactivo también minimiza los errores en el uso de la infraestructura. Turistas
Los visitantes internacionales a menudo no están familiarizados con los sistemas de clasificación de residuos o con...
El funcionamiento de los electrodomésticos locales. Al proporcionar instrucciones claras, desarrolladas en base a
Mediante técnicas avanzadas de hostelería, la empresa previene daños en los equipos y garantiza que...
Los programas de reciclaje funcionan con la máxima eficiencia durante todo el período de alquiler.
El impacto psicológico de esta comunicación cuidadosa se refleja directamente en las percepciones posteriores al viaje.
Los huéspedes suelen recordar y mencionar en sus reseñas cuando sienten que la propiedad...
Ofrecía un propósito que iba más allá de lo básico. Mencione que la estancia fue gestionada por un equipo.
Preocupada por reducir su huella de carbono, enriquece la experiencia de viaje del cliente.
Tu propia red de contactos, que sirve como una poderosa herramienta de marketing orgánico.
De esta forma, la estrategia de comunicación fusiona la hospitalidad con la educación ambiental.
El administrador deja de ser simplemente el operador logístico de la propiedad y comienza a actuar como un agente de
Transformación del comportamiento, utilizando la excelencia en el servicio al cliente para influir
Influir positivamente en los hábitos de consumo de los viajeros procedentes de diversas partes del mundo.

4. Gestión de la calidad y resolución eficaz de conflictos

Incluso en las operaciones de alquiler más rigurosas, los incidentes y los eventos imprevistos son inevitables debido a...
La complejidad del uso intensivo de propiedades. La verdadera métrica de excelencia en
La hospitalidad no consiste en la ausencia de problemas, sino en la rapidez y la eficiencia con que se resuelven.
resuelto. La literatura sobre recuperación del servicio (Johnston y Michel, 2008) muestra que los clientes

Este artículo se publica en acceso abierto bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google
RCMOS - Revista Científica Multidisciplinaria El Conocimiento.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Año VII, vol. 2, 2026 | Envío: 14/03/2026 | Aceptado: 17/03/2026 | Publicación: 20/03/2026

Aquellos cuyos problemas se resuelven con prontitud y empatía tienden a demostrar altos niveles de mayores índices de fidelización que aquellos que no reportaron fallas.

En el contexto internacional de los alquileres vacacionales, la resolución eficiente de conflictos requiere una Administración de red descentralizada, pero fuertemente coordinada por la administración central. La creación de Los protocolos de escalamiento claros permiten que el equipo local tenga la autonomía para aprobar. Reparaciones rápidas o pequeñas compensaciones para el huésped, evitando trámites burocráticos. comprometer la experiencia del turista y su comodidad inmediata.

La tabla 2 presenta un marco analítico para la resolución de incidentes, basado en las mejores prácticas. Prácticas de gestión de calidad centradas en mantener altos índices de aprobación en el sector. alquileres a corto plazo.

Tabla 2: Matriz de resolución de conflictos en la hostelería de temporada

de ocurrencia SOP)	Acción administrativa (Protocolo de tipo	Impacto en la calidad percibida
proveedor infraestructura (por CA , Wi-Fi) .	certificado; comunicación. Reparación de la ejemplo, transparencia sobre el plazo de la	Activación inmediata del socio . Fallo del El huésped percibe el servicio como rápido y eficaz, que proporciona una asistencia genuina y mitiga la frustración causada por fallos técnicos.
Preguntas sobre Funcionamiento (por ejemplo, uso de electrodomésticos)	Remisiones a guías visuales y manuales operativos proporcionados previamente.	Fomenta la autonomía del cliente y reduce la dependencia del soporte continuo del centro de llamadas.
Incumplimiento de las prácticas Verde (p. ej.) Reciclaje)	formación no punitiva; el equipo de limpieza de emitir advertencias severas al huésped, respetando al mismo tiempo los protocolos de sostenibilidad de la empresa.	Mantiene un ambiente acogedor. Ofrece de alta calidad corrige los errores sin
Quejas posteriores Verificar	Análisis de la causa raíz (Ishikawa); compensación estratégica para reservas futuras.	Demuestra madurez gerencial y transforma a un detractor en un potencial promotor de la marca.

La implementación de estas métricas de calidad transforma las quejas en datos procesables. Cada La dirección cataloga el incidente para identificar fallos sistémicos en el mantenimiento preventivo. de la propiedad o deficiencias en la capacitación del equipo de servicio. Este ciclo de mejora continua. Esto es lo que diferencia a las empresas estancadas de las operaciones globales escalables. Además, una resolución rápida protege el activo más valioso de un establecimiento turístico: el medio ambiente. Digital: Prueba social. Mitigar rápidamente cualquier insatisfacción evita informes negativos. llegar a los sistemas de valoración pública, asegurando que la cartera inmobiliaria de la empresa

Este artículo se publica en acceso abierto bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google
RCMOS – Revista Científica Multidisciplinaria El Conocimiento.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Año VII, vol. 2, 2026 | Envío: 14/03/2026 | Aceptado: 17/03/2026 | Publicación: 20/03/2026

Mantener una calificación premium y, en consecuencia, justificar una tarifa diaria más alta.
Muy valorada en el mercado hotelero internacional.

5. El futuro de la hostelería: transferencia de conocimiento y propósito.

La sostenibilidad de una operación hotelera a gran escala en el mercado estacional no es...
Se limita a la conservación del medio ambiente; abarca el desarrollo socioeconómico de la red de
Profesionales involucrados. Uno de los enfoques más innovadores para garantizar la perpetuidad de productos de alta calidad.
Los estándares de servicio se centran en transferir el conocimiento gerencial al mercado laboral.
local.
La consultoría de hostelería alcanza su máximo nivel de eficiencia cuando la experiencia de
El plan de los fundadores se formaliza y se transmite a proveedores, socios y trabajadores subcontratados. A través de
A través de la tutoría práctica, el desarrollo de rutinas rigurosas y la difusión de las mejores prácticas, la gestión
Promueve la formación continua del equipo. Esta estrategia eleva las cualificaciones de los profesionales que
Trabajan entre bastidores en la industria turística mundial, integrando la conciencia ecológica en las operaciones diarias.
cadena de producción.
En el panorama global, las perspectivas apuntan a una regulación cada vez más estricta de...
Los alquileres a corto plazo exigen a los operadores no solo recaudar impuestos, sino también...
Prueba de prácticas de gestión que no suponen una carga para los municipios. Formación de equipos para el
La separación impecable de residuos, la reducción del desperdicio de agua y la conservación de la energía ponen en marcha
estas operaciones en una posición de cumplimiento temprano con las directrices regulatorias
internacional.
A largo plazo, esta integración entre un servicio excelente, educación del consumidor y capacitación...
Esta técnica crea un modelo de negocio altamente resistente y rentable. Diferenciación de mercado.
El futuro no dependerá del tamaño de la propiedad, sino de la capacidad del administrador para crear un ecosistema.
Bienestar integral. Los huéspedes comenzarán a elegir propiedades donde su estadía esté financiada.
Operaciones éticas gestionadas por equipos valiosos y bien capacitados.
En resumen, la aplicación de protocolos de servicio premium combinados con la economía de la experiencia demuestra...
que el sector del alquiler puede trascender la transacción inmobiliaria básica. Mediante el establecimiento de procesos
Mediante prácticas rigurosas y el intercambio de conocimientos técnicos, la gestión hotelera fortalece su rentabilidad.
y, simultáneamente, actúa como una fuerza impulsora para la evolución estructural y ambiental de todo el
industria turística mundial.

Este artículo se publica en acceso abierto bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google
RCMOS – Revista Científica Multidisciplinaria El Conocimiento.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Año VII, vol. 2, 2026 | Envío: 14/03/2026 | Aceptado: 17/03/2026 | Publicación: 20/03/2026

Referencias bibliográficas

- Budeanu, A. (2007). Comportamiento turístico sostenible: un análisis de las oportunidades de cambio. Revista Internacional de Estudios del Consumidor, 31(5), 499-508.
- Font, X., & McCabe, S. (2017). Sostenibilidad y marketing en el turismo: es hora de tener en cuenta la sostenibilidad y el marketing en el turismo. brecha. Revista de Turismo Sostenible, 25(7), 869-883.
- Gronroos, C. (1984). Un modelo de calidad del servicio y sus implicaciones de marketing. European Revista de Marketing, 18(4), 36-44.
- Johnston, R., & Michel, S. (2008). Tres resultados de la recuperación del servicio: Recuperación del cliente, Recuperación de procesos y recuperación de empleados. Revista Internacional de Operaciones y Producción. Administración, 28(1), 79-99.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: Una escala de múltiples ítems para medir las percepciones de los consumidores sobre la calidad del servicio. Journal of Retailing, 64(1), 12-40.
- Pine, B.J., & Gilmore, J.H. (1998). Bienvenidos a la economía de la experiencia. Harvard Business Revista, 76(4), 97-105.
- Sigala, M. (2019). Impactos y determinantes del alojamiento entre pares en el destino ecosistemas: una revisión. Revista Internacional de Gestión Hotelera Contemporánea, 31(8), 3122-3145.
- OMT - Organización Mundial del Turismo (2023). Aspectos destacados del turismo y futuro del consumidor. Tendencias. Madrid: OMT.

Este es un artículo de acceso abierto publicado bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite su uso, distribución y
Se permite la reproducción en cualquier medio sin restricciones, siempre que se cite correctamente la obra original.