**Hospitalidad 4.0: Las 3 tendencias que están revolucionando la hospitalidad y los bienes raíces**

Los **servicios *on demand*** reinventaron mercados que tradicionalmente tenían un *performance* algo alejado de la tecnología. Uber, Spotify y Netflix cambiaron la forma en que las personas se mueven, escuchan música o se entretienen. Dentro de la industria de la **hospitalidad**, este movimiento digital lo comenzó Airbnb con la posibilidad de alquilar alojamientos desde nuestro *smartphone*. Sin embargo, la pandemia ha modificado cómo las personas trabajan y viven, y **los viajeros hoy en día requieren mucho más** que un simple *marketplace* de propiedades disponibles.

El nuevo modelo, conocido como hospitalidad 4.0, ofrece a los huéspedes una experiencia local que no sacrifica comodidades. De acuerdo con **Nico Barawid, cofundador y CEO de Casai**, startup tecnológica de hospitalidad 4.0 que pone al alcance de los viajeros más de 400 espacios en México y Brasil, los servicios *on demand* son una nueva macrotendencia en la **hospitalidad 4.0.**

“*En el contexto actual de inmediatez, los viajeros buscan espacios y aliados que ofrezcan un hospedaje sofisticado y seguro, que tenga autenticidad. Y lo más importante: quieren sentirse conectados con el lugar y su comunidad. Si algo nos enseñó el 2020, es que trabajar de forma remota puede hacerse hasta en el lugar más remoto*”.

De acuerdo con datos de la compañía, los viajeros de hoy priorizan espacios que les **faciliten las actividades diarias**, ya sea individuales o profesionales; desde áreas al aire libre para hacer ejercicio, hasta estaciones de trabajo equipadas con mobiliario e internet de alta velocidad. Por ejemplo, en 2021, las búsquedas en su sitio web de quienes prefieren departamentos con terrazas y balcones se han incrementado a 5 diarias.

"*Nuestra estrategia basada en la ciencia de datos, nos permite entender a profundidad estas necesidades. Como resultado, hemos podido establecer los aspectos más relevantes para mejorar la experiencia de nuestros huéspedes*" confirmó Barawid.

Según el experto, hoy en día se pueden destacar **3 tendencias relacionadas con las tecnologías *on demand***, las cuales serán claves dentro de la hospitalidad 4.0:

**Espacios como servicio, recibiendo más de lo que hay**

*Space-as-a service* (SPaaS) es un cambio de paradigma en la manera de proveer servicios a los huéspedes, impulsada sobre todo por la conectividad de alta velocidad, la implementación de dispositivos conectados entre sí, el internet de las cosas (IoT) y el uso de inteligencia artificial, entre otras herramientas. Su objetivo es facilitar soluciones bajo un mismo techo, desde ofrecer servicios de *concierge* 24/7 y espacios adaptados como estaciones de trabajo, hasta peticiones de mobiliario.

**El control al alcance de un *tap***

Sin duda alguna, hoy en día las *apps* son un *must have* en nuestro teléfono inteligente que facilita cualquier tipo de actividad en la vida diaria. De acuerdo con una [encuesta](https://www.criton.com/news-hub/new-research-reveals-the-technology-and-safety-measures-hotel-guests-want-during-covid-19/), el **80% de los huéspedes** prefiere descargar una aplicación para hacer *check-in* y obtener toda la información sobre su reserva, lo que además estrecha la comunicación al obtener respuestas inmediatas. Y el 47% de ellos tendría más probabilidades de solicitar *room service* si pudiera hacerlo mediante una *app*. De acuerdo con datos de Casai, **el 100% de sus huéspedes hacen *contactless check-in* desde la aplicación de la compañía, y 60% usa el servicio de *concierge* 24/7.**

**Big data: el petróleo digital**

La big data no sólo funciona para saber qué ofrecer a los usuarios o convertir un *post* de Instagram en una reservación; también es de utilidad para que las compañías reconozcan oportunidades de inversión y **tomen decisiones más informadas**,pues les permite prever escenarios y analizar la incertidumbre, más allá de sólo generar interacciones. En el sector de *real estate*, algunas empresas la emplean para ubicar barrios dónde operar, comparar las ventajas de las propiedades disponibles, armar estrategias de *marketing* o explorar nuevos mercados.

Las nuevas empresas tecnológicas en el espacio hotelero se han puesto en marcha para crear un nuevo estándar, una **cuarta ola de modelos de hospitalidad** que superen el turismo del pasado, en donde viajar era un lujo (1.0), cuando era una comodidad gracias a las grandes cadenas hoteleras (2.0), y lo último parecía ser la tendencia de hacerlo de forma más auténtica a través de un *marketplace* que conectaba a viajeros con propiedades (3.0).

Hoy, las personas quieren vivir mientras viajan (4.0), pero sólo los jugadores con las tecnologías adecuadas sacarán provecho de los cambios. La nueva revolución de la industria de la hospitalidad ya llegó, ¿serás parte de ella?