



Robots sociales interactúan con turistas en hoteles

Investigadores de la Jaume I prueban la efectividad de estos mecanismos en el sector

R. V.

VALENCIA. Investigadores del grupo IMK-Innovación en Marketing de la Universitat Jaume I han iniciado una serie de experimentos con robots sociales que tienen como objetivo analizar la percepción que tienen los clientes de Hospitality (hoteles) sobre este servicio, para así conocer el valor añadido que pueden aportar estos robots al sector del turismo y qué tipo de características tienen que tener para satisfacer al cliente.

Concretamente, la iniciativa, dirigida por el catedrático Miguel Ángel Moliner y el profesor Luis Callarisa, ambos del ámbito de comercialización e investigación de mercados, estudiará el impacto de la funcionalidad y calidez en la calidad del servicio, el valor percibido y la satisfacción.

Está previsto que los experimentos, que han comenzado el 17 de mayo en el Hotel Intur Palacio San Martín de Madrid, tengan una du-

Un aparato con apariencia humana atenderá a los clientes a la entrada del establecimiento

ración de tres semanas. Durante la primera semana, un robot de apariencia humana (Nairobi) interactuará en la entrada del hotel con los clientes y, al finalizar la interacción, se realizará una encuesta para conocer su percepción sobre el servicio. Además, también se harán entrevistas cualitativas con el personal del hotel con la misma finalidad. La segunda semana se repetirá la experiencia con un robot con apariencia robótica (Tokyo), mientras que en la tercera no habrá robots para tener una muestra de control.

Está previsto realizar un segundo experimento del 4 al 17 de julio en el Hotel Intur Orange de Benicàssim con el mismo esquema.