



La UdL usa Big Data para dar “estrellas” a hospedajes con la valoración de los usuarios

Crean un modelo de datos masivos que se ajusta tanto a hoteles como alojamientos colaborativos

La iniciativa trata de ayudar a los usuarios a comprender el significado de cada categoría de los establecimientos.

Lleida
REDACCIÓN

Investigadores de la Universitat de Lleida (UdL) han creado un modelo informático para asignar categorías de los establecimientos hoteleros según los criterios de los usuarios. La iniciativa consiste en utilizar datos masivos (Big data) que puedan determinar las “estrellas” tanto de hoteles como de “alojamientos de economía colaborativa”, como los de la conocida plataforma Airbnb. Los resultados de la investigación han sido publicados en la prestigiosa revista *International Journal of Hospitality Management*.

Los expertos de la UdL han analizado una muestra de 33.000 hoteles alrededor del mundo con 18 millones de reseñas. La investigación, encabezada por la profesora de turismo Eva Martín, ha contado también con expertos de la Escola Politècnica Superior (EPS) de la UdL. A través del aprendizaje automático, una rama de la inteligencia artificial, han creado un modelo que “averigua la categoría de los establecimientos a partir del número de

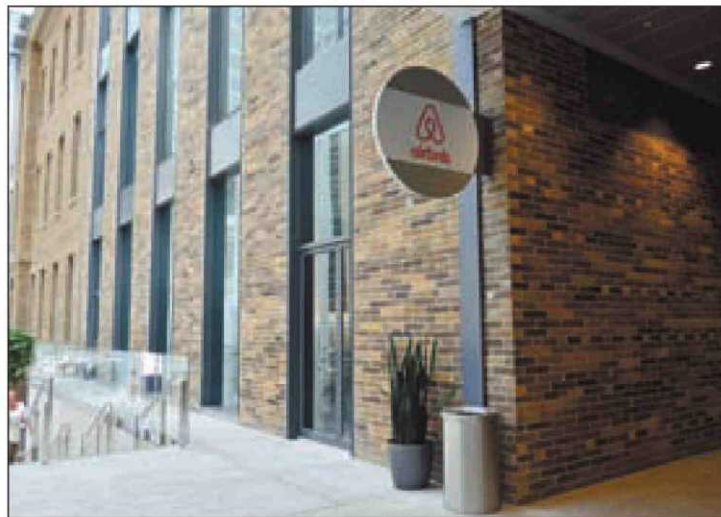


FOTO: Airbnb/ La plataforma representa una alternativa colaborativa

opiniones, la puntuación otorgada por los usuarios o el precio”, explicó Martín.

En el equipo también han trabajado César Fernández y Carles Mateu (EPS) y Estela Mariné (Facultat de Dret, Economia i Turisme). Las categorías hoteleras “se establecen por normativas, públicas o privadas dependiendo del país, que tienen en cuenta criterios técnicos (como los metros cuadrados de las habitaciones) e infraestructuras que no tienen una relación directa con la calidad del servicio que ofrece el establecimiento”, asegura esta profesora de la UdL. Por eso, Eva Martín se ha querido centrar en la opinión de los clientes, utilizando una técnica de clasificación denominada *Support vector machine*. Determinar la categoría de un alojamiento teniendo en cuenta a los usuarios “aumentaría su confianza y los ayudaría en la toma de decisiones”, expuso Martín. Además de la coincidencia con el punto de vista del cliente, el modelo “resolvería estandarizar los criterios utilizados en los diferentes países para ayudar a los usuarios a comprender qué significa cada categoría y al validar el sistema de clasificación oficial, también serían innecesarias las auditorías y se eliminaría mucha burocracia”, añadió Martín.

LAS CLAVES

EL APRENDIZAJE AUTOMÁTICO

Se trata de una rama de la inteligencia artificial con la que crean un modelo con el número de opiniones, la puntuación o el precio del establecimiento.

CATEGORÍA HOTELERA

Las categorías hoteleras no tienen en cuenta la calidad del servicio que ofrece el hospedaje.

33.000 HOTELES

Los investigadores de la UdL analizaron una muestra de 33.000 hoteles alrededor de todo el mundo con 18 millones de reseñas.

VALIDAR EL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN OFICIAL

Al validar el sistema de clasificación serían innecesarias las auditorías eliminando la burocracia.