

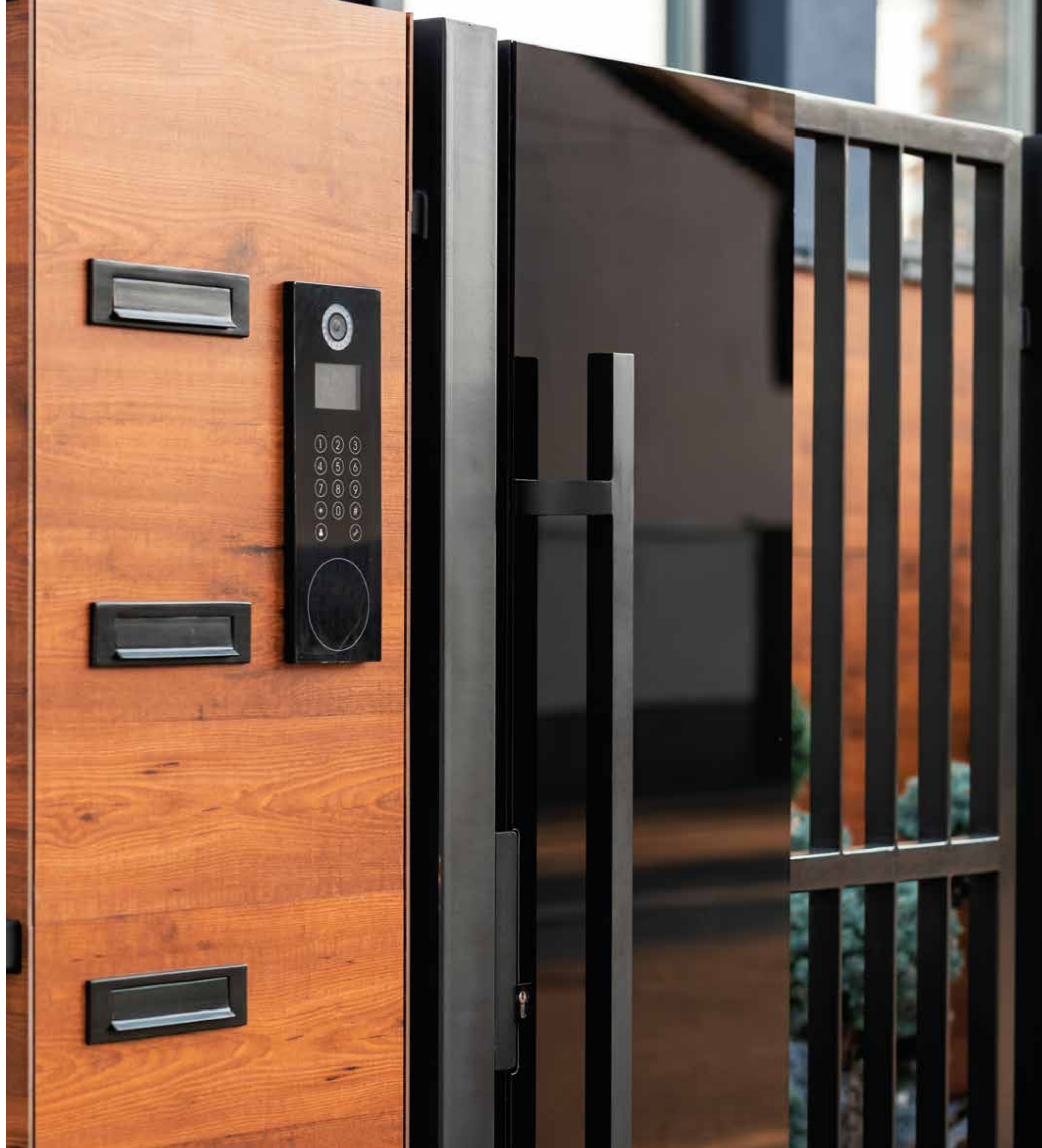
REPORTAJE

TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL SECTOR HOTELERO

EL ARTE DE SENTIR

La transformación digital ha revolucionado el sector hotelero, redefiniendo la experiencia del huésped a través de la automatización, la personalización y la eficiencia operativa. Tecnologías como la domótica, la inteligencia artificial y las plataformas de gestión centralizada permiten optimizar desde el control de accesos hasta la gestión energética, mejorando la sostenibilidad y la rentabilidad. Sin embargo, el reto actual radica en equilibrar la adopción de estas innovaciones con la capacidad de filtrado y análisis de datos para tomar decisiones estratégicas.

> Foto: Freepik





^ Foto: Zennio

INNOVACIÓN EN EL HOTEL

La transformación digital ha llevado al sector hotelero a redefinir completamente la experiencia del huésped, priorizando comodidad, eficiencia y personalización. “La tecnología domótica ha jugado un papel clave en este cambio, permitiendo a los hoteles integrar sistemas inteligentes que automatizan y optimizan desde la iluminación hasta el control de acceso”, analiza Jesús Mora, director comercial de Zennio Spain. En este aspecto, Toni Polo, EMEA & SEA Sales Director de SCATI, comenta que la transformación digital ha revolucionado la operativa en el sector hotelero, donde la centralización de sistemas ha permitido optimizar procesos y aumentar la eficiencia operativa. “Gracias a plataformas avanzadas de integración de sistemas, los hoteles pueden gestionar de manera integrada sistemas como el control de accesos, la videovigilancia, la gestión energética y la climatización, optimizando los recursos disponibles. Al centralizar estos sistemas, no solo se simplifica la operativa diaria, sino que también mejora la sostenibilidad y la experiencia del cliente al garantizar una coordinación más eficaz de los recursos”.

Igualmente, Aldiana Bajric, directora de Operaciones de Hoteligy, observa que el impacto que está viviendo ahora el sector hotelero es claro: por un lado, estamos ante un boom de herramientas tecnológicas que realmente pueden mejorar cualquier aspecto del negocio, desde ventas y costes operativos hasta la experiencia del huésped. Pero, por otro

lado, los hoteleros se ven sobresaturados con la avalancha de información. Hemos pasado de tomar decisiones con muy poca información a tener una cantidad abrumadora de datos. En su opinión, “el reto actual es encontrar un equilibrio: saber cómo filtrar lo relevante y tomar decisiones inteligentes sin sentirse sobrepasados”.

La transformación digital ha revolucionado la forma en que los hoteles operan, gestionan sus servicios y se conectan con los clientes. Por ello, Xavier Martín, CEO de Turijobs, analiza los datos de un informe de Deloitte, donde se indica que los hoteles que han adoptado soluciones digitales han visto un aumento en la eficiencia operativa del 20-30%, reduciendo los costos administrativos y mejorando la experiencia del huésped.

Entre los cambios más destacados observa:

Sistemas de gestión de propiedades (PMS): Herramientas basadas en la nube que automatizan procesos como reservas, facturación y asignación de habitaciones.

Integración de tecnologías móviles: Desde aplicaciones para check-in/check-out hasta llaves digitales, se ha simplificado la interacción del cliente con los servicios del hotel.

Marketing digital avanzado: El uso de datos y análisis predictivos permite segmentar audiencias, personalizar ofertas y fidelizar a los clientes.

“Esta revolución tecnológica no solo mejora la satisfacción del cliente, sino que también refuerza la sostenibilidad operativa, permitiendo a los hoteles gestionar recursos de forma eficiente y reducir costes operativos”, determina Jesús Mora.

Acabado perfecto.



LS 990 – EL CLÁSICO DE LOS INTERRUPTORES DE LUZ

No obstante, Víctor Guill, Sales Manager B2B Hospitality en LG España, considera que, en España, estos últimos años la inversión en transformación tecnológica del sector hotelero ha evolucionado, pero sigue estando por debajo de la media europea. “Todavía hay mucho trabajo por delante para la adaptación tecnológica y digital de este tipo de establecimientos. 2025 va a ser un año clave en la inversión en seguridad y protección de datos”.

Tecnologías que mejoran la experiencia

El sector hotelero cuenta ahora con herramientas tecnológicas que mejoran la experiencia del cliente en cada fase de su viaje. “Desde una página web inmersiva que atrae desde el primer vistazo, hasta un motor de reservas que permite personalizar la estancia desde el inicio, un check-in más fluido o brindando al huésped la posibilidad de organizar sus vacaciones sin necesidad de ir a la recepción, gracias a las guest apps como la nuestra. Hoy en día, los hoteles tienen más fácil que nunca comunicarse con el cliente, algo que antes era todo un reto”, analiza Aldiana Bajric.

En este sentido, Jesús Mora comenta que entre las tecnologías más destacadas se encuentran los sistemas de gestión inteligente, la programación de escenas de bienvenida en función de la hora del día, la posibilidad de actuar sobre los cerramientos de acuerdo a los ritmos circadianos, y las soluciones contactless que hacen la estancia más fluida y segura. “Entre las tecnologías digitales destacadas se encuentran las soluciones que permiten personalizar y automatizar

▼ Foto: Scati



“Está claro que los hoteles están adoptando tecnologías que combinan personalización, eficiencia energética y comodidad”

la experiencia del cliente. Por ejemplo, sistemas de gestión centralizada que conectan el control de accesos (personas y vehículos), la videovigilancia y la climatización optimizando la interacción entre huéspedes y el entorno. Estas herramientas ayudan a los hoteles a anticiparse a las necesidades de los usuarios y a ofrecer un servicios más cómodo y personalizado, mejorando su satisfacción”, define Toni Polo.

Está claro que los hoteles están adoptando tecnologías que combinan personalización, eficiencia energética y comodidad. A lo que desde Zennio Spain añaden que los sistemas de control inteligente y automatización permiten que los huéspedes ajusten luces, temperatura o incluso música con un solo toque. Además, los sistemas DND/MUR (No Molestar / Solicitud de Limpieza) facilitan la comunicación entre huéspedes y personal, optimizando las operaciones y maximizando la satisfacción.

Pero indica, que lo más utilizado y esencial actualmente es todo lo que corresponde a los controles de accesos, ya que, “en combinación con detectores de presencia, pueden no solo mejorar la experiencia del huésped, sino que también pueden mejorar la rentabilidad del hotel, y eso sin mencionar que el coste base de integración de estas soluciones, a día de hoy, es completamente asumible”.

Además, Toni Polo concreta que los hoteles están adoptando tecnologías avanzadas como check-in sin contacto y habitaciones inteligentes para mejorar la experiencia de los huéspedes y optimizar operaciones. En este contexto, “las plataformas integrales se destacan por unificar subsistemas de seguridad y gestión, como CCTV, control de accesos, iluminación y climatización, bajo una única interfaz y así simplificar la operación”. Esta solución no solo centraliza la gestión para automatizar procesos y mejorar la seguridad, sino que también permite integrar dispositivos IoT y optimizar el consumo energético, adaptándose a las necesidades de cada hotel. Así, se mejora la experiencia del huésped mientras se promueven la eficiencia operativa y la sostenibilidad en la industria hotelera.

En resumen, estamos en un momento en el que los hoteles tienen que satisfacer diferentes necesidades: por un lado, las nuevas generaciones que prefieren autogestionarse durante sus vacaciones, y por otro, la generación que quiere que el recepcionista le cuente todo. Por eso, “los hoteles de hoy deben seguir invirtiendo tanto en tecnología que facilite al personal brindar ese servicio personalizado que muchos huéspedes buscan, un PMS potente y herramientas de comunicación

La primera Guía de Interioristas 2025-2026



LA ÚNICA,
¡TIENES QUE ESTAR!



91 802 41 20
contacto@editorialprotiendas.es
<https://revistahostelpro.com/>

pro
tiendas
editorial

ANUARIO

interna, por ejemplo. Y, al mismo tiempo, deben ofrecer herramientas digitales para quienes prefieren autogestionarse. Hablamos de soluciones como el check-in online, guest apps potentes para hacer reservas y pedidos durante la estancia, y chatbots con IA, entre otros”, determinan desde Hoteligy.

Automatización y asistentes virtuales

La evolución de la tecnología ha transformado la forma en que experimentamos la atención personalizada en el sector de la hospitalidad. “Antes nos parecía un detalle increíble cuando un camarero nos llamaba por nuestro nombre, y ahora, con la IA y los asistentes virtuales, ese efecto ‘wow’ puede llegar mucho más lejos. Gracias a la tecnología, los hoteles pueden anticiparse a las necesidades de los huéspedes antes incluso de que lo pidan. Imagina que un asistente virtual no solo te recuerda la hora de tu reserva en el spa, sino que te sugiere actividades basadas en tus preferencias anteriores, te ofrece un descuento en el bar o incluso ajusta la temperatura de tu habitación según lo que más te gusta”, estudia Aldiana Bajric. Hoy en día, la IA integrada en las apps o chatbots está ayudando a dar una atención más rápida, personalizada y eficiente.

En este sentido, desde LG España enumeran distintas tecnologías que están revolucionando el servicio al cliente en los hoteles:

Chatbots y mensajería: los chatbots de IA se utilizan en páginas web, lo que permite a los clientes hacer preguntas y obtener respuestas casi instantáneas las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Asistencia digital basada en voz: muchas personas ya cuentan con tecnologías activadas por voz en el hogar y en sus dispositivos móviles, como los asistentes digitales. Esta tecnología se puede implementar de manera aún más efectiva en la industria hotelera. Con estos sistemas, un huésped puede hacer búsquedas en el televisor de su habitación con la función de reconocimiento de voz o solicitar servicios del hotel desde la propia pantalla.

Servicio de atención al cliente robótico: el sector está utilizando IA para brindar un servicio al cliente de manera personalizada.

“Gracias a la tecnología, los hoteles pueden anticiparse a las necesidades de los huéspedes antes incluso de que lo pidan”

▼ Foto: Zennio



▼ Foto: Zennio



“LA IA ESTÁ REVOLUCIONANDO LA PERSONALIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL HUÉSPED”

Análisis de opiniones a través de la IA: la inteligencia artificial puede ayudar a recopilar y analizar datos y opiniones sobre la experiencia de los consumidores. Las herramientas de análisis de opiniones actuales pueden realizar un seguimiento de las conversaciones sobre sus hoteles, evaluar cómo responden los clientes a una función en particular y detectar quejas comunes o comentarios positivos. Estos datos se pueden utilizar para mejorar sus ofertas.

Sistemas de fidelización de clientes: los programas de fidelidad son muy importantes en el sector hotelero, ya que ayudan a asegurar clientes habituales. El número de clientes participantes sigue aumentando. La inteligencia artificial puede ayudar a optimizar los programas de fidelización y utilizar los datos de los clientes de estos programas para seleccionar ofertas personalizadas para los huéspedes habituales. La IA también puede ayudar a desarrollar nuevas ofertas para clientes primerizos.

En el caso de la climatización, las nuevas soluciones que incorporan inteligencia artificial, permiten que el usuario disfrute del mejor confort con el menor gasto para el establecimiento. Gracias a esta tecnología, los sistemas pueden adaptar la refrigeración o calefacción en función de la previsión del tiempo, pueden aprender los patrones de uso para optimizar el funcionamiento, regularse según la ocupación de la sala, etc.

Por otro lado, desde SCATI observan que la inteligencia artificial aplicada a sistemas de vídeo con reconocimiento facial está revolucionando la personalización en los hoteles. “Estas tecnologías identifican a los huéspedes al ingresar, asociándolos con perfiles registrados para ofrecer servicios personalizados desde su llegada. Además, analizan características como género y edad para realizar recomendaciones relevantes, como actividades nocturnas para jóvenes u opciones familiares. Los sistemas también sugieren ofertas y servicios en tiempo real según la ubicación del huésped, como en res-

redforts

Software todo en uno para hoteles, hostales y cualquier otro tipo de propiedad



Sistema de gestión (PMS)



Conexión con 170 canales



Motor de reservas



Integraciones

Redforts se adapta a las necesidades de los hoteleros españoles

- Envío de Partes de Viajero a Ministerio del Interior, Ertzaintza y Mossos d'esquadra
- Subvención Kit Digital
- Redsys para ofrecer pagos online
- Facturación electrónica
- Informes INE



+2200 usuarios en 25 países



Código Promocional
hostelpro25 10% off



Migramos tus reservas
a nuestro sistema



Soporte telefónico

CUENTA DE PRUEBA **GRATUITA** POR 30 DÍAS



taurantes o spas". En este aspecto, considera que la recopilación de datos permite optimizar futuras recomendaciones y fortalecer la relación con el cliente, creando experiencias memorables y aumentando la fidelización. En resumen, estas tecnologías no solo mejoran la seguridad, sino que transforman cada estancia en una experiencia única y adaptada a las necesidades individuales.

Está claro que “la inteligencia artificial está revolucionando la personalización de la experiencia del huésped al analizar grandes volúmenes de datos y ofrecer recomendaciones adaptadas a sus preferencias. Según IBM Watson, el uso de IA puede aumentar la conversión de servicios adicionales en hasta un 35%”, determinan desde Turijobs.

✓ Foto: Gustavo Galeano Maz



▼ Foto: Hoteligy



Sostenibilidad y tecnología

Las plataformas de integración están ayudando a los hoteles a ser más sostenibles al ofrecer soluciones de gestión inteligente de energía que controlan y optimizan el consumo en tiempo real. “Esto permite identificar áreas de mejora, reducir costos y minimizar el impacto ambiental. Además, estas herramientas facilitan la implementación de estrategias responsables, como la climatización y la iluminación eficientes, que se adaptan a las necesidades específicas de ocupación y horarios, contribuyendo así a una gestión hotelera más sostenible”, analiza el EMEA & SEA Sales Director de SCATI.

A lo que el CEO de Turijobs añade que la sostenibilidad es una prioridad en el sector hotelero, y la tecnología juega un papel fundamental en este cambio. Según Green Hotelier, los hoteles que implementan soluciones tecnológicas sostenibles pueden reducir sus costos operativos hasta en un 25%.

Según observa, avances destacados incluyen:

Sistemas de gestión de energía (EMS): Algunas herramientas optimizan el uso de electricidad y climatización en función de la ocupación.

Paneles solares y energías renovables: Ciertos hoteles han implementado energías limpias en más del 35% de sus instalaciones.

Reducción de plásticos: Iniciativas como dispensadores de amenities y botellas reutilizables eliminan el uso de plásticos de un solo uso.

Sistemas de reciclaje inteligentes: Algunos hoteles utilizan tecnología de clasificación automática para separar residuos y mejorar la eficiencia del reciclaje.

En definitiva, la mayoría de los hoteles están comprometidos con la sostenibilidad, implementando soluciones como energía renovable, sensores de movimiento, termostatos inteligentes y plataformas digitales para gestionar residuos. Sin embargo, “muchas de estas iniciativas requieren una inversión inicial considerable, lo que puede ser un obstáculo, especialmente para hoteles con presupuestos ajustados o prioridades operativas más urgentes”, determina la directora de Operaciones de Hoteligy.

“La sostenibilidad es una prioridad en el sector hotelero, y la tecnología juega un papel fundamental en este cambio”



Horeca
Professional
Expo

HOSPITALITY INNOVATION PLANET

10-12 marzo 2025
IFEMA Madrid

EXPLORE
THE UNKNOWN



LA MAYOR PLATAFORMA MULTIESPECIALISTA DE
INNOVACIÓN Y NEGOCIO PARA EL SECTOR HORECA

+50.000
Empresarios y directivos

+700
Firmas expositoras

+750
Speakers profesionales

9
Auditorios









NEW CONCEPTS
& FRANCHISES


HORECA WINE
& SPIRITS


DELIVERY & FOOD
AS A SERVICE


HEALTH
& SAFETY


SOCIOSANITARIO



Escanea el QR y consigue un 50% de
descuento en tu pase a HIP 2025 con
el código 34F42
www.expohip.com

HIP es un evento en colaboración de: