

Radiografía actual de la IA

Promesas, riesgos
y oportunidades reales

¿QUIÉNES SOMOS?

HOSPITALIDAD EMPRENDEDORA

Podcast y Newsletter de referencia en innovación turística en español.

Profesores de IA, innovación y emprendimiento en universidades de turismo.

Formaciones y acompañamiento personalizado para aplicar innovaciones tecnológicas (principalmente basadas en IA y blockchain) en hospitality.

ALBERT

Más de 15 años en hotelería

NH, Hesperia, W Barcelona, Yurbban, Gallery.

2 vueltas al mundo a bordo del Queen Mary II

GIAN FRANCO

Más de 10 años liderando una empresa de alojamientos turísticos.

Cofundador de Sweet Accommodations y Coimpact Coliving.



QUÉ VEREMOS

- 01 QUÉ ES LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL
- 02 INTELIGENCIA ARTIFICIAL TRADICIONAL VS GENERATIVA VS AGÉNTICA
- 03 GRADO DE ADOPCIÓN DE IA EN HOTELERÍA
- 04 PRINCIPALES DESAFÍOS EN SU ADOPCIÓN
- 05 RIESGOS Y BARRERAS A GESTIONAR EN LA IMPLEMENTACIÓN
- 06 CÓMO IMPLEMENTAR IA DE FORMA ESTRATÉGICA
- 07 CASOS REALES ACTUALES DE IA EN HOTELERÍA

¿Qué es la Inteligencia Artificial?

Campo de la informática que se enfoca en **crear sistemas capaces de realizar tareas que normalmente requieren inteligencia humana.**



Estos sistemas pueden **aprender, entender, razonar, tomar decisiones y resolver problemas** de manera similar a la inteligencia humana.

Campo más amplio
INTELIGENCIA ARTIFICIAL (IA)
Capacidad de las máquinas para imitar la inteligencia humana.

Subconjunto clave
MACHINE LEARNING (ML)
Algoritmos que aprenden de los datos y mejoran con la experiencia.

Especialización profunda
DEEP LEARNING (DL)
Redes neuronales profundas inspiradas en el cerebro humano.



Enfoque en creación
IA GENERATIVA
Creación de nuevo contenido (texto, imágenes, audio) que parece humano.




Motor de texto avanzado
LLMs (Modelos de Lenguaje Grande)
Modelos entrenados en vastas cantidades de texto para comprender y generar lenguaje.

COMPARATIVA: IA TRADICIONAL vs. IA GENERATIVA EN TURISMO

IA TRADICIONAL (Machine Learning)

Enfoque: Análisis y Optimización

Basada en reglas y patrones para predecir resultados.

-  Motores de recomendación
-  Predicción de precios
-  Análisis de sentimiento






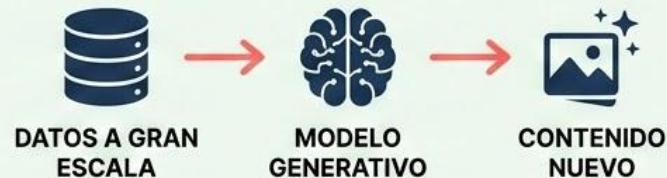
VS

IA GENERATIVA (Deep Learning, LLMs)

Enfoque: Creación y Personalización

Creación de nuevo contenido original y experiencias únicas.

-  Itinerarios de viaje únicos
-  Generación automática de contenido
-  Asistentes virtuales avanzados



La Evolución Tecnológica: Hacia la IA Agéntica en Hotelería

Evolución Tecnológica en el Tiempo



IA TRADICIONAL

- Ejecuta reglas predefinidas.
- Análisis y modelos deterministas.
- Actualizaciones manuales, estática.
- Rol Humano: Establece las reglas.

Ej: Previsión de demanda, optimización de rutas.



IA GENERATIVA (GenAI)

- Crea contenido e insights
- Basada en patrones aprendidos.
- Conciencia de contexto (sesión).
- Rol Humano: Asiste y valida (Copiloto).

Ej: Informes generados por IA, simulaciones.



IA AGÉNTICA

- Decide, adapta y actúa autónomamente.
- Orientada a objetivos (Goal-oriented).
- Aprendizaje y adaptación en tiempo real.
- Rol Humano: Supervisión estratégica.

Ej: Orquestación total de viajes, auto-ajuste de inventario.

Grado de adopción de la IA en hotelería

Estado Actual de la Adopción de IA en Hotelería

78% 

Cadenas hoteleras usan IA hoy.

89% 

Planean aplicaciones adicionales.

Nivel de Integración de la IA

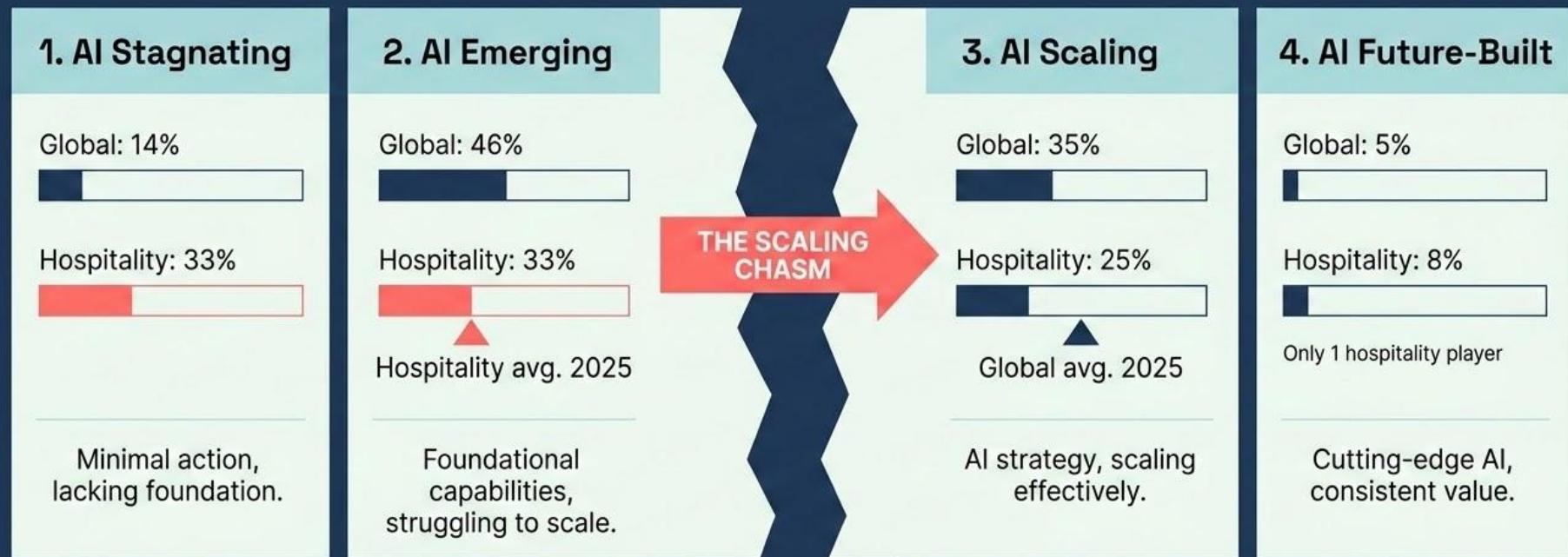


La Adopción de la IA Agéntica Seguirá la Trayectoria de la IA Generativa

Las organizaciones que ya escalan la IA Generativa están liderando la experimentación con la IA Agéntica.



Hospitality Lags Global AI Maturity, Facing a Critical 'Chasm' to Scale



Adopción de IA en Hotelería: Casos de Uso Clave y Futuro

Uso Actual Principal



Chatbots & Asistentes Virtuales **(42%)**



Revenue Management **(40%)**



Marketing Digital **(38%)**

Áreas con mayor implementación hoy.

Mayor Crecimiento Planificado (Próx. 12-24 meses)

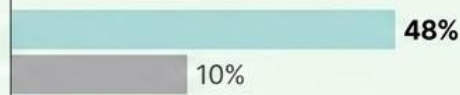
■ Planificado (#ABDADA) ■ No Planificado (Gris)



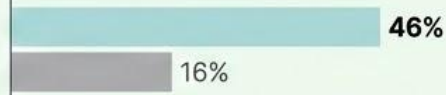
Guest Engagement & Journey



Business Intelligence/Analytics



Personalización (Ofertas/Upselling)



Gestión de Datos de Clientes



Adopción de IA Agéntica en Viajes



Experiencia del Cliente & Servicio

Implementación Acelerada.

25 ejecutivos ya implementando o en próximos 6 meses.



Ventas & Marketing

Fuerte Enfoque a Corto Plazo.

44 ejecutivos combinados (Ventas: 23, Marketing: 21) con planes inmediatos.



TI & Desarrollo de Producto

Crecimiento Sostenido.

26 ejecutivos enfocados en implementación temprana.



Otros dominios (Operaciones, RRHH, Finanzas) muestran una adopción más gradual a 1-5 años.

Principales desafíos para la adopción

PRINCIPALES DESAFÍOS EN LA ADOPCIÓN DE IA Y AUTOMATIZACIÓN



La falta de experiencia es el doble de desafío que la resistencia al cambio.

FACTORES CLAVE

62%

**Falta de Experiencia/
Habilidades en IA**



Brecha de talento.

51%

**Falta de Estrategia
Clara de IA**



Ausencia de hoja de ruta.

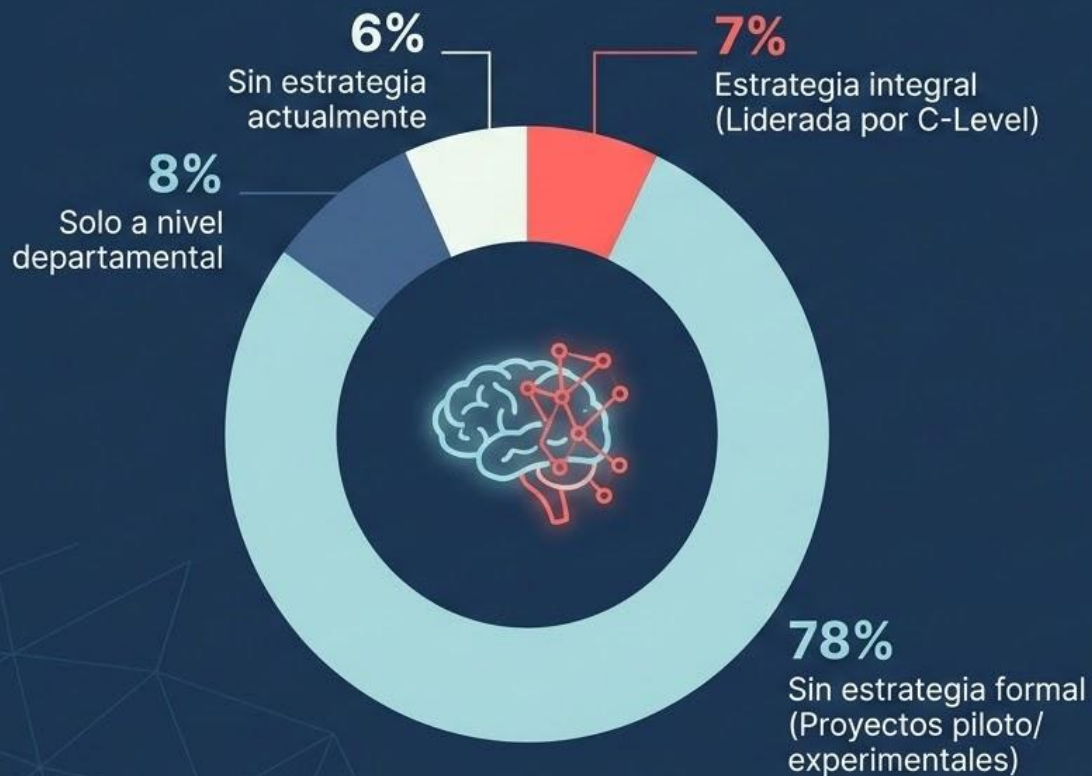
45%

**Desafíos de Integración
de Sistemas**



Complejidad de sistemas heredados.

Estado de la Estrategia de IA en Hotelería



Conclusión Clave:

Solo el **7%** de las empresas hoteleras cuenta con una estrategia de IA unificada y liderada por la alta dirección. La **experimentación fragmentada** sigue siendo la norma.

Riesgos y barreras a gestionar como organización

Fragmentación de sistemas y mala gestión de los datos



- Basura entra, basura sale
- Infraestructuras tecnológicas que no se comunican entre si.
- Datos duplicados, datos desactualizados.

Ciberseguridad y privacidad de datos

- Hiperconectividad y uso intensivo de la IA amplía la superficie de ataque
- Recopilación masiva de datos de clientes genera preocupaciones sobre la privacidad y el cumplimiento de normativas
- Empresas europeas deben asegurarse de implementar la IA de forma alineada con la EU AI Act



Deshumanización y pérdida de la esencia de la hospitalidad



- Automatización excesiva puede erosionar la conexión emocional y la calidez de la hospitalidad
- Delegar demasiado en la IA puede hacer que el huésped se sienta tratado como un número más

Resistencia del personal y falta de competencias digitales

- • Miedo al desplazamiento laboral y resistencia al cambio
- • Apenas un 2.9% de los trabajadores del sector turístico posee habilidades en IA (Fuente: Boston Consulting Group)
- • Si no hay formación adecuada, la organización puede sufrir de fatiga o abrumación tecnológica



Sesgos, opacidad y 'alucinaciones' de la IA

SESGOS



Modelos de IA pueden heredar sesgos presentes en los datos lo que puede derivar en tratos injustos o discriminatorios

'ALUCINACIONES'



IA generativa puede cometer errores o 'alucinar', aunque hay formas de reducir las alucinaciones y los modelos están mejorando en este aspecto

OPACIDAD



Actualmente existe una falta de 'explicabilidad' en cuanto a los motivos de las decisiones tomadas por la IA

**¿Cómo implementar la
IA de forma
estratégica?**

Fase 1: Definición y alineación



Establecer el objetivo

- Determinar problemas urgentes y valiosos a resolver
- Detectar expectativas futuras de los huéspedes a satisfacer



Alinear la gobernanza y los recursos

- Alinear esfuerzos hacia pocos proyectos de alto impacto
- Preservar un espacio para la experimentación de “abajo hacia arriba”



Crear un equipo líder de IA

- Detectar a las personas más motivadas y “AI friendly” y crear un equipo transversal.

Ejemplo Carnival Cruise

[enlace a nota](#)

Fase 2: Preparación de la infraestructura

Auditoría y unificación de datos

- Otorgar a la IA acceso a datos limpios, actualizados y estructurados.
- Crear un modelo de datos unificado que consolide la información para que sea la base sobre la cual operará la IA.



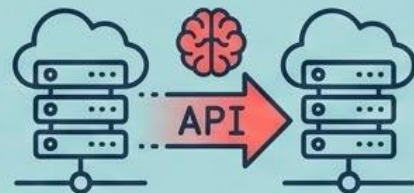
¿Quién lo está haciendo?

Caso Minor Hotels

Fase 2: Preparación de la infraestructura

Asegurar integraciones ágiles:

Evaluar si nuestros sistemas actuales son capaces de integrarse de manera fluida y segura mediante APIs con las nuevas herramientas de IA, o si es necesario migrar a infraestructuras en la nube modernas.



¿Qué características facilitan la conexión de sistemas con IA?



En la nube



API abierta



MCP ready (o en proceso de creación)

Fase 2: Preparación de la infraestructura

Seguridad, privacidad y ética:



- Priorizar el cumplimiento de normativas de protección de datos (como el RGPD o EU AI Act).
- Establecer protocolos de anonimización para generar confianza.

FASE 3: GESTIÓN DEL CAMBIO Y CAPACITACIÓN



IMPULSO DEL CAMBIO CULTURAL

Mitigar la resistencia moldeando nuevas mentalidades.




Clave: la tecnología llega para aumentar, no sustituir, el valor humano.



REENTRENAMIENTO ESTRATÉGICO (UPSKILLING)

Formar al equipo para supervisar la IA y delegar tareas repetitivas.

Enfocarse en habilidades de alto valor:

-  Empatía
-  Trato Personalizado
-  Creación de Experiencias Excepcionales

Fase 4: Implementación escalonada



Casos de uso interno:

Desplegar casos de uso de IA específicos de cara a agilizar el trabajo del equipo y mejorar la toma de decisiones, sin delegar el control total.



Automatización gradual:

Empezar con asistentes personalizados, luego pasar a flujos automatizados y después a agentes autónomos.



Asistentes personalizados



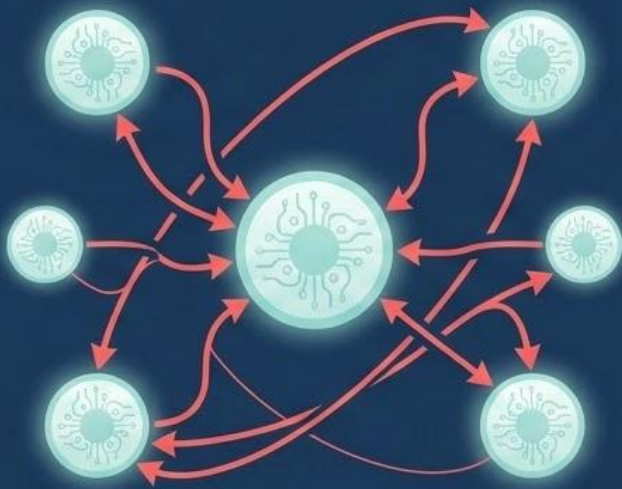
Flujos automatizados



Agentes autónomos

Siempre manteniendo la revisión y aprobación de un supervisor humano antes de la ejecución de la tarea.

Fase 4: Implementación escalonada



Orquestación total - IA agéntica

Conforme la empresa gane experiencia y confianza trabajando con IA.

La evolución natural es hacia agentes autónomos e interconectados, colaborando entre sí y anticipando necesidades, con muy poca intervención humana constante.

Fase 5: Monitoreo y adaptación

Supervisión del rendimiento



Monitorear constantemente métricas, patrones y respuestas de la IA para refinar sistemas y mejorar flujos de trabajo.

Anticipar impactos a mediano y largo plazo



- ¿El diseño organizacional se verá afectado?
- ¿Estamos posicionados para captar el talento necesario?
- ¿Qué nuevos roles surgirán?

¿Está preparado mi
stack tecnológico?

Niveles de “AI readiness” de los PMS

Requerimiento	Sistemas heredados	Basado en la nube	Nativo en IA
Modelo de datos unificado	⚙️ Parcial	⚙️ Sí	✓ Sí
Acceso API en tiempo real	✗ Limitado	✓ Sí	✓ Sí
Capa semántica	✗ No	⚙️ Parcial	✓ Sí
Orquestación entre sistemas	⚙️ Vía middleware	⚙️ Vía integraciones	✓ Nativo
IA diseñada en el núcleo	✗ No	⚙️ Emergente	✓ Sí
Años de inversión en IA	2-3	2-3	5+

PREGUNTAS CLAVE PARA TUS PROVEEDORES TECNOLÓGICOS



Acceso a Datos

¿Tengo acceso a mis datos a través de APIs abiertas?



IA Agéntica y Futuro

¿Cómo preparan la herramienta y cuáles son sus planes de implementación de IA?



Capa Semántica

¿Planean una capa semántica para que la IA acceda y entienda los datos estructurados?



Conectividad (MCP)

¿Planean crear un MCP para conectarse con modelos de IA externos?

Diseño de procesos
“Human in the loop”

TECNOLOGÍA → Asume tareas rutinarias, transaccionales y de procesamiento masivo de datos

HUMANO → Mantiene la autoridad, supervisión y se enfoca en las interacciones de alto valor y aquellas que requieren de alto grado de empatía

A tener en cuenta como empresa

Preservar el toque humano como propuesta de valor



- La eficiencia puede automatizarse, pero la hospitalidad no.
- Supervisión humana insustituible para garantizar la empatía, especialmente en quejas sensibles o lujo.

Redefinir el perfil y capacitar al talento



- Roles de primera línea deben centrarse casi por completo en soft skills.
- Nuevas competencias clave: Orquestación de la experiencia, Inteligencia Emocional, Fluidez con IA, Juicio crítico basado en datos.

(Fuente: Spark The State of Hospitality Report 2025 - 2026)

A tener en cuenta como empresa

Involucrar al equipo desde el diseño para vencer la resistencia

- El personal debe co-diseñar los flujos de trabajo con IA para evitar la fatiga tecnológica y el miedo a la pérdida del empleo.

Gobernanza y roles claros

- Establecer un marco de trabajo que defina exactamente qué decisiones puede tomar la IA y quiénes tienen acceso a modificar sus parámetros.
- Auditar constantemente las respuestas de la IA para detectar errores, sesgos o deshumanización en el tono.

¿Qué están haciendo
algunas de las herramientas
tech hoteleras más
vanguardistas?

Mirai: Infraestructura IA

- **Motor de reservas** → ahora capaz de recibir comandos conversacionales e interpretar intención en tiempo real.
Knowledge → base de datos estructurada que sirve como fuente de verdad para que el modelo de IA consulte toda la información relevante del hotel. Knowledge es el contexto que la IA necesita para ser coherente.
- **Sarai** → La forma en cómo el motor de reservas opera en forma 100% conversacional.
- **Lobby** → Panel de control de todas las conversaciones.
- **MPC** → Herramienta para conectar tu motor de reservas y knowledge a los asistentes de IA externos (chatgpt, claude, gemini ...)

Fuente: [Mirai inaugura su infraestructura IA](#)

Witbooking: Motor de reservas IA

- **Personalización de la experiencia** del usuario en el motor de reservas.
- **Hoteles configuran una serie de combinaciones específicas** de estructura, diseño y contenido del motor de reservas, según los tipos de cliente y/o motivos de viaje.
- El sistema del **motor analiza variables** como el canal de origen o la interacción previa del usuario, y decide en tiempo real qué versión del motor mostrarle.

Fuente: [Septeo impulsa Witbooking AI](#)

Paraty AI Bookings

- Reconstrucción del motor de reservas con el objetivo de **convertir el proceso de reserva de un hotel en una experiencia viva**, adaptable e inteligente.
- El usuario tendrá disponible un **botón para habilitar una interfaz conversacional para la búsqueda**, adaptándose así a la forma en cómo los viajeros interactúan con las herramientas tecnológicas.
- Incorporan funnels inteligentes, una funcionalidad que permite al hotelero crear **diversos procesos de reserva y mostrárselos al cliente dependiendo de su perfil** (canal de procedencia, mercado de origen, dispositivo, etc)

Fuente: [Paraty AI Bookings, nuevo motor de reservas](#)

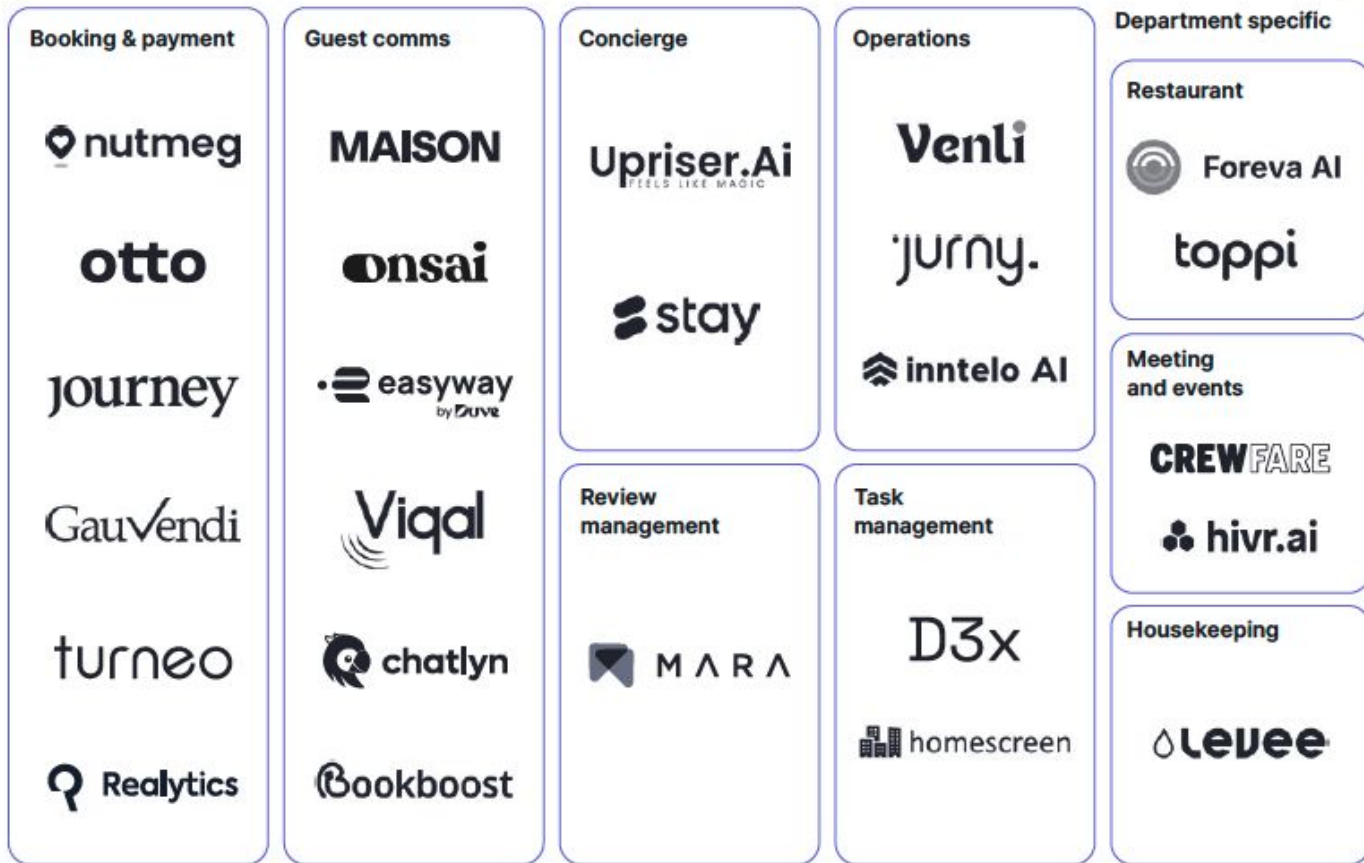
Apaleo. Copilot IA en el PMS

- Agente de IA **integrado en el PMS** que actúa como "**compañero de equipo**" para hoteles.
- Permite a los empleados **resolver tareas complejas con lenguaje natural**, desde gestionar overbookings hasta organizar el housekeeping..
- Apaleo Copilot está embebido en el flujo de trabajo diario, **accediendo a datos en tiempo real** (reservas, preferencias de huéspedes, estado de habitaciones).
- Los equipos **pueden subir sus SOPs (procedimientos operativos estándar)** en texto plano, y el Copilot aprende a replicarlos.
- Abren a que puedan **conectarse agentes externos para automatizar flujos** completos lanzando también un marketplace de agentes de IA para hotelería.

The AI start-up landscape in hospitality tech

Guest-focused

Staff-focused



Fuente:
Mews Agentic AI
for Hotels

Casos reales en hotelería

Atención al huésped y upselling

Wyndham Hotels y Best Western

Partner tecnológico: Canary Technologies

Plataforma impulsada por **IA para interactuar con los huéspedes en múltiples puntos de contacto, ofreciendo respuestas personalizadas de forma automática y generando ofertas de *upselling*** (ventas adicionales) durante la estancia para incrementar los ingresos y simplificar las operaciones del personal.

Fuente: [Best Western's Exclusive Guest Management System](#)

Optimización y programación dinámica de la limpieza

Ritz-Carlton San Francisco (Marriott)

Implementación de un sistema de IA que **sincroniza los horarios de limpieza de las habitaciones basándose en los patrones de check-out en tiempo real, las preferencias de los huéspedes y la disponibilidad del personal**. Esta automatización permite priorizar habitaciones de forma inteligente, acelerando el tiempo necesario para limpiar y preparar las habitaciones en un 20%.

Fuente: [AI in Hospitality. Revolutionizing Housekeeping and Guest Experience](#)

Reducción de desperdicios de alimentos en restaurantes

Four Seasons Peninsula
Partner tecnológico: Winnow

Uso de una herramienta que **combina cámaras y básculas potenciadas por IA para monitorizar qué sobras quedan en los bufés**. El sistema envía análisis en tiempo real a la cocina, permitiendo a los chefs ajustar las cantidades de preparación. Esto ha logrado reducir el desperdicio de alimentos en un 50% en ocho meses.

Fuente: [Chefs are taking food waste off the menu with a little help from AI](#)

Agentes de IA especializados: en huéspedes, operativa e ingresos

Langham Hospitality Group

Despliegue de un **kit de tres agentes de IA**: el Experience Agent, que atiende a los huéspedes en más de 50 idiomas vía WhatsApp o Instagram; el Knowledge Agent, una base de conocimiento interna para resolver dudas operativas del personal; y el Insight Agent, que analiza patrones de demanda y comportamiento para optimizar precios y campañas de marketing

Fuente: [Langham Hospitality launches three AI agents to improve guest experience](#)

Automatización en asignación de habitaciones en check-in

Iberostar Hotels & Resorts
Partner Tecnológico: Konecta

Sistema que automatiza completamente la asignación de habitaciones en el check-in. Funciona con un **gemelo digital del hotel: evalúa miles de combinaciones posibles entre reservas y habitaciones** teniendo en cuenta variables como la proximidad entre huéspedes relacionados, tipología de estancia y disponibilidad en tiempo real.

Fuente: [Konecta e Iberostar transforman el check-in hotelero](#)

**Nuestra experiencia
con clientes
hoteleros**

Formación

- **Formado a más de 15 empresas hoteleras** (independientes, pequeños grupos, grandes cadenas).
- Al inicio, tan solo cerca del 15% - 20% de los participantes en nuestros cursos están aprovechando funcionalidades básicas clave de herramientas como ChatGPT o Gemini.
- Los **equipos aprenden a detectar qué tareas pueden ser optimizadas con IA**, "pierden el miedo" y crean asistentes personalizados para tareas laborales.
- Es la **"chispa" para detectar a las personas del equipo** que empiezan a aportar valor desde su curiosidad y experimentación con la IA.

Flujos con IA para hoteles

PARA EQUIPOS DE RECEPCIÓN Y EXPERIENCIA DEL CLIENTE

- **Automatización de generación de respuestas** de emails a casuísticas específicas (ej. peticiones de reservas con niños en hoteles adults only, generación de propuestas personalizadas MICE, preguntas frecuentes).
Fase actual - Preparación de la infraestructura
- **Asistente IA con acceso a información de procesos**, políticas, manuales, etc (todo tipo de información que necesita conocer el personal de recepción), para agilizar el tiempo de respuesta del equipo de cara al cliente y reducir las llamadas a los managers de turno. Fase actual - Implementada y en uso
- **Sistema apoyado por IA para la gestión de la reputación online**. Generación de respuestas, el análisis y visualización de datos.
Fase actual - Implementada y en uso

Flujos con IA para hoteles

PARA EQUIPOS DE RECEPCIÓN Y EXPERIENCIA DEL CLIENTE

- **Automatización que busca información pública de los huéspedes** y ofrece sugerencias de personalización de estada con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente.
Fase actual - Pruebas internas de concepto
- **Automatización que tiene acceso a reportes de disponibilidad en el PMS** y al listado de reservas, para enviar emails de upselling de forma personalizada, siguiendo las reglas de upselling del hotel.
Fase actual - Pruebas internas de concepto

Flujos con IA para hoteles

PARA EQUIPO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

- **Desarrollo de plataforma web app para comparar información de comisiones** de reservas en PMS con las comisiones declaradas por Booking. Detecta disparidades en cobros por parte de booking de forma rápida, ahorrando tiempo y dinero.
Fase actual - Implementada y en uso con ciertos PMS
- **Creación de un dashboard, estilo PowerBI, con los KPIs principales** para la dirección hotelera, partiendo de información de tablas de plataforma de contabilidad y PMS. Conectado a una base de datos actualizable y con todos los filtros requeridos por dirección
Fase actual - Definición y alineación de especificaciones

Flujos con IA para hoteles

PARA EQUIPO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

- **Digitalización de gestión de facturas.** Automatización con IA que lee los emails, revisa documentos adjuntos, detecta facturas, extrae los datos relevantes y los añade a la hoja de cálculo adecuada.
Fase actual - Pruebas internas de concepto

Flujos con IA para hoteles

PARA EQUIPO DE OPERACIONES

- **Optimización de turnos de trabajo.** Agente de IA que crea los turnos de trabajo basándose en las reglas internas, restricciones laborales y contexto aportado.
Fase actual - Definición y alineación de especificaciones

PARA EQUIPO DE MANTENIMIENTO

- **Asistente con base de conocimientos de la maquinaria del hotel.** Sirve de apoyo al equipo para resolver de forma ágil problemas de mantenimiento. Puede evolucionar en un agente que sea proactivo en cuanto a alertas de mantenimiento.
Fase actual - Implementada y en uso (en fase de asistente no agente proactivo)

¡GRACIAS!



HOSPITALIDAD
E M P R E N D E D O R A