

Uso de la inteligencia artificial en la actividad hotelera

Use of artificial intelligence in hotel activity

Yohny Luz Martínez Trujillo, José Hernán Zamalloa Huambo, Daniela Guadalupe Quispe Aparicio, Micaela Izabel Sánchez Larrea

Cómo citar: Martínez, Y., Zamalloa, J., Quispe, D., Sánchez, M. (2025). Uso de la inteligencia artificial en la actividad hotelera. En Del Castillo, G., Pacheco, E. (Ed). *Inteligencia artificial: usos y aplicaciones desde el contexto universitario*. Universidad Andina del Cusco/High Rate Consulting. <https://doi.org/10.36881/IA2025.1>

Resumen

La presente investigación estudia las aplicaciones de la inteligencia artificial (IA) en la hotelería, con énfasis en su impacto sobre la experiencia del cliente y la mejora de la eficiencia operativa. Para ello, y mediante una revisión integradora de la literatura que incluye un total de 32 documentos, entre artículos científicos y fuentes especializadas, se identifican algunas de las principales aplicaciones de la IA: chatbots, agentes virtuales y analíticas predictivas, las cuales permiten la personalización de los servicios o la automatización de los procesos internos. También se valoran los beneficios, desventajas y oportunidades que ofrece su implementación, señalándose la necesidad de una superación de las barreras culturales, técnicas y éticas, que pueden suponer una complicación para su implantación. Este estudio ofrece un marco de referencia actualizado, que sirve para contribuir a la comprensión y a la utilización estratégica de la IA en el sector hotelero y, por tanto, ser capaz de incrementar la competitividad y sostenibilidad del mismo.

Palabras clave: inteligencia artificial, hotelería, experiencia del cliente, automatización, eficiencia operativa, adopción de tecnología.

Abstract

The present research studies the applications of artificial intelligence (AI) in the hospitality industry, with emphasis on its impact on the customer experience and the improvement of operational efficiency. To this end, and through an integrative review of the literature that includes a total of 32 documents from scientific articles and specialized sources, some of the main applications of AI chatbots, virtual agents, predictive analytics, etc., are identified, which allow the personalization of services or the automation of internal processes. It also assesses the benefits, disadvantages and opportunities offered by their implementation, pointing out the need to overcome cultural, technical and ethical barriers that can complicate their implementation. This study offers an updated reference framework that serves to contribute to the understanding and strategic use of AI in the hotel sector and, therefore, be able to increase its competitiveness and sustainability.

Keywords: artificial intelligence, hospitality, customer experience, automation, operational efficiency, technology adoption.

Introducción

La industria de la hospitalidad es un sector estratégico que vive una transformación importante a causa de la rápida evolución de la tecnología y de la creciente expectativa de los consumidores. La IA está ayudando en la identificación de innovaciones y en la personalización de productos, servicios, en la previsión de la demanda y en la eficiencia de la cadena de valor para que esta industria sea más eficaz (Alcivar-Chiluiza *et al.*, 2025). La relevancia gradual de la IA y su implementación en el ámbito de la hospitalidad ha tenido una mayor importancia tras la última disrupción sin precedentes provocada por el impacto mundial de la crisis por COVID-19 (Castillo-Ortiz *et al.*, 2025). La IA no solo viene empoderando a la industria del turismo, sino que va más allá de ella, subiendo escaleras para llegar a un lugar donde la personalización no es más una ventaja competitiva, sino la norma (Abasturmedia, 2025).

La IA, tal como está estipulado en la literatura vigente, se ha consolidado como una herramienta importante para responder a estas exigencias, permitiendo desde la automatización de los procesos de carácter interno hasta la automatización avanzada de la experiencia del cliente (Revfine, 2025). Los viajeros normalmente buscan cubrir sus necesidades, por ejemplo, utilizando plataformas como despegacom, kayak.com o booking.com (Sancho Zurita *et al.*, 2024). La importancia de la IA radica en su capacidad para mejorar la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente, factores determinantes para la competitividad y sostenibilidad de los hoteles. Es una oportunidad de gestionar la demanda a bajos costes, aun cuando el sector hotelero ha sido lento en la adopción de la IA (CBRE, 2025). Los hoteles deben invertir en soluciones, adoptando tecnologías coherentes y de fácil accesibilidad, a medida que los viajeros se vuelven más sofisticados y con expectativas más altas (Cloudbeds, 2024).

Históricamente, la hotelería se ha visto estrechamente vinculada a la interacción humana para ofrecer un servicio personalizado, pero la gran digitalización y el gran volumen de datos obligan a incorporar tecnologías inteligentes. Si bien la IA potencializa la atención de estos nuevos clientes mediante servicios estandarizados, rápidos y eficaces, la IA es, a fin de cuentas, una máquina tecnológica que carece de sentimientos, y eso implica que la falta de empatía a la hora de atender a sus clientes es un aspecto a tener en cuenta (Glasinovich Aquije & Gutiérrez Céspedes, 2022). La IA resulta ser un insumo fundamental para los análisis amplios de datos, el descubrimiento de patrones, la personalización de experiencias, así como también es una alternativa a la hora de brindar respuestas rápidas a los clientes mediante asistentes de voz y chatbots (Polo Rodríguez, 2023).

La IA ha llegado para modelar el futuro de la hotelería. Los cambios resultan aterradores, ciertamente. Las soluciones con la IA son sencillas de implementar e integrar; además, permite evaluar las capacidades cogniti-

vas y de comunicación, lo que permite a los gerentes seleccionar los mejores candidatos para su staff (Görmüs, 2025). La IA se está convirtiendo en un requisito básico entre los hoteles que quieren ser competitivos, ajustarse a la exigencia de los viajeros, mejorar el servicio, añadir valor a los clientes y a la plantilla operativa (Imascono, 2025), y lo avalan TecnoHotelNews (2024), al indicar que la IA está revolucionando la relación entre hoteles y huéspedes y cómo las empresas del sector deben adaptarse para mantenerse competitivas.

Sin embargo, la adopción de la IA en hotelería genera intranquilidad y desconfianza a los huéspedes, en especial a las personas mayores. Se sienten vigilados y su privacidad se ve amenazada. Asimismo, existen barreras como resistencia cultural, falta de capacitación, limitaciones económicas y preocupaciones éticas sobre privacidad (Carbajal Valverde *et al.*, 2021; López Báez, 2023). Los empresarios hoteleros reconocen que la confianza del sector aún está lejos de consolidarse. Existe desconfianza por experiencias tecnológicas fugaces como los NFT y los sistemas de reservas basados en blockchain (SmartTravelNews, 2025). Asimismo, se evidencian brechas en la digitalización hotelera y en la capacitación al personal, situación que se refleja en la capacidad de dar respuesta a requerimientos de los huéspedes y clientes (Lucio Cruz & Toala Arias, 2025).

En este contexto, surge la necesidad de una investigación que sintetice las aplicaciones actuales de la IA en la hotelería, sus beneficios y desafíos que podrían derivar de su uso en el sector, y que identifique oportunidades para su implementación sostenible (Núñez Mestanza, 2023). Asimismo, la intención de compra a través de medios electrónicos y las restricciones que tienen los consumidores carecen de investigaciones, a pesar de que se ha convertido en la forma sencilla de acercar los servicios al cliente y en un menor consumo de tiempo para realizar compras (Monroy Ceseña, 2024).

Por ello, la presente investigación estudia las aplicaciones de la IA en la hotelería, con énfasis en su impacto sobre la experiencia del cliente y la mejora de la eficiencia operativa. Para ello, se realiza una revisión integradora de treinta y dos documentos entre artículos científicos y fuentes especializadas, consolidando el conocimiento existente y aportando un marco teórico sólido y necesario para futuras investigaciones y aplicaciones prácticas (Canary, 2025).

Metodología

La metodología del estudio se basa en una revisión integradora de la literatura científica y especializada, accediendo a publicaciones entre 2021 y 2025. Las búsquedas incluyeron bases de datos, repositorios universitarios y portales especializados en turismo y tecnología hotelera. Se seleccionaron treinta y dos documentos que incluían el uso de la IA en la hotelería, priorizando la calidad metodológica, la relevancia temática y el acceso a los textos completos.

Se identificaron aplicaciones, beneficios, desafíos y tendencias de la IA en hoteles, analizando cualitativamente los artículos. La información se organizó en tres ejes temáticos: personalización y experiencias del cliente, eficiencia operativa y automatización, y barreras y oportunidades para la adopción, en la medida que combina resultados y perspectivas de diversas investigaciones, lo que permite adquirir una visión amplia y actualizada para el uso de la IA en la hotelería.

Selección de las fuentes

Se llevó a cabo una búsqueda exhaustiva, con criterios de selección, y a partir de estos se exigieron criterios técnicos de búsqueda en bases de datos académicas, así como en archivos institucionales, entre los años 2022 y 2025, que como resultado ofrecieran desde artículos científicos, tesis de pre y posgrado, informes técnicos y/o publicaciones especializadas. A pesar de que comprendiera las temáticas de turismo y de tecnologías de la empresa hotelera, se logró conformar la lista de treinta y dos documentos que superaron los criterios impuestos: pertinencia temática, actualidad, rigor metodológico y acceso completo a los documentos citados.

Análisis de los documentos

Los documentos se analizan cualitativamente a partir de lectura crítica y la extracción de información relevante para responder a los objetivos específicos. Los resultados son consignados en tres ejes temáticos:

1. Aplicaciones de la IA en la personalización y experiencia del cliente.

2. Beneficios en eficiencia operativa y automatización.
3. Retos y oportunidades para la adopción.

Análisis y evaluación de los tres ejes temáticos

Sintetizar las principales aplicaciones de la inteligencia artificial orientadas a la personalización y mejora de la experiencia del cliente en hoteles.

Los artículos que se han sometido a revisión concuerdan en que las tecnologías de la IA más empleadas para la personalización de experiencias del cliente en los hoteles que prestan estos servicios son los chatbots, los asistentes virtuales y los sistemas de análisis de datos para recomendaciones personalizadas.

Según Polo Rodríguez (2023), en el estudio de hoteles en Colombia, afirma que la IA permite analizar datos y patrones para ofrecer experiencias personalizadas, así como facilita respuestas rápidas y eficientes mediante chatbots y asistentes de voz, que incluso aumentan la satisfacción del huésped.

Para Pxsol (2023), los chatbots, debido a su integración con los sistemas de gestión hotelera, permiten responder preguntas frecuentes en el horario que los clientes están disponibles, así como gestionar reservas, mejorando la experiencia del huésped, ya que ofrecen atención al cliente inmediata y personalizada.

Por su parte, Sancho Zurita *et al.* (2024) explican que los asistentes virtuales y los chatbots son fundamentales para los hoteles y departamentos VIP en lo que respecta al servicio de atención al cliente, así como para personalizar servicios a partir de las preferencias y los datos de los huéspedes. Este tipo de manejo de servicios estrecha los vínculos con los clientes y, evidentemente, aumenta la lealtad, así como su satisfacción.

Como resalta TecnoHotelNews (2024), los chatbots son capaces de realizar hasta el 90 % de las tareas rutinarias, lo que permite a las personas realizar actividades que aporten mayor valor y mejorar la experiencia del cliente en general.

La revisión realizada por Alcívar-Chiluza *et al.* (2025), en Manta, Ecuador, confirma que la personalización

a través de los asistentes virtuales continúa en aumento, aunque en algunos hoteles se ve limitada por la cultura tecnológica.

La literatura muestra que los chatbots y asistentes virtuales son las tecnologías predominantes para la personalización de la experiencia del huésped, apoyados por una interpretación de datos que permite anticipar las necesidades y presentar servicios personalizados.

Evaluar los beneficios que la inteligencia artificial aporta a la optimización operativa y automatización de procesos en la gestión hotelera.

Los resultados de la investigación demuestran que la IA colabora notablemente con la eficiencia operativa gracias a la automatización de operaciones repetitivas, la optimización de la gestión de reservas, inventarios y el mantenimiento predictivo.

Para Alcívar-Chiluza *et al.* (2025) los hoteles que introducen IA experimentan una optimización de los procesos internos y un aumento en la eficiencia de la operativa hotelera, y que, a través de asistentes virtuales, se administran tareas administrativas.

Cloudbeds (2024) identifica doce maneras en las que la IA transforma las operaciones, desde la gestión inteligente del inventario, la previsión de la demanda y la programación de la plantilla, con un efecto de reducción de costes y un aumento en la productividad.

En su ocasión, Revfine (2025) y Pxsol (2023) explican que la IA permite la automatización de procesos como el envío de correos electrónicos transaccionales o la gestión de redes sociales, lo cual libera recursos y mejora la eficiencia.

CBRE Insights (2025) señala que la IA está cambiando la industria hotelera, desde la mejora de la eficiencia operativa hasta la posibilidad de aplicar personalización en bloque, con un enfoque en aspectos que anteriormente no podían abordarse.

Respecto a Roelen-Blasberg (2025), la revisión sobre la industria hotelera en Latinoamérica indica que un 19 % de las aplicaciones impulsadas por IA están orientadas a promover y mejorar la producción de servicios, incluida la automatización de los procesos operativos.

Mediante la incorporación de la IA, aumenta la eficiencia de la operatividad hotelera a partir de la automatización de tareas administrativas y operativas, la optimización de los recursos y la previsión analítica, lo que contribuye a una gestión más eficiente y a la reducción de costes.

Identificar los principales retos y oportunidades señalados en la literatura para la adopción efectiva de la inteligencia artificial en el sector hotelero.

El contenido de los artículos revisados coincide al afirmar que, aunque la IA ofrece grandes oportunidades, existen barreras técnicas, culturales y organizacionales que impiden su adopción total.

A la escasa cultura tecnológica, se refieren Alcívar-Chiluita *et al.* (2025), así como al desconocimiento, a la falta de tiempo y al miedo al cambio como las barreras clave en los hoteles de Manta, Ecuador.

También Polo Rodríguez (2023) menciona las barreras impuestas por la resistencia al cambio y la necesidad de un plan de formación que permita aprovechar todo el potencial de la IA en el ámbito del marketing hotelero.

Por su parte, Sancho Zurita *et al.* (2024) advierten sobre riesgos relacionados con la privacidad de datos y las posibles dependencias tecnológicas, los cuales deben ser considerados al momento de implementar estas herramientas.

Para Monroy Ceseña (2025) competitividad hotelera requiere investigaciones para diseñar estrategias que agreguen servicios enfocados al cliente, como las compras en línea, las cuales pueden verse reforzadas por la IA, teniendo en cuenta las restricciones económicas y tecnológicas asociadas a su implementación.

Afirma Smart Travel News (2025) la existencia de una brecha significativa entre la expectativa tecnológica y la realidad operativa, lo que indica la necesidad de contar con estrategias claras para una implementación efectiva.

Abastur Hub (2025) señala que la IA generativa en la hospitalidad y el turismo representa una oportunidad para transformar la industria hotelera. No obstante, es inminente abordar los retos para maximizar sus beneficios. Aunque está promoviendo la evolución de

los servicios, dar respuesta a los clientes y procesar grandes volúmenes de datos, aún enfrenta desafíos técnicos, éticos y sociales para alcanzar su máximo potencial. Asimismo, reconoce limitaciones hacia un desarrollo sostenible que beneficie al sector hotelero y turístico. Los retos identificados incluyen: ciberseguridad, dependencia excesiva y limitaciones tecnológicas.

A su tiempo, AlfredSmart (2025) indica que la IA, antes percibida como algo lejano, debe ser utilizada para ser más productivos y eficientes. Su aplicación aporta ventajas tanto para los huéspedes como para los empresarios hoteleros, permitiendo convertir los hoteles en espacios inteligentes. Entre sus usos se encuentran: gestión de reservas, resolución de dudas mediante chatbots en páginas web y aplicaciones móviles, análisis de datos, monitorización de energía, control de acceso mediante reconocimiento facial, personalización de recomendaciones, utilización de robots, control de inventarios, establecimiento de sistemas de precios dinámicos, marketing digital, asistentes virtuales en habitaciones, detección y prevención de fraudes, evaluación de atención al cliente, mejora de la seguridad, seguimiento de opiniones en línea y automatización de procesos.

Señala Canary (2025) el 73 % de los hoteles considera que la IA transformará la hospitalidad. Los empresarios se muestran entusiasmados con su uso, y se están generando inversiones significativas destinadas a herramientas de IA para el próximo año. Asimismo, señala que la IA ya está presente en el sector, proporcionando datos y recomendaciones para su implementación.

Hotel Tech Report (2025b) indica que empresarios de la industria hotelera en todo el mundo buscan aprovechar los chatbots con IA para automatizar consultas repetitivas relacionadas con reservas y servicios. Su investigación muestra que el 70 % de los huéspedes considera útiles a los chatbots, y el 58 % cree que la IA puede mejorar su estadía en el hotel.

En otro estudio, Hotel Tech Report (2025a) afirma que el software basado en IA se está convirtiendo en una solución dinámica que permite a los hoteles ser más competitivos. La exigencia de los huéspedes se centra en servicios personalizados. Por tanto, la IA, como software basado en aprendizaje automático, analiza datos en tiempo real, patrones históricos y

tendencias del mercado, lo que permite la toma de decisiones operativas basadas en comportamientos y tendencias.

Reservatio (2025) refiere que la IA está revolucionando la industria hotelera, mejorando la experiencia del huésped, fortaleciendo las estrategias de marketing y optimizando las operaciones. ChatGPT, por ejemplo, impulsa soluciones innovadoras al responder a los clientes y procesar grandes volúmenes de datos. La IA gene-

rativa emplea modelos de aprendizaje avanzado para crear contenido original, como imágenes, textos, videos o música, a partir de datos previamente entrenados.

Los principales retos para la adopción de la IA en hoteles son, por tanto, la resistencia cultural, la falta de conocimiento, las limitaciones económicas y los dilemas éticos. No obstante, las oportunidades que ofrece incluyen la mejora de la competitividad, la eficiencia operativa y la experiencia del cliente.

Tabla 1.

Aspectos, coincidencias entre artículos y diferencias del uso de la IA en el sector hotelero

Aspecto	Coincidencias entre los artículos	Diferencias
Aplicaciones principales de la IA en hotelería	<p>Uso generalizado de chatbots y asistentes virtuales para atención al cliente y personalización.</p> <p>Automatización de procesos internos (reservas, inventarios, mantenimiento predictivo)</p> <p>Análisis de datos para mejorar la toma de decisiones y personalizar servicios.</p> <p>Sistemas de gestión de ingresos y precios dinámicos impulsados por IA.</p> <p>Algunos artículos destacan aplicaciones específicas como robots humanoides en Japón (Henna na Hotel) mientras que otros se enfocan en <i>software</i> basado en la nube o plataformas de mensajería.</p>	Diferencia en el grado de adopción de la IA en hotelería de acuerdo a las regiones (ejemplo Latinoamérica vs. Asia)
Beneficios identificados	<p>Mejora significativa en la experiencia del huésped mediante respuestas rápidas y personalizadas.</p> <p>Incremento de la eficiencia operativa y reducción de costos al automatizar tareas rutinarias.</p> <p>Capacidad de anticipar necesidades y mejorar la fidelización.</p> <p>Aumento en ingresos por ventas adicionales y gestión optimizada.</p> <p>Algunos estudios resaltan beneficios más estratégicos (competitividad, innovación), mientras que otros se centran en beneficios operativos inmediatos.</p>	Variación en la percepción del impacto generado por la IA, dependiendo del tamaño y tipo de hotel
Principales desafíos y barreras	<p>Resistencia cultural y falta de capacitación del personal.</p> <p>Limitaciones tecnológicas y económicas para implementar IA avanzada.</p> <p>Preocupaciones sobre privacidad y manejo ético de datos.</p> <p>Brecha entre expectativa tecnológica y realidad operativa.</p> <p>Algunos artículos enfatizan más los aspectos éticos y de privacidad, mientras que otros se enfocan en barreras técnicas y económicas.</p>	El nivel de preocupación varía según el contexto regional y tipo de hotel
Tipologías y herramientas destacadas	<p>Chatbots (Amadeus Advisor, Canary AI, Rose del Cosmopolitan).</p> <p>Plataformas de análisis de datos (Metis AI, Google Cloud).</p> <p>Sistemas de gestión hotelera con IA integrada (OfiHotel, RoomRaccoon)</p> <p>Robots humanoides en hoteles pioneros.</p> <p>Algunos artículos mencionan softwares específicos con soporte en español para mercados latinoamericanos, mientras otros destacan soluciones globales o robots físicos.</p>	Existe diferencias en el nivel de sofisticación tecnológica reportada en el sector hotelero.
Tendencias futuras y perspectivas	<p>Crecimiento acelerado en la adopción de la IA en hotelería para la personalización y eficiencia en la atención al cliente.</p> <p>Integración de IA con domótica y sistemas inteligentes para la sostenibilidad en la industria hotelera.</p>	Algunos artículos vaticinan una adopción masiva de la IA en los próximos años, mientras que otros advierten que la adopción será gradual debido a barreras culturales y económicas en el sector hotelero.

Nota. Hay mayores coincidencias que diferencias en el uso de la IA en los hoteles

Coincidencias y diferencias en la literatura revisada

Reflexiones de las coincidencias y diferencias

Coincidencias fuertes: la mayoría de los artículos coinciden en que la IA está transformando el sector hotelero (principalmente mediante chatbots y asistentes virtuales para la visión del cliente; la automatización de los procesos que aumentan la eficiencia operacional) y hay consenso en los beneficios de rentabilidad y los retos culturales o técnicos para su adopción.

Diferencias relevantes: existen diferencias en el tipo de tecnologías adoptadas (desde software hasta robots físicos) y en la velocidad y profundidad de la adopción por regiones y tamaños de hoteles, y también en la prioridad que se da a los aspectos éticos y de privacidad; además, algunos artículos presentan casos muy innovadores que no están aún generalizados.

Resultados

Aplicación de la IA en el sector hotelero

La mayoría de los artículos coinciden en señalar que las tecnologías más utilizadas son los chatbots y los asistentes virtuales para la atención al cliente, la gestión de reservas y el soporte 24/7, mejorando la personalización de las interacciones y la velocidad de respuesta (Görmüs, 2025; Revfine, 2025; Sancho Zurita *et al.*, 2024).

Además, destaca su uso en la gestión de ingresos, así como en la optimización de precios mediante sistemas de análisis predictivo (Castillo-Ortiz *et al.*, 2025; CBRE Insights, 2025).

La automatización de los procesos internos de la operación hotelera, como la gestión de inventarios y el mantenimiento predictivo, así como la combinación de IA con tecnologías del internet de las cosas (IoT) para desarrollar habitaciones inteligentes que contribuyan a mejorar el confort de los viajeros, al igual que la sostenibilidad (Blanco, 2024), son otras de las aplicaciones señaladas en los artículos revisados.

Los desafíos de la implementación de la IA incluyen su aplicación efectiva en las operaciones diarias, ya que una IA sin un propósito claro puede generar dificultades en la gestión en lugar de optimizar los procesos (TecnoHotelNews, 2025).

Asimismo, se destaca su papel en la mejora de la eficiencia operativa (Alcívar-Chiluza *et al.*, 2025). En el caso de Vincci Hoteles, la IA está revolucionando la experiencia de los huéspedes, ofreciendo un servicio más personalizado y optimizando la gestión hotelera, desde el check-in automatizado hasta los conserjes digitales de última generación (Vincci Expert, 2025).

Beneficios de la IA

Los beneficios reportados incluyen mejora en la experiencia del cliente, mayor eficiencia operativa, reducción de costos y aumento de ingresos por ventas adicionales (Cloudbeds, 2024; CBRE Insights, 2025; Görmüs,

Tabla 2.

Aplicaciones de la IA en hotelería, Coincidencias entre artículos, diferencias y referencias principales

Aplicación de IA en Hotelería	Coincidencias entre artículos	Diferencias	Referencias principales
Chatbots y asistentes virtuales	La mayoría de los artículos coinciden en que los chatbots y asistentes virtuales son las herramientas más implementadas para atención al cliente, reservas y soporte 24/7. Mejoran la personalización y la rapidez en la respuesta.	Algunos artículos destacan chatbots avanzados con IA generativa (Görmüs, 2025), mientras otros mencionan asistentes específicos como StayTalks (Blanco, 2024). Hay diferencias en el nivel de sofisticación y personalización.	Görmüs (2025); Revfine (2025); Sancho Zurita <i>et al.</i> (2024); TecnoHotelNews (2024); Blanco (2024); Canary Technologies (2025)
Análisis predictivo y gestión de ingresos	Se reconoce ampliamente el uso de IA para analizar datos y predecir demanda, optimizar precios y gestionar ingresos dinámicamente, incrementando la rentabilidad.	Algunos artículos enfatizan la integración con sistemas de gestión hotelera y big data (Revfine, 2025), mientras otros resaltan el uso en mercados específicos como Latinoamérica (Castillo-Ortiz <i>et al.</i> , 2025).	Revfine (2025); Castillo-Ortiz <i>et al.</i> (2025); CBRE Insights (2025); Cloudbeds (2024); Görmüs (2025)

CONT.

Aplicación de IA en Hotelería	Coincidencias entre artículos	Diferencias	Referencias principales
Automatización de procesos internos	La automatización de tareas repetitivas (reservas, <i>check-in/out</i> , inventarios) es una aplicación común que mejora la eficiencia operativa y reduce costos.	Algunos artículos mencionan robots físicos para atención (Vincci Expert, 2025), mientras otros se enfocan en software y plataformas digitales.	Alcivar-Chiluiza et al. (2025); Vincci Expert (2025); Imascono (2025); TecnoHotelNews (2024)
Personalización de la experiencia del huésped	La IA permite recomendaciones personalizadas basadas en análisis de preferencias y comportamiento, mejorando la satisfacción y fidelización.	Se diferencia el grado de personalización, desde recomendaciones básicas hasta sistemas integrados como LoT y domótica (Sancho Zurita et al., 2024; Blanco, 2024)	Sancho Zurita et al. (2024); Blanco (2024); Görmüs (2025); Canary Technologies (2025)
Sistema de habitaciones Inteligentes (LoT + IA)	Algunos artículos coinciden en la integración de la IA con LoT para controlar iluminación, temperatura y servicios, mejorando confort y sostenibilidad	Esta aplicación está mas desarrollada en hoteles de lujo o cadenas grandes (Blanco, 2024; TecnoHotelNews, 2024), menos en hoteles pequeños.	Blanco (2024); TecnoHotelNews (2024); Sancho Zurita et al. (2024)
IA generativa y asistente de voz	Se menciona el uso progresivo de la IA generativa para asistentes de voz que interactúan con los huéspedes de forma natural.	Esta tecnología está en la fase inicial y exploratoria, se evidencia el reporte de pocos casos de uso masivo de la IA en el sector hotelero.	Blanco (2024); Görmüs (2025); Canary Technologies (2025)

Nota. Chatbots y asistentes virtuales, análisis predictivo y gestión de ingresos, automatización de procesos internos, personalización de la experiencia del huésped, sistema de habitaciones (LoT + IA) y IA generativa y asistente de voz. (son las coincidencias que existen de la información revisada, en la columna 4 consigna el apellido o institución con el año de publicación)

2025). La IA también contribuye a la fidelización y a la toma de decisiones estratégicas basadas en datos de (Revfine, 2025) y (Nuñez, 2023).

Desafíos y barreras

Los principales desafíos identificados son la resistencia cultural, falta de capacitación, limitaciones económicas y preocupaciones éticas sobre privacidad y manejo de datos (Alcivar-Chiluiza *et al.*, 2025; Carbaljal Valverde *et al.*, 2021; Lopez Baez, 2023; Smart Travel News, 2025). La brecha en la expectativa sobre la expectativa tecnológica y operatividad es considerable (Canary, 2025) y (Lucio Cruz & Toala Arias, 2025).

Tendencias futuras

La fusión de la IA con otras tecnologías emergentes, como la realidad aumentada, los sistemas de voz o los análisis en tiempo real, anticipa una hiperpersonalización más sostenida y, por ende, más sostenible. Las nuevas innovaciones incluyen: automatización de procesos operativos, IA y análisis predictivo, internet de las cosas (IoT) en habitaciones inteligentes, realidad virtual aumentada, plataformas de gestión integradas, sostenibilidad y eficiencia energética, chatbots y asistentes virtuales, seguridad y protección de datos, y tecnología de reconocimiento facial (Tourism & Society Think Tank, 2025; TecnoHotelNews, 2024). El uso de la IA ha ganado terreno en los últimos años

y se ha convertido en una herramienta clave para personalizar la experiencia del cliente. Esta tecnología permite analizar datos a gran escala, ofrecer servicios a la medida del huésped, así como experiencias únicas (Santos García, 2024).

Discusión

Las conclusiones coinciden en que el uso de la IA en la hotelería constituye una herramienta efectiva y transformadora, con aplicaciones en diversas áreas que van desde la experiencia del cliente hasta la gestión operativa. La implementación de la IA contribuye significativamente a mejorar la competitividad del sector y la satisfacción del cliente, aunque su aprovechamiento pleno requiere superar obstáculos organizativos, culturales y éticos. La diversidad en el nivel de sofisticación tecnológica y en su aplicación pone en evidencia la heterogeneidad en la disponibilidad de recursos y en los contextos regionales, lo cual subraya la necesidad de establecer estrategias adaptadas a las realidades específicas de cada entorno (Castillo-Ortiz *et al.*, 2025; Alcivar-Chiluiza *et al.*, 2025). La integración de la IA con otras tecnologías emergentes fortalece el componente innovador de la hotelería, pero exige una gestión responsable y una capacitación continua del personal involucrado (Görmüs, 2025; TecnoHotelNews, 2024).

Por otra parte, la gestión ética de los datos y la protección de la privacidad son elementos clave para la aceptación y sostenibilidad de la IA en el ámbito hotelero (López Báez, 2025; Smart Travel News, 2025). La brecha entre las expectativas tecnológicas y su aplicación práctica debe ser abordada mediante programas de formación, políticas claras y una inversión estratégica (Canary, 2025; Lucio Cruz & Toala Arias, 2025).

Este estudio ofrece un marco consistente que puede servir tanto a investigadores como a profesionales del sector hotelero que buscan integrar de forma efectiva la IA en los procesos de alojamiento y hospitalidad. Asimismo, contribuye al desarrollo sostenible del sector, reconociendo que la actividad hotelera está en constante innovación, transformando los servicios ofrecidos al cliente hacia experiencias únicas y personalizadas. Además, representa una oportunidad para realizar estudios comparativos entre los servicios tradicionales y los modernos, evaluando aspectos como la eficiencia energética y la seguridad de la información.

Conclusión

La revisión integradora de 32 documentos, que incluyen artículos científicos y fuentes especializadas, da cuenta de cómo la IA está reformando significativamente la hotelería a nivel mundial. Se pone de manifiesto que la IA favorece la personalización de la experiencia del cliente, ya que mediante tecnologías como chatbots y asistentes virtuales se proporciona una atención más inmediata, rápida y eficaz, adaptada a las preferencias individuales (Alcívar-Chiluiza *et al.*, 2025; Sancho Zurita *et al.*, 2024; Polo Rodríguez, 2023). Asimismo, la IA impulsa la eficiencia operativa

al automatizar procesos internos, tales como la gestión de reservas, el control de inventarios y el mantenimiento predictivo, lo que contribuye a la reducción de costos y tiempos, además de mejorar la productividad (Cloudbeds, 2024; CBRE Insights, 2025; Alcívar-Chiluiza *et al.*, 2025).

No obstante, la implementación de estas tecnologías enfrenta desafíos significativos, tales como la resistencia cultural, la falta de formación, limitaciones económicas y preocupaciones éticas relacionadas con la privacidad de los datos (Alcívar-Chiluiza *et al.*, 2025; RITUREM, 2025; Smart Travel News, 2025). Sin embargo, la mayoría de los trabajos consultados

coinciden en que los beneficios superan ampliamente estas dificultades, posicionando a la IA como una ventaja competitiva para el sector hotelero (Carbajal Valverde *et al.*, 2021; Díaz Cabrera, 2023).

En conclusión, la IA está transformando el sector hotelero al ofrecer una mejor experiencia al cliente y optimizar la gestión operativa. Si bien su adopción presenta retos, es evidente que generará mayores niveles de personalización, eficiencia y competitividad. Superar las barreras culturales, técnicas y éticas resulta fundamental para la integración efectiva de la IA en la hotelería. Este estudio presenta un marco conceptual actualizado que puede guiar futuras investigaciones sobre el uso de la IA en el sector hotelero, basado en una revisión integradora de treinta y dos documentos. Además, se reconoce que el material recopilado es suficientemente amplio para desarrollar trabajos especializados, como tesis enfocadas en chatbots y seguridad de datos, y para la redacción de artículos científicos.

Referencias | References

- Abastur hub. (2025 de febrero de 2025). *La Inteligencia Artificial como Motor de Transformación en Viajes y Hotelería para 2025* (Artificial Intelligence as a Transformation Driver in Travel and Hospitality by 2025). Obtenido de La Inteligencia Artificial como Motor de Transformación en Viajes y Hotelería para 2025: <https://www.abasturhub.com/nota/hoteles/inteligencia-artificial-como-motor-de-transformacion-en-viajes-y-hoteleria>
- Abasturmedia. (2025). *Tendencias de la inteligencia artificial en hotelería para 2025: impacto, oportunidades y retos* (Artificial intelligence trends in hospitality for 2025: impact, opportunities, and challenges). <https://reservatio.com.mx/tendencias-de-la-inteligencia-artificial-en-hoteleria-para-2025-impacto-oportunidades-y-retos/>
- Alcivar-Chiluiza, D. J., Guerra-Herrera, A. D., & Vera-Vera, J. R. (20 de enero de 2025). La inteligencia artificial en la gestión hotelera del destino (Artificial intelligence in hotel destination management). *Revista Amazónica de Ciencias Económicas*, 4. <https://doi.org/10.51252/race.v4i1.803>

- AlfredSmart. (2025). *15 Usos de la Inteligencia Artificial para hoteles que debes conocer en 2025 (15 Uses of Artificial Intelligence for Hotels You Should Know About in 2025)*. <https://alfredsmart.com/blog/ultimas-tendencias/15-usos-de-la-inteligencia-artificial-para-hoteles-que-debes-conocer/>
- Canary. (15 de febrero de 2025). *Un nuevo estudio revela que el 73% de los hoteleros cree que la IA transformará la hospitalidad (A new study reveals that 73% of hoteliers believe AI will transform hospitality)*. <https://www.canarytechnologies.com/es/press/ai-hospitality-report>
- Carbajal Valverde, G. M., Segura Correa, G. A., & Carrillo Barrera, B. (2021). *Consecuencias positivas y negativas de la inteligencia artificial en el Sector Hotelero*. [Trabajo de grado para título de Bachiller, Universidad Peruana de ciencias Aplicadas] (Positive and negative consequences of artificial intelligence in the hotel sector). <http://hdl.handle.net/10757/656854>
- Castillo-Ortiz, I., Guevara-Martínez, E., & Villar-Patiño, C. (2025). *Inteligencia Artificial en la Industria de la hospitalidad latinoamericana: una revisión de alcance (Artificial Intelligence in the Latin American Hospitality Industry: A Scoping Review)*. *Revista Investigaciones Turísticas*, (29), 1-34. <https://doi.org/10.14198/INTURI.25777>
- CBRE. (5 de febrero de 2025). *Aumentar la eficiencia: El papel de la IA en la industria hotelera (Increasing Efficiency: The Role of AI in the Hospitality Industry)*. <https://www.cbre.es/insights/articles/el-papel-de-la-ia-en-la-industria-hotelera>
- Cloudbeds. (27 de setiembre de 2024). *13 tendencias en tecnología hotelera que todo hotelero (13 hotel technology trends that every hotelier should know)*. <https://www.cloudbeds.com/es/articulos/tecnologia-hotel/>
- Glasinovich Aquije, G. E., & Gutierrez Céspedes, S. N. (2022). *La relación entre el uso de inteligencia artificial y la satisfacción de los clientes del sector hotelero (The relationship between the use of artificial intelligence and customer satisfaction in the hotel sector)*. [Trabajo de grado para título de Bachiller, Universidad Peruana de ciencias Aplicadas]. <http://hdl.handle.net/10757/667149>
- Görmüs, F. (11 de enero de 2025). *Inteligencia artificial en los hoteles: guía completa para 2025 (Artificial Intelligence in Hotels: A Complete Guide to 2025)* <https://www.hijiffy.com/es/recursos/articulos/el-papel-de-la-ia-en-la-hoteleria>
- Hotel Tech Report. (01 de julio de 2025). *Los 10 mejores chatbots para hoteles en 2025 (The 10 Best Chatbots for Hotels in 2025)*. <https://hoteltechreport.com/es/marketing/hotel-chatbots>
- Hotel Tech Report. (27 de febrero de 2025). *Los 5 mejores software de inteligencia artificial para hoteles de 225: inteligencia artificial para hoteles (Top 5 Hotel AI Software of 225: Artificial Intelligence for Hotels)*. <https://hoteltechreport.com/es/news/hotel-ai-software>
- Imascono. (2025). *5 Aplicaciones de la inteligencia artificial en los hoteles (5 Applications of Artificial Intelligence in Hotels)*. <https://imascono.com/inteligencia-artificial-hoteles/>
- López Báez, N. (2023). *Inteligencia artificial y su aplicación en la industria de la hospitalidad (Artificial intelligence and its application in the hospitality industry)*. [Trabajo de grado para título de especialidad, Universidad de Buenos Aires].
- Lucio Cruz, A. E., & Toala Arias, F. J. (27 de junio de 2025). *Propuesta de tecnologías con inteligencia artificial para la mejora del servicio al cliente en el hotel Las Tanusas (Proposal for artificial intelligence technologies to improve customer service at the Las Tanusas hotel)*. *Sinergias Academia*, 8(4), 442-458. <https://sinergiaacademica.com/index.php/sa/article/view/623/1306>
- Martín, A. (28 de noviembre de 2024). *ThinkIN The company for Tourism. Tendencias tecnológicas en hotelería para 2025: transformando la experiencia del huésped y la gestión operativa*. <https://thinkin.es/blog/tendencias-tecnologicas-en-hoteleria-para-2025/>
- Monroy Ceseña, M. (30 de diciembre de 2024). *La calidad de servicios y su nivel de satisfacción en los establecimientos hoteleros (The quality of services and their level of satisfaction in hotel establishments)*. *Revista nternacional de turismo, empresa y territorio*, 108-128. <https://doi.org/10.21071/riturem.v8i2.16418>
- Monroy Ceseña, M. A. (2025). *La calidad del servicio y la satisfacción del cliente como impulsores estratégicos en las categorías Starbucks (Service quality and customer satisfaction as strategic drivers in Starbucks categories)*. *Revista estrategia organizacional*, 14(1). s/p. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/71029>
- Núñez Mestanza, C. (2023). *El impacto de la inteligencia artificial en la automatización de procesos en el área de "front desk"*. [Trabajo de grado para título de Bachiller, Universidad Peruana de ciencias Aplicadas] (The impact of artificial intelligence on front-desk process automation). <http://hdl.handle.net/10757/668709>
- Polo Rodríguez, C. I. (2023). *Análisis de la influencia del proceso de aplicación de inteligencia artificial en las estrategias de marketing de los hoteles: un caso de estudio en Colombia*. [Trabajo de grado para título de Magister, Universidad Simón Bolívar] (Analysis of the influence of the artificial intelligence application process on hotel marketing strategies: a case study in Colombia). <https://bonga.unisimon.edu.co/server/api/core/bitstreams/a2e669f2-cf3a-40c9-baa1-b034484792a9/content>
- Pxsol. (3 de agosto de 2023). *APP conversaciones: el chatbot inteligente para la comunicación hotelera (Conversations App: The intelligent chatbot for hotel communication)*. <https://www.pxsol.com/blog/app-conversaciones-chatbot-inteligente-hotel>
- Reservatio. (2025). *Tendencias de la inteligencia artificial en hotelería para 2025: impacto, oportunidades y retos (Artificial intelligence trends in hospitality for 2025: impact, opportunities, and challenges)*. <https://reservatio.com.mx/tendencias-de-la-inteligencia-artificial-en-hoteleria-para-2025-impacto-opportunidades-y-retos/>
- Revfine. (2 de enero de 2025). *Cómo utilizar la inteligencia artificial en la industria hotelera (How to use artificial intelligence in the hotel industry)*. <https://www.revfine.com/es/inteligencia-artificial-industria-hoteleria/>
- Roelen-Blasberg, T. (2025). *Estadísticas de revisión que cada hotelero necesita saber en 2025 (Review Statistics Every Hotelier Needs to Know in 2025)*. <https://es.mara-solutions.com/post/hotel-review-statistics>

- Sancho Zurita, J. V., Vega Hernández, O., Samaniego Garrido, R. A., Espinoza Alatamirado, A. D., & Zhunio Armas, N. B. (Agosto de 2024). Sostenibilidad en la industria hotelera y departamentos VIP: El papel de la Inteligencia Artificial y la Domótica (Sustainability in the hotel industry and VIP departments: The role of Artificial Intelligence and Home Automation). *Ciencia Latina Internacional*, 8(4), 2807-2825. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/12531/18129>
- Santos García, D. (2024). *El algoritmo del confort: : Aplicaciones de la Inteligencia Artificial al sector hotelero* (The Comfort Algorithm: Applications of Artificial Intelligence to the Hotel Sector.). [Tesis de Grado, Facultad de Ciencia de la Economía y de la Empresa]. <https://burjcdigital.urjc.es/server/api/core/bitstreams/7ac45553-3375-4e89-8e8d-ad4d17046075/content>
- Smart Travel News. (2025). Programa kit digital financiado por los fondos next generation del mecanismo de recuperación y resiliencia (Digital kit program financed by the next generation funds of the recovery and resilience mechanism). <https://www.smarttravel.news/>
- TecnoHotelNews. (4 de diciembre de 2024). *El impacto de la inteligencia artificial en la industria hotelera* (The impact of artificial intelligence on the hotel industry). <https://tecnohotelnews.com/2024/12/impacto-inteligencia-artificial-hoteles/>
- TecnoHotelNews. (18 de febrero de 2025). *Aplicaciones prácticas de la inteligencia artificial en la hotelería* (Practical applications of artificial intelligence in the hospitality industry). <https://tecnohotelnews.com/2025/02/aplicaciones-inteligencia-artificial-hoteleria-cloudbeds-ontour-caceres/>
- Tourism, & Society Think Tank. (01 de enero de 2025). *Nueve innovaciones tecnológicas que transformarán la hotelería en 2025* (Nine technological innovations that will transform the hospitality industry in 2025). <https://www.tourismandsocietytt.com/noticias-y-newsletter/2025/2025-enero/ultimas-noticias/nueve-innovaciones-tecnol%C3%B3gicas-que-transformar%C3%A1n-la-hoteler%C3%ADa-en-2025>
- Vincci Expert. (18 de abril de 2025). *Aplicando la IA en la hotelería: Transformando la experiencia del cliente* (Applying AI in Hospitality: Transforming the Customer Experience). <https://www.vinccihoteles.com/blog/vincci-expert/aplicando-ia-hoteleria/>