

El sector de viajes y hospitalidad se redefine en 2025

Tecnología, sostenibilidad y experiencias personalizadas marcan el ritmo del cambio

La industria de viajes y hospitalidad está viviendo un cambio acelerado. La inteligencia artificial, la automatización y la digitalización no solo optimizan procesos, sino que también elevan la experiencia del cliente con un enfoque más sostenible y personalizado.

La IA y automatización en reservas

Más de la mitad de los viajeros está dispuesto a que **la IA planifique y gestione** sus reservas.

80%

de los clientes en aerolíneas, alojamientos y plataformas ya utiliza IA generativa.

93%

la ha usado o la usaría para concretar compras y transacciones.



Jóvenes viajeros lideran el cambio

62 % de millennials y Gen Z ya automatizan parte de la planificación.

VS.

35 % de generaciones mayores.

Fuente: Accenture Consumer Pulse, 2025 / Phocuswright / TecnoHotel News, 2025

Impacto: Reservas más rápidas, automáticas y personalizadas, con tarifas dinámicas, puntos de fidelización y ajustes de itinerarios en tiempo real.

Check-in móvil y experiencia digital fluida

En 2025, el **63 % de las reservas hoteleras** se realizarán online

El **54 % de los viajeros** prefiere **check-in móvil**, llaves digitales o conserjería virtual

Fuente: Skace Global, Hospitality Marketing Trends 2025

Impacto: Mayor satisfacción, menos fricción y operaciones más ágiles.



IoT en habitaciones inteligentes

Hoteles con IoT logran:

+30%

en satisfacción del huésped

-30%

en costos energéticos

-25%

en tiempo de preparación de habitaciones

Fuente: MoldStud, Software Trends in Travel Industry 2025

Impacto: Experiencias más personalizadas y sostenibles.

Sostenibilidad impulsada por IA

Iberostar eliminó más de 1 100 toneladas de desperdicio alimentario en 2023 gracias a herramientas inteligentes de gestión de residuos.

Fuente: Reuters, AI for Sustainability in Hospitality

Impacto: Eficiencia operativa y compromiso ambiental.

Traducción instantánea en tiempo real

Los líderes de hospitalidad ven la traducción simultánea como una solución transformadora que permitirá a los huéspedes comunicarse sin barreras idiomáticas.

Fuente: Business Insider, entrevista con Kwon Ping Ho

Impacto: Accesibilidad y comunicación directa entre viajeros y anfitriones, sin necesidad de guías.

Estas tendencias no sólo redefinen el servicio, están creando nuevos estándares de...



Experiencia



Eficiencia



Sostenibilidad

En **Atento**, ayudamos a las empresas del sector a **aprovechar la inteligencia artificial, la automatización y la omnicanalidad** para ofrecer experiencias únicas a cada cliente.

Conversemos sobre cómo transformar juntos tu estrategia de servicio.

ATENTO