

HOTELES - Inteligencia Artificial y Robots

“Aliados para la Eficiencia, No Sustitutos del Talento Humano”



La automatización dentro del sector hotelero avanza a paso firme con la implementación de robots y sistemas de inteligencia artificial (IA) y también crece el temor de los empleados por el futuro de su trabajo.

Hoy en día, dentro de los hoteles es posible encontrar unidades autónomas que ayudan en la limpieza, robots que transportan maletas o bandejas, sistemas robóticos que agilizan tareas como el doblado de toallas en lavanderías, como así también la implementación de la IA para automatizar y agilizar procesos internos, como la coordinación de tareas entre departamentos y la reducción de tiempos de respuesta.

Por el momento solo significan comodidades y no transformaciones. Los pequeños robots que vemos en el mercado no hacen cosas imposibles de realizar, solo llegan para ayudar a optimizar tareas específicas, y eliminar riesgos laborales y/o lesiones.

En la hotelería el toque humano continua siendo irremplazable, la interacción humana sigue siendo clave. Los robots pueden mejorar la eficiencia, pero las experiencias de ingreso y permanencia en un hotel siguen necesitando el contacto humano.

Según proyecciones de la propia IA, las tareas mecánicas y las que dependen de reglas predefinidas mejorarán mucho la operatoria, pero aún no, en aquellas que requieren de la conexión humana.

Los expertos en tecnología sostienen que estas herramientas no están para sustituir personas, sino para potenciarlas y facilitar el funcionamiento de distintas tareas.

A pesar de los avances en sistemas conversacionales y en inteligencia artificial emocional, existen límites que las máquinas no pueden superar. La empatía, la

comprensión profunda de las emociones y la capacidad de acompañar a otro en momentos críticos siguen siendo patrimonio exclusivo de las personas.

La hospitalidad es una actividad que se basa en la interacción humana, y aunque algunos sistemas puedan sostener conversaciones empáticas, aún no logran replicar cualidades humanas esenciales como, la intuición emocional y la comprensión profunda del sufrimiento.

La actividad hotelera está arraigada a la tradición, y finalmente la gente quiere y necesita un toque humano cuando viaja. Es una actividad centrada en hacer que las personas se sientan bienvenidas, atendidas y valoradas.

Tal vez las generaciones más jóvenes, expertas en tecnología, podrían valorar estos cambios, con máquinas de auto facturación y el servicio de habitaciones con inteligencia artificial, sin embargo por el momento para la gran mayoría, la falta de interacción humana es un factor decisivo al momento de elegir un hotel.

Una IA que pueda pensar, sentir y adaptarse como un humano aún está lejos. Hasta que llegue ese día la IA continuará siendo una herramienta de apoyo al personal del hotel, y no sustituirá sus funciones.

Hoy la IA es más un aliado útil para mejorar el servicio que una fuerza revolucionaria en nuestra actividad.

“La IA puede facilitar tareas, pero la calidez humana es la que transforma una estadía en una experiencia. Experiencias que se construyen con gestos, actitudes y detalles humanos que dejan huella en la memoria de quienes nos eligen.”

Patricia Mantovano - Septiembre 2025