

■ **Chef&Hotel** | opinión

## Tendencias y desafíos en la industria hotelera 2025



**Alberto Pirola**  
 Presidente de Hoteleros de Chile

El inicio de un nuevo año trae consigo importantes desafíos para la industria hotelera, los cuales exigen una mirada estratégica para asegurar el crecimiento y la competitividad del sector. Entre estos desafíos destacan: mejorar el posicionamiento de Chile como destino turístico de referencia, incrementar tanto la llegada de turistas nacionales como internacionales a diversos destinos nacionales, modernizar la infraestructura hotelera, e incorporar innovaciones tecnológicas para mejorar la operación y experiencia del cliente. Asimismo, la capacitación continua de los colaboradores del sector es fundamental para mantener altos estándares de calidad y servicio.

El sector hotelero chileno debe entender que, en un mundo globalizado y altamente competitivo, la capacidad de adaptación y la búsqueda constante de innovación son esenciales. Por ello, resulta imprescindible estar al tanto de las tendencias que definirán el futuro de la industria en los próximos años. Entre las principales tendencias de 2025 destacan las innovaciones tecnológicas, la personalización de la experiencia y la sostenibilidad.

Una de las tendencias más destacadas es la proliferación de los microhoteles y residencias de lujo. Estos

establecimientos, que se alejan del concepto tradicional de hotel masivo, ofrecen experiencias más exclusivas y personalizadas, además de acceso a áreas privadas, como spas o

restaurantes gestionados por chefs reconocidos. Suelen estar situados en ubicaciones privilegiadas, donde la privacidad y el lujo se combinan con un servicio de atención altamente personalizado. Los microhoteles no solo representan una respuesta a los cambios en los hábitos de los viajeros, sino que también reflejan una creciente demanda por parte de turistas exigentes que buscan calidad sobre cantidad. Grandes ciudades como Nueva York o Madrid, ya están implementando este tipo de tendencias.

Asimismo, la inteligencia artificial (IA), emerge como una herramienta indispensable para la industria hotelera. Gracias a sus capacidades predictivas y su eficiencia, la IA optimiza no solo la gestión interna, sino también la relación con los huéspedes. Imagina a un viajero que, al llegar al hotel, encuentra que su "asistente virtual" ha configurado su habitación según sus preferencias: la temperatura ambiente ajustada, la luz adecuada, la música deseada, y hasta las opciones gastronómicas personalizadas. Este tipo de soluciones mejora la experiencia del cliente, creando un entorno cómodo y a medida, y a su vez, contribuye a la lealtad del cliente, dado que la personalización genera un vínculo más fuerte entre el viajero y la marca del hotel.

La sostenibilidad es otro pilar fundamental para el desarrollo de la hotelería moderna. Los viajeros, en especial las generaciones más jóvenes, demandan cada vez más que los

establecimientos hoteleros adopten prácticas responsables. Desde la reducción de los residuos hasta el uso de energías renovables, la construcción de hoteles con materiales sostenibles y el compromiso con la conservación ambiental. En Chile, la implementación de prácticas sustentables no solo responde a una demanda creciente, sino que también posiciona a los destinos nacionales como responsables y comprometidos con el cuidado del medio ambiente.

Por otra parte, la transformación digital continúa siendo un proceso clave para el sector. La incorporación de tecnologías de gestión de propiedad (PMS), soluciones de auto check-in, sistemas de reservas en línea cada vez más sofisticados, y la automatización de tareas operativas, está ayudando a los hoteles a optimizar sus recursos y ofrecer una experiencia más fluida y eficiente. La digitalización permite también una gestión más precisa y en tiempo real de los datos, lo que facilita la toma de decisiones estratégicas basadas en información confiable.

Por último, no podemos dejar de mencionar el auge del turismo de bienestar. Cada vez más turistas buscan no solo descansar, sino también encontrar una experiencia holística que incluya salud, relajación y bienestar. Los hoteles están respondiendo a esta demanda con spas de lujo, programas de desintoxicación, actividades al aire libre y menús saludables que favorecen el bienestar integral de los huéspedes.