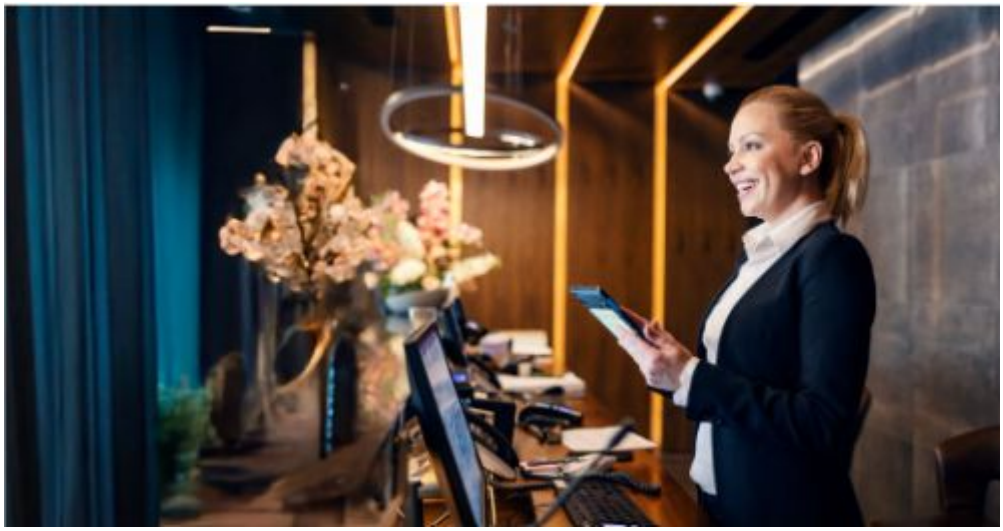
vinetur

Tecnología, clima y confianza digital impulsan el nuevo modelo turístico según ILUNION Hotels

El informe presentado en FITUR 2026 identifica la inteligencia artificial, la adaptación climática y la ciberseguridad como claves del sector

jueves 22 de enero de 2026



ILUNION Hotels ha presentado la segunda edición de su Informe de tendencias del sector turístico y hotelero en el marco de FITUR 2026. Este análisis estratégico revisa la evolución de las principales tendencias detectadas en 2024, amplía su alcance y añade tres nuevas claves emergentes que ya están configurando el presente del sector y marcarán las estrategias del periodo 2024–2027.

El informe señala que la transformación del turismo y la evolución de las preferencias de los viajeros están influyendo de forma decisiva en la experiencia de viaje y en la gestión hotelera. Los nuevos modelos turísticos se centran en el huésped y se ven condicionados por la aceleración tecnológica, el impacto del cambio climático y la preocupación creciente por la seguridad digital. Estos factores están redefiniendo tanto la forma de viajar como las expectativas sobre la estancia en los hoteles.

Carlos Bello, director de Innovación de ILUNION Hotels, ha explicado que estas tendencias son fruto de un análisis continuo del sector, que permite identificar dinámicas con impacto real y reforzar la capacidad de adaptación en un entorno cada vez más cambiante.

La primera de las nuevas tendencias detectadas es la consolidación de la inteligencia artificial como pilar estratégico para la industria turística y hotelera. La demanda de propuestas personalizadas lleva a los hoteles a reforzar el uso de nuevas tecnologías para ajustarse a las necesidades de los huéspedes. La inteligencia artificial deja de ser solo una herramienta de automatización y pasa a ser una aliada para anticipar necesidades, optimizar procesos y mejorar la relación con el cliente. La innovación, según el informe, debe entenderse también desde una perspectiva organizativa, social y ambiental. Las cadenas hoteleras están llamadas a integrar la tecnología en su estrategia para impulsar nuevos modelos de servicio, mejorar la personalización, optimizar la eficiencia operativa y avanzar hacia un uso responsable y confiable de la tecnología, elementos clave para mantener la relevancia y la competitividad.

La segunda tendencia es el avance hacia un modelo de turismo adaptativo al clima, en respuesta al impacto cada vez más evidente del cambio climático. La intensificación de olas de calor, sequías prolongadas y fenómenos extremos obliga a la actividad turística a incorporar criterios de adaptación y resiliencia en su planificación y gestión. El sector turístico, responsable de cerca del 8% de las emisiones globales, debe garantizar el confort, la seguridad y el bienestar del cliente en escenarios cada vez más exigentes. Además, el auge de un consumidor más consciente, que valora la sostenibilidad y la responsabilidad ambiental, junto con un entorno regulatorio más estricto, obliga a las cadenas hoteleras a anticiparse y adaptar su propuesta para consolidar una ventaja competitiva y reputacional.

La tercera tendencia es la consolidación de la ciberseguridad como estrategia de diferenciación para el sector. La seguridad digital adquiere un papel relevante en el posicionamiento, la confianza y la reputación de las marcas hoteleras. En un entorno cada vez más digitalizado, la protección de los datos personales y la continuidad operativa forman parte de la experiencia hotelera, generando tranquilidad tanto antes como durante la estancia. El informe destaca que la ciberseguridad, con un enfoque transversal, tiene un impacto directo en la resiliencia operativa, la experiencia del cliente y el bienestar de los equipos. La seguridad digital deja de ser un ámbito aislado para integrarse plenamente en la gestión y en la propuesta de valor del sector hotelero.

Las tendencias identificadas en la primera edición del informe ya reflejaban la transformación progresiva del sector hacia modelos más centrados en la experiencia, la sostenibilidad y la innovación responsable. La actualización de este año incorpora nuevas claves que dibujan un modelo de hospitalidad más preparado para los desafíos actuales, en el que la tecnología, la adaptación al entorno y la confianza digital se integran al servicio de una experiencia más humana, segura y relevante para las personas.

ILUNION Hotels cuenta actualmente con 32 hoteles en los principales destinos urbanos y vacacionales de España. Su modelo es pionero en accesibilidad universal, diversidad e inclusión social y laboral de personas con discapacidad en el sector turístico. Es la primera compañía hotelera en obtener el Certificado Global en Accesibilidad Universal (UNE-170001-2) en todos sus establecimientos, cuenta con el Sello EFQM 600+ y forma parte de la comunidad B Corp. Su equipo está formado por más de 1.900 profesionales, de los cuales aproximadamente 700 tienen algún tipo de discapacidad y más de 200 pertenecen a colectivos vulnerables. En sus 15 Centros Especiales de Empleo, este colectivo representa más del 70% de la plantilla.