Publicado en Ciudad de México el 29/08/2024

# [La innovación es la nueva ventaja competitiva en la industria de la hospitalidad: Minsait](http://www.notasdeprensa.es)

## La industria de la hospitalidad enfrenta nuevos desafíos que van más allá de ofrecer destinos atractivos; hoy, la innovación y la tecnología son esenciales para crear experiencias personalizadas y optimizar la gestión operativa. Raúl López, Director General de Indra Group, analiza cómo los sistemas de gestión de propiedades (PMS), permiten a las empresas mejorar sus procesos, ofrecer un servicio uniforme y satisfacer las expectativas cambiantes de los clientes en un mercado cada vez más competitivo

 En la industria de la hospitalidad, ya no se puede apostar todo a un paisaje espectacular o una población encantadora. Especialmente ahora, con visitantes que, además de entornos fantásticos, demandan servicios novedosos y eficientes que faciliten la creación de experiencias fuertemente personalizadas. Para las organizaciones del sector, en particular para aquellas compañías que deben administrar propiedades en múltiples destinos, lo anterior supone un nuevo desafío en términos de gestión, el cual incide en todas las actividades clave del negocio: punto de venta, check in y check out, operaciones, cadena de abastecimiento, labores de mantenimiento, housekeeping, entre otras acciones que, mal ejecutadas, pueden arruinar la aventura de un cliente Este escenario no puede ser subestimado por las empresas del sector. En ese sentido, vale la pena recordar que tras el impacto de la pandemia  de Covid-19, la industria de la hospitalidad, en todo el orbe, apenas está recuperando parte del terreno perdido. Raúl López, director general  de Indra Group en México comparte que, por ejemplo, en el nicho del turismo, durante 2023, México ganó una posición en el listado de los 10 destinos globales más visitados por el turismo internacional; en dicho lapso recibió a poco más de 42 millones de visitantes extranjeros, que generaron ingresos en el rango de los $28,600 millones de dólares. Para el cierre de 2024, la expectativa es que el número de turistas internacionales aumente en 7.3% (para alcanzar la cifra de 45.3 millones de visitantes). Si se quiere lograr tal objetivo, las empresas del sector con operaciones en México necesitan aprovechar los mejores recursos disponibles, los cuales no sólo tienen que ver con la belleza geográfica o el valor histórico. La innovación, el mejor anfitriónPara el ejecutivo, materializar productos y servicios con alta personalización, que se traduzcan en experiencias memorables, exige una perspectiva empresarial diferente: una gestión basada en la innovación digital, lo que permite tener una visión, actual y profunda, de las expectativas del consumidor, así como de todo lo que ocurre en las diversas propiedades y áreas de una organización de hospitalidad -sin información es casi imposible aspirar a la personalización. Las compañías de hospitalidad pueden encontrar dicha capacidad en una solución PMS (Property Management System; Sistema de gestión de propiedades). Con esta innovación tecnológica, que muchas organizaciones del sector están aprovechando para impulsar sus procesos de transformación digital, se pueden habilitar funciones como: Desde un punto centralizado, tener una visión en tiempo real de las operaciones en todas las propiedades de una empresa. Esto facilita la estandarización de procesos a lo largo de toda la organización, garantizando que el cliente, en cualquier destino, siempre recibirá la misma calidad de servicio. Digitalizar todas las tareas clave del negocio, como ventas y mercadotecnia, atención en recepción (front desk), check in/check out, mantenimiento, housekeeping, finanzas, inventario y proveeduría de insumos, etc. Esta digitalización no sólo crea procesos más ágiles y eficientes, también aporta información estratégica para la toma de decisiones. Aprovechar los canales digitales de interacción con el cliente -correo electrónico, comunicaciones móviles, página de Internet, redes sociales- para recopilar información que ayude a desarrollar ofertas más personalizadas, lo que contribuye a fortalecer la lealtad a la marca. Al tener visibilidad de las operaciones corporativas y las expectativas del cliente, mayor capacidad para aplicar soluciones analíticas que permitan detectar tendencias en el mercado, anticiparse a cambios en los hábitos de consumo o descubrir nuevas oportunidades de negocio. Facilidad para adoptar, sin costos adicionales o mayores complejidades técnicas, nuevas innovaciones tecnológicas, como la Inteligencia Artificial (IA). A través de una plataforma PMS, una empresa de hospitalidad puede encontrar un camino más accesible hacia la IA. Un detalle no menor, si se considera que, de acuerdo con el estudio Ascendan 2024 "IA Radiografía de una revolución en marcha", el 90% de las organizaciones del mundo no cuenta con un plan estratégico de IA que esté alineado a las prioridades del negocio. Para obtener estas funcionalidades, dice López, las organizaciones del sector deben buscar en el lugar indicado: proveedores de soluciones de PMS con experiencia probada en la industria de la hospitalidad, es decir, se debe recurrir a innovaciones especializadas que realmente atiendan los desafíos de este ámbito. En tal sentido, vale la pena mencionar que las soluciones de Minsait -entre ellas, plataformas de PMS gestionan más de 5000 hoteles en 100 países   En la industria de la hospitalidad, una playa hermosa o un sitio arqueológico siempre serán un activo valioso. Sin embargo, frente a una economía digital y consumidores ávidos de experiencias personalizadas, la ventaja definitiva ya se encuentra en la innovación. Acerca de MinsaitMinsait (www.minsait.com) es la compañía del Grupo Indra líder en transformación digital y Tecnologías de la Información. Presenta un alto grado de especialización, amplia experiencia en el negocio digital avanzado, conocimiento sectorial y un talento multidisciplinar formado por miles de profesionales en todo el mundo. Minsait está a la vanguardia de la nueva digitalización con capacidades avanzadas en inteligencia artificial, cloud, ciberseguridad y otras tecnologías transformadoras. Con ello, impulsa los negocios y genera grandes impactos en la sociedad, gracias a una oferta digital de servicios de alto valor añadido, soluciones digitales a medida para todos los ámbitos de actividad y acuerdos con los socios más relevantes del mercado. A cierre del año 2023, los ingresos de Minsait llegaron hasta los 2.517 millones de euros. Acerca de IndraIndra (www.indracompany.com) es una de las principales compañías globales de defensa, aeroespacio y tecnología, así como líder en transformación digital y tecnologías de la información en España y Latinoamérica a través de su filial Minsait. Su modelo de negocio está basado en una oferta integral de productos propios de alto valor y con un elevado componente de innovación, que la convierten en el socio tecnológico para la digitalización y para las operaciones clave de sus clientes en todo el mundo. La sostenibilidad forma parte de su estrategia y de su cultura, para dar respuesta a los retos sociales y ambientales presentes y futuros. A cierre del ejercicio 2022, Indra tuvo unos ingresos de 3.851 millones de euros, casi 57.000 empleados, presencia local en 46 países y operaciones comerciales en más de 140 países.

**Datos de contacto:**

Gabriela Medina Guerrero

AB Estudio de Comunicación, directora asociada

5539663493

Nota de prensa publicada en: [https://www.mexicopress.com.mx/la-innovacion-es-la-nueva-ventaja-competitiva\_1](http://www.notasdeprensa.es/educalivecom-disfruta-de-cursos-presenciales-y-clases-particulares-a-traves-de-internet)

Categorías: Nacional Inteligencia Artificial y Robótica Turismo Otras Industrias Innovación Tecnológica Digital



[**http://www.mexicopress.com.mx**](http://www.notasdeprensa.es)