
LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS Y LA IA COMO APOYO A LA CAPTACIÓN Y RETENCIÓN DEL TALENTO DE LOS PROFESIONALES DEL SECTOR TURISMO

MARÍA ESCAT CORTÉS

El porcentaje del empleo aportado por el sector turismo en España en el año 2024 ha constituido un 13,4% del empleo total de la economía española (Ministerio de Industria y Turismo y TURESPAÑA, 2025). Este aporte se debe en gran parte al desarrollo de la digitalización y el talento. Es precisamente en el talento (54,2%) donde el nivel de digitalización de las PYMES turísticas es mayor, según aparece recogido en la fuente anterior. Y es que el sector turismo está apostando por la captación, retención y fidelización de talento para poder así mantener su competitividad y sostenibilidad a la vez que consigue la excelencia en el servicio.

En este contexto, las nuevas tecnologías en general, y la Inteligencia Artificial (IA) en particular, son herramientas clave para optimizar la gestión del talento. Este artículo analiza la situación actual del talento en la industria turística y explora cómo la digitalización y la IA pueden apoyar en su captación, retención y fidelización.

LA SITUACIÓN ACTUAL DEL TALENTO EN EL SECTOR TURISMO

Desafíos en la captación de talento

El sector turismo en España ha mostrado un crecimiento considerable en los últimos años, alcanzado en 2024 los 2,93 millones de ocupados, lo que supone un incremento del 9,7% respecto al 2023 (EuropaPress, 2025). Este crecimiento ha venido acompañado de desafíos en la captación de talento, especialmente con la necesidad de dominar nuevas habilidades digitales que van desde el manejo de plataformas de reservas hasta el uso de la IA para la personalización de la experiencia del cliente, haciendo que se necesiten nuevos perfiles especializados capaces de conocer y fidelizar al cliente, personalizar la propuesta de valor, estar en constante formación, digitalizar los procesos, disponiendo de flexibles habilidades tecnológicas.

La pandemia trajo consigo una fuga de talento, haciendo que los profesionales se marcharan a “sectores refugio” o a áreas

del turismo más estables (tales como el turismo de lujo, de naturaleza y rural, el de salud y bienestar, el de negocios o el religioso), llevando a una bajada de los salarios, junto a un aumento de la frecuencia de contratos temporales o parciales y jornadas extensas e irregulares. La mitad de los trabajadores en hostelería se encontraba en situación de precariedad (41,6% frente al 20,9% del resto de los sectores), de los cuales, las mujeres (45%) estaban en una

situación más desfavorable que los hombres (37%). La precariedad tocó aún más a los empleados que llevaban menos de dos años trabajando (62,4%) y a quienes trabajan en una ocupación no cualificada (56,3%), según Casado et al, (2022) tal y como se refleja en la Figura 1.

Este contexto hace clave y urgente la capacitación, retención y fidelización del talento en el sector.

FIGURA 1
INDICADORES MULTIDIMENSIONALES DE PRECARIEDAD POR TIPO DE EMPLEADO. HOSTELERÍA

	Incidencia (H)	Intensidad (A)	IPAM (H·A)	Situación de precariedad
Total	0,416	0,525	0,218	Severa
Hombre	0,370	0,527	0,195	Intensa
Mujer	0,450	0,524	0,236	Severa
Edad 16-29	0,601	0,536	0,322	Extrema
Edad 30-45	0,401	0,524	0,210	Severa
Edad >45	0,288	0,501	0,146	Intensa
Casado	0,335	0,510	0,171	Intensa
No casado	0,471	0,531	0,250	Severa
Nacionalidad española	0,417	0,525	0,219	Severa
Nacionalidad española y doble	0,362	0,536	0,194	Intensa
Nacionalidad extranjera	0,433	0,517	0,224	Severa
Antigüedad <2 años	0,624	0,543	0,339	Extrema
Antigüedad 2-5 años	0,351	0,476	0,167	Intensa
Antigüedad >5 años	0,173	0,497	0,086	Moderada
Ocupación no cualificada	0,563	0,533	0,300	Extrema
Ocupación semicualificada	0,386	0,523	0,202	Intensa
Ocupación cualificada	0,018	0,444	0,008	Reducida
Realiza tareas de supervisión	0,133	0,474	0,063	Moderada
No realiza tareas de supervisión	0,460	0,526	0,242	Severa
Empresa <10 empleados	0,472	0,534	0,252	Severa
Empresa ≥10 empleados	0,374	0,516	0,193	Intensa
Municipio <10.000 habitantes	0,467	0,548	0,256	Severa
Municipio 10.000-100.000 habitantes	0,401	0,516	0,207	Severa
Municipio >100.000 habitantes	0,415	0,525	0,218	Severa

Fuente: Casado et al. (2022: 51)

Retos en la retención del talento

A pesar de que los asalariados con contrato indefinido en el sector turismo han aumentado un 13,4% en 2024, alcanzando el 85,5% del total (EuropaPress, 2025), persisten retos destacables: El primero es la falta de estabilidad y promoción interna, que solo se dan en las grandes empresas del sector, las que, a su vez, son las que pueden permitirse salarios más elevados; de media, solo el 32,7% de los empleados consigue ascender a pesar de que el 32,1% de ellos ha estado trabajando en el mismo puesto de trabajo entre 10 y 20 años, y que el 17,4% de ellos ha estado trabajando durante más de 20 años (Sánchez Ollero et al, 2021). Tampoco se siente satisfacción con la formación recibida (por no ser acorde al puesto), cuando la que ahora se necesita según el Ministerio de Trabajo y Economía Social y el Servicio Público de Empleo debe fundamentarse en la sostenibilidad, la economía circular, la gestión del dato (Big Data), el marketing online, la IA, algoritmos y programación, o en cómo se analizan los datos que llegan por blockchain. Finalmente, no ayuda al sector el alto nivel de estrés laboral al que se somete a los trabajadores, reconocido por la Organización Mundial de la Salud y la Unión Europea, llevándolos a padecer el síndrome del “burnt out” o excesivas cargas mentales.

A pesar de que el sector turismo en España ha mostrado un crecimiento notable en términos de empleo, aún tiene desafíos significativos en la captación y retención de talento. La implementación de nuevas tecnologías y soluciones basadas en IA puede ser la clave para abordar estos retos y asegurar la sostenibilidad del sector a largo plazo.

EL PAPEL DE LA DIGITALIZACIÓN Y LA IA EN LA GESTIÓN DEL TALENTO

La digitalización y la IA están transformando la gestión del talento en el sector turismo. Estas tecnologías permiten automatizar procesos, personalizar experiencias y tomar decisiones basadas en datos, lo que mejora la eficiencia y la eficacia de las estra-

tegias de recursos humanos. Pero requiere automatizar y digitalizar los procesos de selección y formar en IA para mejorar la experiencia del cliente y del empleado.

Automatización y digitalización en procesos de selección

La incorporación de la IA en los procesos de selección ha revolucionado la manera en que las empresas turísticas identifican y contratan talento. Contamos con tres tecnologías emergentes que están cambiando este entorno:

- **Plataformas con IA para selección de candidatos:** Empresas como ZAS! Jobs han desarrollado plataformas que utilizan IA para mejorar el “match” en los procesos de contratación en el sector turismo. Tras dos años de entrenamiento de un algoritmo con más de 11,000 currículos y procesos de selección, se ha logrado un 90% en la correspondencia entre candidatos y empleadores (Hosteltur, 2024). Apoyada por el Ministerio de Industria y Turismo y SEGITTUR cuenta con una financiación de 500,000 euros que permite a los empresarios del sector HORECA gestionar procesos de selección mejores (Segittur, 2024). Evaluar las habilidades cognitivas y emocionales de los candidatos gracias a *Pymetrics* (herramienta basada en neurociencia) también es usada por Hilton Hotels, al mejorar la interacción con los huéspedes y la labor del personal de recepción, y reducir el tiempo de reclutamiento de 6 semanas a 5 días (Arati et al, 2024).-
- **Entrevistas virtuales y análisis de lenguaje corporal con IA:** Analizar el lenguaje corporal y las expresiones es esencial. Empresas como Marriott Hotels usa *HireVue* para evaluarlas. Tan conocida es que hasta hay páginas que incluyen tips para afrontar este tipo de entrevistas (JOBTESTPREP, 2025).
- **Chatbots de reclutamiento y matching de perfiles según competencias:** Los chatbots impulsados por IA están siendo utilizados para interactuar

con candidatos en tiempo real, respondiendo preguntas frecuentes y guiándolos a través del proceso de aplicación. Pueden realizar una preselección basada en competencias clave, filtrando a los candidatos más adecuados. Hilton Hotels ha implementado el chatbot *Oli-via* para llevar a cabo encuestas de pulso periódicas entre sus empleados, lo que ha resultado en un incremento del 30% en la retención de talento en sus propiedades (Vorecol, 2024).

Formación y desarrollo profesional con IA

La capacitación continua es esencial en el sector turismo debido a la constante evolución de las demandas del mercado y las expectativas de los clientes. La IA ofrece soluciones personalizadas que facilitan el aprendizaje y el desarrollo profesional de los empleados. La formación en IA debe incluir la automatización de procesos, el análisis los datos y la mejora de la experiencia del cliente. Estos son algunos ejemplos:

- **Plataformas de aprendizaje personalizadas mediante IA:** Empresas como Unilever han implementado plataformas de aprendizaje digital para acceder a una amplia variedad de cursos en línea, desde habilidades de liderazgo hasta conocimientos técnicos específicos. Tras la implementación de la plataforma, aumentó su tasa de retención de talento al 96% (Vorecol, 2024). También las agencias de viajes se han beneficiado estas plataformas gracias a los resúmenes personalizados de destinos turísticos, la identificación de conocimientos previos o los ejercicios automatizados (soloagentes, 2025).
- **Simulaciones y realidad virtual para entrenar habilidades específicas:** La realidad virtual (RV) y la realidad aumentada (RA) están siendo utilizadas para entrenar a empleados en situaciones específicas sin los riesgos asociados a la práctica en entornos reales. Hoteles y restaurantes como Honeygrow entrenan a sus empleados a través de gafas de realidad virtual (pueden utilizar si-

mulaciones de RV para capacitar al personal en la gestión de situaciones de crisis, atención al cliente o procedimientos de seguridad, mejorando la preparación y la confianza de los empleados (diegocoquillat, 2017).

- **Gamificación en formación y evaluación del desempeño:** La aplicación de elementos de juego en contextos no lúdicos se ha convertido en una estrategia para aumentar la motivación y el compromiso de los empleados. Mediante el uso de plataformas digitales que incorporan desafíos, recompensas y niveles, las empresas pueden hacer que el aprendizaje sea más atractivo. *My Marriott Hotel* es un juego interactivo que simula la experiencia de administrar un hotel. (FasterCapital, 2024).

Mejora de la experiencia del empleado

La satisfacción y el bienestar de los empleados son fundamentales para su retención y desempeño. La IA y la digitalización ofrecen herramientas que permiten a las empresas monitorear y mejorar la experiencia laboral de sus equipos gracias a:

- **Análisis de satisfacción y predicción de riesgos de abandono mediante IA:** Permitiendo analizar datos, como encuestas de satisfacción, desempeño laboral y participación en actividades corporativas, para identificar patrones que puedan indicar descontento o riesgo de abandono. MGM Resorts International que utiliza el software *Workday* para realizar evaluaciones de satisfacción y rotación de empleados (Workday, 2025).
- **Herramientas de bienestar laboral y personalización de beneficios:** Las plataformas digitales permiten a los empleados personalizar sus paquetes de beneficios, eligiendo opciones que se ajusten a sus necesidades; horarios flexibles, oportunidades de desarrollo profesional o programas de bienestar, aumentando la satisfacción y el compromiso de los empleados y contribuyendo a su retención. Empresas hotele-

ras han mejorado sus ofertas laborales para atraer trabajadores, incluyendo seguro médico familiar, asesoría legal y conciliación familiar con campamentos para niños y supresión de trabajo por turnos (Cadena Ser, 2024). Accor Hotels gracias a la aplicación *Lifeworks Total Wellbeing* proporciona a los empleados acceso continuado a sesiones de asesoramiento y a recursos de salud mental y emocional (Hosco, 2021).

- **Tecnologías para la planificación de horarios optimizados y la conciliación:** La planificación de horarios es un desafío en el sector turismo debido a la naturaleza 24/7 de muchas operaciones. La IA puede analizar patrones de demanda y disponibilidad de personal para crear horarios que optimicen la eficiencia operativa y permitan a los empleados equilibrar mejor su vida laboral y personal. Una potente herramienta en palabras de empleados de InterContinental Hotels Group para seguimiento, calendario e incluso vida personal es *Smartsheet* (2025).

CASOS DE ÉXITO EN LA IMPLEMENTACIÓN DE TECNOLOGÍAS DIGITALES E INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LA GESTIÓN DEL TALENTO EN EL SECTOR TURISMO

La digitalización se ha convertido en un factor decisivo para la gestión del talento en las empresas turísticas. La automatización y la IA han revolucionado los procesos de selección, retención y crecimiento de empleados. Soluciones como el software de gestión del talento de Exact facilitan la administración de nóminas, gestión documental y comparación de currículums, aportando datos en tiempo real para decisiones más informadas (HuffPost, 2025).

A continuación, se presentan casos destacados de empresas que han implementado exitosamente diversas tecnologías innovadoras.

Grupo Piñero: Innovación en predicción de demanda y gestión del talento

Grupo Piñero, una destacada compañía internacional del sector, ha sido reconocida por su innovador proyecto de predicción de demanda hotelera, al incorporar la IA en la ocupación de sus hoteles. Galardonado en el *Tourism Innovation Summit 2023* en la categoría de “Mejor innovación en Inteligencia Artificial y análisis de datos”, ha permitido a la empresa mejorar la experiencia del cliente, la rentabilidad de sus hoteles y la sostenibilidad de sus operaciones (Grupo Piñero, 2023).

La implementación de esta tecnología ha facilitado una previsión ágil y detallada, permitiendo a los hoteles prepararse adecuadamente según la demanda anticipada. Ha optimizado la estrategia de precios y la gestión de recursos humanos, alineando la dotación de personal con las necesidades operativas. Esta precisión en la planificación ha contribuido a una mayor satisfacción laboral y eficiencia en la gestión del talento.

GF Hoteles: Mejora de ofertas laborales y bienestar del empleado

La cadena hotelera de Canarias GF Hoteles una ha implementado diversas iniciativas para atraer y retener talento en un mercado laboral competitivo, incluyendo oferta de seguro médico familiar, asesoría legal, programas de conciliación familiar como campamentos para niños y horarios flexibles. La empresa ha establecido vínculos con instituciones educativas para captar jóvenes talentos (Cadena Ser, 2024).

Estas iniciativas no solo mejoran la calidad de vida de los empleados, sino que también fomentan un ambiente laboral positivo, aumentando la retención y el compromiso del personal.

Ilunion Hotels: Innovación en la gestión del talento y la inclusión laboral

Ilunion Hotels, perteneciente al grupo empresarial de la ONCE y su Fundación, se ha destacado por su compromiso con la inclusión social y la innovación en la gestión de recursos humanos. En 2024, la compañía incrementó su plantilla en 3.000 personas,

alcanzando un total de 42.000 empleados, de los cuales casi 17.000 tienen alguna discapacidad (El País, 2024).

Además de su enfoque inclusivo, Ilunion Hotels ha implementado tecnologías digitales para mejorar la gestión del talento. En 2019, la cadena lanzó un programa pionero de reconocimiento profesional digital a través de la plataforma *Guudjob*, que permite a empleados y clientes valorar en tiempo real el trabajo del personal. Durante la primera fase del programa, se registraron casi 1.600 reconocimientos entre compañeros, lo que potenció la colaboración interna y la satisfacción laboral (Ilunion, 2019).

La segunda fase del programa permitió a los clientes valorar y agradecer el buen desempeño de los empleados, impactando en la experiencia del cliente y atrayendo talento a la empresa. Según José Ángel Preciados, director general de Ilunion Hotels, “la satisfacción y motivación de los trabajadores son fundamentales para nuestro negocio” (RRHH Digital, 2019).

La combinación de políticas inclusivas y la adopción de tecnologías digitales le ha posicionado como un referente en la gestión innovadora del talento en el sector, demostrando que la responsabilidad social y la eficiencia empresarial pueden ir de la mano apoyándose en las tecnologías.

Hilton: Recepcionista robot impulsado por IA

En 2016, Hilton presentó a “Connie”, un recepcionista robot que utiliza la plataforma de IA *Watson* de IBM. Este asistente virtual interactúa con los huéspedes, respondiendo preguntas sobre servicios del hotel, atracciones locales y proporcionando recomendaciones personalizadas. La implementación de “Connie” mejora la experiencia del cliente y permite al personal centrarse en tareas más complejas, optimizando la gestión del talento (Business Insider, 2018).

Lufthansa: Uso de realidad virtual para formación y promoción

Lufthansa ha incorporado tecnologías de realidad virtual (VR) para mejorar la formación de su personal y la promoción de sus

servicios. Ha utilizado VR para mostrar a los pasajeros las ventajas de viajar en primera clase, permitiéndoles experimentar las comodidades antes de abordar. Esta tecnología también se emplea en la formación de la tripulación, facilitando simulaciones realistas de procedimientos y situaciones, acercando la realidad a sus empleados (Business Insider, 2018).

Startups y pymes digitales: Innovación en la gestión del talento

Las pequeñas y medianas empresas, así como los startups del sector turismo, también están adoptando tecnologías digitales e IA para optimizar la gestión de recursos humanos:

- Vintally: Esta spin-off de la Universidad de Sevilla ha firmado un acuerdo con Andalucía Emprende para aplicar IA y machine learning en procesos de empleo y emprendimiento. Implementan herramientas de evaluación de competencias que analizan habilidades, valores y personalidad, proporcionando informes personalizados que facilitan la selección y desarrollo del talento (Cadena Ser, 2025).
- Caravelo: Esta startup española desarrolla asistentes virtuales para aerolíneas que automatizan procesos como la compra de billetes y la búsqueda de destinos, mejorando la eficiencia operativa y liberando al personal de tareas repetitivas (Business Insider, 2018).

Estos casos de éxito confirman que la implementación de tecnologías digitales e IA en la gestión del talento permite a empresas del sector turismo optimizar sus procesos, mejorar la satisfacción y retención de empleados, y aumentar su competitividad.

CONCLUSIONES

La integración de la digitalización y la IA en la gestión del talento en el sector turismo ha generado transformaciones significativas. Como conclusión, se analizan los beneficios, retos éticos, tendencias futuras y se ofrecen recomendaciones para una implementación efectiva de estas tecnologías.

Los beneficios de la digitalización e IA en la gestión del talento turístico se agrupan en un proceso que se retroalimenta (véase Figura 2): al optimizar los procesos operativos, las empresas se vuelven más ágiles, haciéndose más competitivas (KPMG, 2024) y, esto les permite personalizar las ofertas laborales, ofrecer puestos de trabajo más atractivos para los empleados, lo que, a su vez, ayuda a captar talento (Mews, 2024). El control y la satisfacción de los empleados puede realizarse mediante la automatización de las tareas rutinarias, permitiendo a los empleados centrarse en actividades que requieren habilidades humanas, mejorando la eficiencia y la calidad del servicio (Ferré Quispe, 2023) y mejorando, por tanto, la toma de decisiones (Mews, 2024), lo que, al final, redundará en una mejor experiencia del empleado, promoviendo transparencia y mejora del clima laboral (HuffPost, 2025), lo que provoca un aumento de la productividad y permite la reinversión en IA.

El clima atmosférico, además, influye en los trabajadores: pasar tiempo al aire libre aumenta la relación entre la temperatura y la presión barométrica con el estado de ánimo, la memoria de dígitos y la apertura a nueva información. Asimismo, estar al aire libre modifica la relación entre el clima, el estado de ánimo y la memoria, siendo la estación del año un moderador clave de los efectos del clima en el estado de ánimo según las investigaciones de Ybarra et

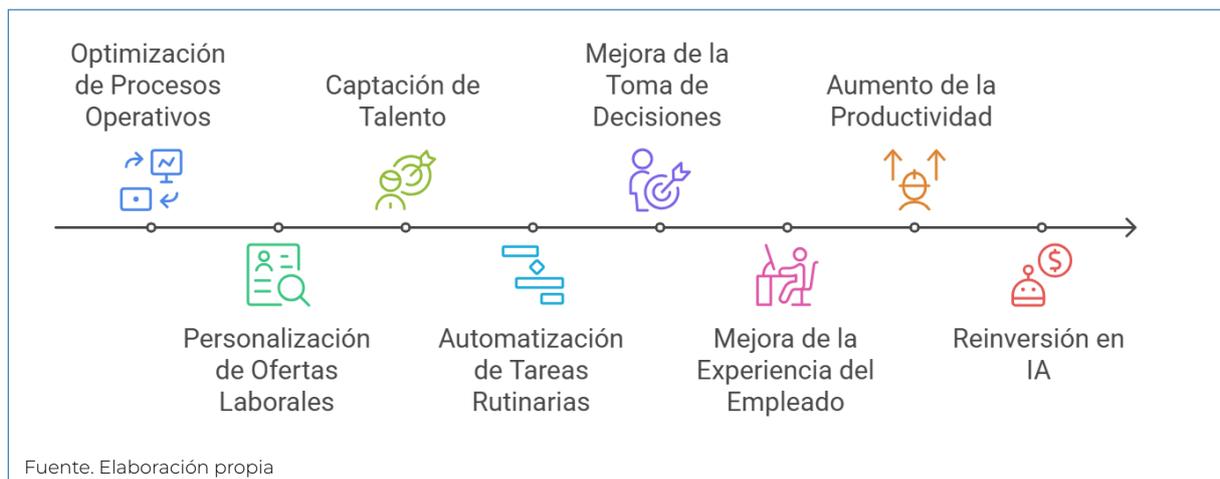
al, (2005). Y, aquí el sector turismo tiene un papel fundamental de doble implicación, ya que las empresas del sector deben, por un lado, adaptarse a las variaciones climáticas en su operativa ordinaria, y, por otro, mitigar los efectos del cambio climático para garantizar la sostenibilidad del turismo en el futuro.

Un ejemplo de una gestión integral de la IA en el sector turismo lo encontramos en estas empresas: Ryanair, Accor Hotels, Hilton Worldwide, Royal Caribbean, Booking.com y Western Hotels (Hosteltur, 2018).

No cabe duda de que usar IA conlleva consideraciones éticas importantes que tienen que ver con la posible equidad en los procesos de selección y ascensos, transparencia y responsabilidad (Hubtrick, 2023) y, por supuesto, la protección de datos. La pregunta sería entonces: ¿hacia dónde vamos con todo este proceso de digitalización con la IA? Las respuestas han empezado a verse: mejora de la experiencia del empleado (gracias, por ejemplo, a programas de bienestar que contribuirán, por una parte, a retener el talento y, por otra, a fidelizarlo, al proporcionarle formación más adaptada a su puesto gracias a las nuevas plataformas de e-learning).

Lo importante será, sin duda, no descuidar la gestión emocional de los equipos a través de respuestas a emociones humanas que ayuden a resolver conflictos y a promo-

FIGURA 2
CÍRCULO VIRTUOSO DE LA INTERACCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS Y EL TALENTO



ver un ambiente laboral positivo. Éste será sin duda el gran reto de la digitalización.

Para cualquier empresa, sea o no del sector, no se debe descuidar el elemento humano, las personas ya que, sin ellas, el negocio no puede funcionar. Y esto, implicaría formular las siguientes recomendaciones para empresas turísticas:

- Evaluar sus necesidades específicas: Antes de implementar tecnologías digitales e IA, las empresas deben identificar las áreas de recursos humanos que más se beneficiarían.
- Formar al personal: Es crucial invertir en la capacitación de los empleados para que comprendan y utilicen eficazmente las nuevas herramientas tecnológicas.
- Garantizar la ética y la privacidad: Implementar políticas claras que aseguren el uso responsable de la IA, respetando la privacidad de los empleados y evitando sesgos en los procesos de gestión del talento.
- Colaborar con expertos: Asociarse con especialistas en tecnología y ética puede facilitar una implementación más segura y efectiva de la digitalización y la IA en la gestión de recursos humanos.

La adopción consciente y ética de la digitalización y la IA en la gestión del talento turístico ofrece oportunidades para mejorar la eficiencia, personalización y satisfacción tanto de empleados como de clientes. Sin embargo, es fundamental abordar estos desafíos y garantizar una implementación responsable para maximizar sus beneficios.

REFERENCIAS

- Arati, B., Jyoti, A., Kaylanrao, K., Aishwarya, K., Sudharani, Shivaleela, M. (2024). The Impact of Artificial Intelligence on Modern Recruitment Practices: A Multi-Company Case Study Analysis. *International Journal of Business and Management Invention (IJBMI)*. Volume 13 Issue 9. September 2024. PP: 143-150. ISSN (Online): 2319 – 8028, ISSN (Print): 2319 – 801X
- BusinessInsider.es (2018, 27 agosto). 6 tendencias tecnológicas que están transformando el sector turístico. *Business Insider España, Economía*.

Recuperado de: <https://www.businessinsider.es/economia/6-tendencias-tecnologicas-estan-transformando-sector-turistico-194378>

- CadenaSer.com (2024, 4 diciembre). Los hoteleros mejoran sus ofertas de trabajo para combatir la escasez de trabajadores en el sector turístico. Cadena Ser, Sociedad. Recuperado de: <https://cadenaser.com/canarias/2024/12/04/los-hoteleros-mejoran-sus-ofertas-de-trabajo-para-combatir-la-escasez-de-trabajadores-en-el-sector-turistico-radio-club-tenerife/>
- CadenaSer.com (2025, 4 marzo). Acuerdo entre Vintally y Andalucía Emprende para aplicar la inteligencia artificial al empleo y al emprendimiento. Cadena Ser, Ciencia y tecnología. Recuperado de: <https://cadenaser.com/andalucia/2025/03/04/acuerdo-entre-vintally-y-andalucia-emprende-para-aplicar-la-inteligencia-artificial-al-empleo-y-al-emprendimiento-radio-sevilla/>
- Casado Díaz, J. M., Seva, J., Simón, H., Simón Albert, R. (2022). La precariedad laboral en el turismo en España. *Economía industrial*, 426, 45-54.
- Diegocoquillat.com (2017, 20 julio). Un restaurante utiliza la Realidad Virtual para contratar y formar a sus empleados. Recuperado de: https://www.diegocoquillat.com/un-restaurante-utiliza-la-realidad-virtual-para-contratar-y-formar-a-sus-empleados/?utm_source=chatgpt.com
- EIPais.com (2024, 3 diciembre). Ilunion suma 3.000 empleados y sigue contratando. *El País, Economía*. Recuperado de: <https://elpais.com/economia/negocios/2024-12-03/ilunion-suma-3000-empleados-y-sigue-contratando.html>
- EuropaPress.es (2025, 7 febrero). El sector turístico en España cierra 2024 con 2,93 millones de ocupados, un 9,7% más. *Europa Press, Turismo*. Recuperado de: <https://www.europapress.es/turismo/nacional/noticia-sector-turistico-espana-cierra-2024-293-millones-ocupados-97-mas-20250207102457.html>
- FasterCapital.com (2024, 24 junio). Implementación Exitosa De La Gamificación En El Proceso De Adquisición. Recuperado de: <https://fastercapital.com/es/tema/implementaci%C3%B3n-exitosa-de-la-gamificaci%C3%B3n-en-el-proceso-de-adquisici%C3%B3n.html>
- Ferré Quispe, L. J. (2023, 24 junio). La inteligencia artificial en el turismo: explorando sus pros y contras. *Universidad César Vallejo, Educación*. Recuperado de: <https://www.ucv.edu.pe/noticias/la-inteligencia-artificial-en-el-turismo-explorando-sus-pros-y-contras>
- Grupo-pinero.com (2023, 23 octubre). Grupo Piñero recibe el premio a la mejor innovación en Inteligencia Artificial y análisis de datos en el Tourism Innovation Summit. Grupo Piñero, Notas de prensa. Recuperado de: <https://www.grupo-pinero.com/es/noticias/premios-tis/>
- Hosco.com (2021, 21 abril). 4 ejemplos de programas de bienestar laboral en hostelería. Recuperado de: <https://empresas.hosco.com/blog/ejemplos-de-programas-de-bienestar-laboral-en-hosteler%C3%ADa>
- Hosteltur.com (2024, 25 septiembre). ZaslJobs ofrece inteligencia artificial para procesos de selección en

- turismo. Hosteltur. Recuperado de: https://www.hosteltur.com/comunidad/nota/033924_zas-jobs-inteligencia-artificial-para-procesos-de-seleccion-del-sector-turistico.html
- Hosteltur.com (2018, 16 mayo). Seis grandes empresas turísticas, ejemplo de estrategia digital brillante. Ejemplos de buenas prácticas en transformación digital. Recuperado de: https://www.hosteltur.com/128092_seis-grandes-empresas-turisticas-ejemplo-estrategia-digital-brillante.html
- Hubtrick.com (2023, 8 septiembre). Inteligencia Artificial en Recursos Humanos: Ventajas, Desafíos y Estrategias de Implementación. Hubtrick, Recursos Humanos. Recuperado de: <https://hubtrick.io/inteligencia-artificial-en-recursos-humanos/>
- HuffPost.es (2025, 6 marzo). Gestión de talento y digitalización: el nuevo desafío para empresas en 2025. Huff Post España, Economía. Recuperado de: <https://www.huffingtonpost.es/economia/gestion-talento-digitalizacion-nuevo-desafio-empresas-2025.html>
- Ilunion.com (2019, 19 marzo). Ilunion Hotels lanza un programa pionero de reconocimiento a sus empleados. Ilunion, Actualidad. Recuperado de: <https://www.ilunion.com/es/actualidad/ilunion-hotels-lanza-un-programa-pionero-de-reconocimiento-sus-empleados>
- JOBTESTPREP (2025, 10 marzo). Video Interview Preparation - AI Interview Prep & Expert Tips. Recuperado de: <https://www.jobtestprep.com/marriott-assessment-test>
- KPMG.es (2024, 8 julio). El futuro del sector turístico: hacia la máxima digitalización y personalización de los servicios al cliente. KPMG, Tendencias. Recuperado de: <https://www.tendencias.kpmg.es/2024/07/futuro-sector-turistico-digitalizacion-personalizacion/>
- Mews.com (2024, 6 junio). Usos de la inteligencia artificial en el sector turístico. Mews Blog. Recuperado de: <https://www.mews.com/es/blog/inteligencia-artificial-turismo>
- Ministerio de Industria y Energía. Secretaría de Estado de Turismo. TURESPAÑA. Empleo en Turismo. Encuesta de Población Activa. (EPA). Cuarto Trimestre 2024. Nota de Coyuntura. Recuperado de: <https://conocimiento.tourspain.es/export/sites/conocimiento/content/Informes/epa/2024/epa4T24.pdf>
- Ministerio de Industria y Energía. Tots a una. Acción de Gobierno. Nota de Prensa: Transformación Digital. El nivel de digitalización de las pymes turísticas crece un 50% en un año, según un estudio elaborado por la secretaria de Turismo. Recuperado de: <https://conocimiento.tourspain.es/export/sites/conocimiento/content/Informes/epa/2024/epa4T24.pdf>
- Ministerio de Economía y Trabajo Social, Servicio Público de Empleo (SEPE). (2023) Observatorio de las Ocupaciones. El empleo en el sector del turismo en España: situación y tendencia. Recuperado de: [file:///C:/Users/ME.5023917/OneDrive%20-%20UAM/Documents/CHALETTE/Obs_Sector_Turismo_2023%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/ME.5023917/OneDrive%20-%20UAM/Documents/CHALETTE/Obs_Sector_Turismo_2023%20(1).pdf)
- RRHHDigital.com (2019, 21 marzo). Ilunion Hotels lanza un programa para valorar el trabajo de sus empleados en tiempo real. RRHH Digital, Tecnología e innovación. Recuperado de: <https://www.rrhhdigital.com/secciones/tecnologia-e-innovacion/135801/Ilunion-Hotels-lanza-un-programa-para-valorar-el-trabajo-de-sus-empleados-en-tiempo-real/>
- Sánchez-Ollero, J. L., Sánchez-Cubo, F., del Cubo-Arroyo, E. (2021). Gestión del talento de los empleados públicos del sector turístico en Andalucía. Cuadernos de Turismo, 47, 131-157. DOI: <https://doi.org/10.6018/turismo.474051>
- SEGITTUR.es (2024, 17 septiembre). ZAS! Jobs: transformando la selección de personal en el sector turístico. SEGITTUR. Recuperado de: <https://www.segittur.es/blog/tecnologia-e-innovacion/zas-jobs-transformando-la-seleccion-de-personal-en-el-sector-turistico/>
- Smartsheet.com (2025, 10 marzo). Cómo el InterContinental Hotels Group gestiona los programas a nivel global. Recuperado de: <https://es.smartsheet.com/customers/IHG>
- Soloagentes.com (2025, 2 enero). La IA Revoluciona la Formación en las Agencias de Viajes. Recuperado de: <https://www.soloagentes.com/como-la-inteligencia-artificial-revoluciona-la-formacion-en-las-agencias-de-viajes/>
- Vorecol.com (2024, 24 octubre). Casos de éxito: Empresas que revolucionaron su gestión de talento humano a través de herramientas digitales innovadoras. Vorecol. Recuperado de: <https://vorecol.com/es/articulos/articulo-casos-de-exito-empresas-que-revolucionaron-su-gestion-de-talento-humano-a-traves-de-herramientas-digitales-innovadoras-205372>
- Workday.com (2025, 10 marzo). MGM Resorts deals a winning hand to keep top talent. Recuperado de: <https://www.workday.com/en-us/customer-stories/i-p/mgm-empowers-employees-deliver-best-in-class-customer-service.html>
- Ybarra, O., Mikels, J. A., Cote, S., Conway, A., Wager, T. (2005). A Warm Heart and a Clear Head. The contingent effects of weather on mood and Cognition. Psychological Science. Vól. 16, Num. 9.

SOBRE LA AUTORA

María Escat Cortés es profesora ayudante doctora del departamento de organización de empresas de la Universidad Autónoma de Madrid. Lleva 20 años dedicándose al campo de la dirección de personas, dentro del cual realiza investigaciones relacionadas con género, liderazgo y coaching. Forma parte del grupo de investigación GIDEST y Economía de la Felicidad de la UAM.