



Del BNPL a la inteligencia artificial: las claves del nuevo turismo según la Convención Keytel España 2025

Madrid, 16 de octubre de 2025. – La Convención Anual de Keytel España 2025, celebrada en el Hotel Claridge de Madrid, reunió a más de un centenar de profesionales del sector hotelero que analizaron los principales retos y tendencias del turismo independiente.

Entre los temas destacados, se abordaron la evolución del sistema Buy Now Pay Later (BNPL), el impacto de la inteligencia artificial en las reservas, la fidelización experiencial y el liderazgo humano en la hospitalidad.

El BNPL, palanca clave para impulsar las reservas directas hoteleras

Según Beatriz Giménez, Directora General de PayPal Iberia, el BNPL beneficiará al canal directo de los hoteles. El uso del sistema de pago compra ahora y paga después en sus siglas en inglés (BNPL) que permite a los usuarios aplicar el crédito en sus compras creció un 11% en España durante 2025. La tendencia continuará al alza, consolidándose como una herramienta clave para la conversión y fidelización de los viajeros, al ofrecer experiencias de pago más flexibles y personalizadas.

Por otro lado, la convención también contó con la participación de Antonio Espasa, Chief Economist Europe de Banco Santander, quien destacó que, pese a la moderación prevista del crecimiento económico para 2026, el turismo sigue siendo resiliente y estratégico, especialmente en España, donde inversión, empleo y consumo turístico continúan en ascenso. “El turismo no solo resiste, sino que lidera la recuperación en servicios y es clave para la evolución del PIB en los próximos años”, afirmó.

Inteligencia artificial y el futuro de las reservas

Matías Undurraga, Enterprise Technologist de Amazon Web Services (AWS), explicó cómo la IA está transformando todo el ciclo del viaje. La tendencia es que los viajeros puedan reservar y pagar directamente desde todas las plataformas de inteligencia artificial conversacional, como ChatGPT o Perplexity, desplazando parte de la dependencia de buscadores tradicionales.

“Los hoteles deben optimizar su presencia en plataformas de IA para captar clientes y personalizar la experiencia desde el primer contacto”, afirmó Undurraga, quien señaló que la reserva directa a través de asistentes como ChatGPT, Perplexity o Gemini será una realidad en los próximos años.

Juanfran Castuera, Vicepresidente Corporativo de American Express, destacó que la fidelización ya no se basa en puntos, sino en experiencias auténticas, accesos exclusivos y conexión emocional con los clientes. “Lo exclusivo ya no es el lujo, es lo auténtico. La experiencia es el nuevo producto”, afirmó.

Liderazgo humano en la hospitalidad

La convención contó con una MasterClass impartida por Sowon Kim, profesora de la École Hôtelière de Lausanne (EHL), prestigiosa escuela con la que Keytel ha cerrado recientemente una alianza estratégica para impulsar la formación y excelencia en sus hoteles asociados.



Kim subrayó que la verdadera hospitalidad nace de la conexión humana y la co-creación de propósito, incluso en un mundo de algoritmos: “Lo que marca la diferencia es la capacidad de ver, cuidar y caminar junto al huésped”, afirmó.

Amancio López, presidente de Grupo Hotusa, clausuró las ponencias recordando la importancia de los equipos y del papel de los hoteles independientes en la industria. Subrayó que su capacidad de innovación y competitividad fortalece todo el ecosistema turístico español.

La convención reafirmó al turismo independiente como motor económico estratégico, con tendencias claras: BNPL y pagos digitales, inteligencia artificial, fidelización experiencial y liderazgo humano como claves para un sector competitivo, sostenible y conectado en la nueva era de la hospitalidad.

Sobre Keytel

Keytel es la primera alianza de hoteles independientes del mundo con un portfolio de más de 3.800 establecimientos en 92 países. La compañía se define como la 1ª organización especializada en aceleración de los procesos de transformación hotelera, una fórmula que combina consultoría, una amplia oferta de servicios y herramientas tecnológicas para incrementar la velocidad de transformación y crecimiento de sus hoteles asociados.

Sobre Grupo Hotusa

Grupo Hotusa es una dinámica organización compuesta por un importante número de empresas relacionadas con los más diversos ámbitos del sector turístico. Grupo Hotusa, con más de 45 años de historia desarrolla su actividad en más de 130 países, posee una plantilla de 6.000 trabajadores y facturó, en 2023, más de 1.400 millones de euros.

La compañía está organizada en 3 unidades de negocio: la de servicios a hoteles, integrada bajo el paraguas de **Keytel**, que constituye el primer consorcio de hoteles independientes del mundo, la de distribución, que opera como **Restel** y comercializa más de 125.000 establecimientos a escala global y el área de explotación hotelera, **Eurostars Hotel Company** con un portfolio de más de 260 unidades en 19 países.

>> Para más información:

Dpto. Comunicación Keytel

Ana Viladot

Tel. 93 268 10 10 (Ext. 211)

E-mail: ana.viladot@keytel.com