

# **Konecta e Iberostar transforman el check-in hotelero y logran más eficiencia para una mejor experiencia de cliente**

March 27, 2026

---

**La solución, basada en un modelo de machine learning, automatiza uno de los procesos más complejos del sector hotelero, reduciendo un 75% de la carga operativa dedicada a esta labor.**



**Madrid, 26 de marzo de 2026.** Konecta, líder mundial en transformación de la experiencia de cliente (CX) y servicios digitales, junto a Iberostar Hotels & Resorts ha desarrollado una solución que transforma uno de los procesos más críticos de la operativa hotelera: Asignación Óptima de Habitaciones (AOH). Como resultado, el proyecto, basado en un modelo de machine learning, ha permitido optimizar la gestión del check-in, reducir los tiempos de espera de los huéspedes y mejorar la eficiencia de los equipos de recepción.

Hasta ahora, este proceso dependía en gran medida de la intervención manual, lo que limitaba su capacidad de optimización y elevaba el consumo de recursos operativos. De este modo, la iniciativa responde a este reto estructural del sector hotelero: gestionar de forma eficiente millones de combinaciones posibles entre reservas y habitaciones, teniendo en cuenta múltiples variables como la proximidad entre huéspedes, la tipología de estancia o la disponibilidad en tiempo real.

Para abordar este desafío, Konecta y la Oficina de DATO de Iberostar Hotels & Resorts han implementado un sistema basado en la simulación de escenarios que permite automatizar completamente la asignación de habitaciones. A través de un modelo de

“gemelo digital”, la herramienta evalúa miles de configuraciones posibles y selecciona la opción más eficiente, eliminando la necesidad de planificación manual.

Además, el sistema integra variables avanzadas que permiten adaptar la asignación a las necesidades reales de los huéspedes. Entre ellas, una matriz de distancias que tiene en cuenta la ubicación física de las habitaciones y edificios, así como herramientas que identifican reservas relacionadas para alojar a familias o grupos en proximidad. Para ello, el modelo opera en dos fases: primero, prioriza la cercanía entre huéspedes vinculados y, a continuación, optimiza el conjunto de asignaciones para reducir los tiempos de espera en el check-in.

El impacto de la solución ha sido especialmente significativo durante los meses de mayor ocupación. El proyecto piloto, aplicado durante 6 meses en Iberostar Waves Club Cala Barca, logró reducir, durante julio y agosto, en más de 2.500 horas el tiempo de espera de los huéspedes en recepción y disminuyó la carga operativa del personal, eliminando entre 2 y 3 horas diarias de trabajo. Esta mejora ha permitido liberar recursos que ahora se destinan a tareas de mayor valor añadido, como la atención directa al cliente.

Igualmente, la automatización del proceso contribuye a mejorar la experiencia de los huéspedes gracias a un proceso más ágil, personalizado y coherente con sus expectativas. También se ha optimizado la gestión del inventario hotelero, reduciendo la necesidad de cambios o upgrades forzados y mejorando la planificación de estancias.

“Apostamos por la innovación como palanca fundamental para seguir mejorando la experiencia de nuestros huéspedes y de las personas que trabajan con nosotros” afirma **Rubén Canosa, director de la Oficina de DATO de Iberostar Hotels & Resorts.**

“La nueva herramienta Asignación Óptima de Habitaciones eficiente la capacidad de gestión de los equipos de recepción, les permite optimizar la toma de decisiones y dedicar más tiempo a ofrecer un servicio personalizado que eleve la satisfacción de los huéspedes”.

Por su parte, **Enrique García, director general de Konecta Iberia**, señala: “Nuestro

compromiso es acompañar a las organizaciones en la transformación de sus operaciones a través de soluciones basadas en datos y en tecnología de última generación que generen un impacto real en el negocio. Así, este proyecto con Iberostar es un claro ejemplo de cómo esta innovación puede aportar eficiencia, escalabilidad y una experiencia diferencial para el cliente final”.

Con este proyecto, Konecta refuerza su posicionamiento como socio tecnológico en procesos de transformación avanzada, demostrando cómo la analítica avanzada puede traducirse en mejoras tangibles tanto en la eficiencia operativa como en la experiencia del cliente.

### **Acerca de Iberostar Hotels & Resorts**

Iberostar Hotels & Resorts es la división hotelera y negocio principal de Grupo Iberostar, una multinacional española 100% familiar con 70 años de historia en el turismo y unos orígenes empresariales que se remontan a 1877. Su portafolio suma más de 33.500 habitaciones en sus 100 hoteles de 4 y 5 estrellas ubicados en 14 países, con el compromiso de ofrecer una calidad excepcional, mientras impulsa un modelo de turismo responsable que se centra en el cuidado de las personas y del entorno. A través de su movimiento Iberostar Wave of Change, catalizador de su estrategia de sostenibilidad, la compañía avanza en torno a siete áreas integradas que abarcan las dimensiones sociales, de gobernanza y medioambiental.

Con 2.5 millones de clientes anuales y una privilegiada presencia frente al mar, Iberostar ofrece con su marca Iberostar Beachfront Resorts\* tres segmentos para responder a las aspiraciones vacacionales de los huéspedes. Iberostar Waves ofrece experiencias divertidas, cercanas y reconfortantes, ideales para familias y parejas que disfrutan de la playa. Iberostar Selection se centra en proporcionar experiencias vacacionales premium, generosas y relajadas, con un alto nivel de confort y servicio. Por último, JOIA by Iberostar representa una colección de resorts de lujo en ubicaciones únicas y privilegiadas, caracterizados por un servicio altamente personalizado y exquisito.

\*La cartera de Iberostar Beachfront Resorts no incluye los intereses de Iberostar en Cuba.

Descubre más sobre nosotros en: <https://press.iberostar.com/>

Contacto de prensa Iberostar Hotels & Resorts: [iberostarhub@edelman.com](mailto:iberostarhub@edelman.com)

---

## About Konecta

Konecta is a leading innovative global service provider in customer management business process and digital outsourcing, with 109,000 passionate employees working in 40 languages across 4 continents and 28 countries. Focusing on the unique needs and opportunities of each industry, Konecta offers a full range of end-to-end customer management solutions – including acquisition, retention, customer service, technical support, and collection – all based on a sustainable business model. These services are built on a portfolio of world-class expertise covering customer experience and process management, digital solutions and cutting-edge technologies. Headquartered in Madrid, Konecta delivers global revenues of €2 billion with more than 500 clients, covering some of the biggest names in telecoms, energy, banking, mobility, retail, and e-commerce.

### Media contacts

**Press & Media enquiries**

[corporate@konecta.com](mailto:corporate@konecta.com)

---

The logo for Konecta, featuring the word "konecta" in a bold, lowercase, blue sans-serif font.

Konecta e Iberostar transforman el check-in hotelero y logran más eficiencia para una mejor experiencia de cliente