

El futuro del turismo se escribe con IA, regulación y personalización

Expertos del sector y de la Unión Europea debaten en TIS2024 sobre el impacto de la Inteligencia Artificial en la industria y la importancia de una regulación responsable

La experiencia del cliente y la personalización de los servicios en hoteles y aeropuertos, impulsadas por IA, marcan el futuro del turismo digital

Madrid, 24 de octubre de 2024. Las nuevas tecnologías y, especialmente, la Inteligencia Artificial (IA) han provocado una auténtica revolución, que también ha afectado al sector del turismo. Sin embargo, su uso, sus retos o su regulación son temas que están encima de la mesa y que generan un gran debate público. Unos retos que han sido protagonistas de [TIS – Tourism Innovation Summit 2024](#) donde expertos de la industria turística y de la Unión Europea han debatido sobre el impacto de la IA en el sector turismo y las normativas europeas relacionadas con su uso. Además, se han abordado los desafíos y oportunidades asociados al despliegue del espacio de datos turístico, analizando cómo estas tecnologías pueden transformar y mejorar las experiencias de viaje.

Durante su intervención **Dolores Ordóñez**, Vicepresidenta de Gaia-X, ha hecho hincapié en la importancia de crear un entorno donde los datos puedan fluir sin necesidad de grandes lagos de datos. *"No necesitamos que todos viertan sus datos en un solo lugar, sino que estén conectados a través de acuerdos y modelos de intercambio"*, ha señalado Ordóñez. Además, ha explicado que el acceso y la calidad de los datos son esenciales para entrenar algoritmos que permitan una mayor sostenibilidad y resiliencia en el sector turístico.

Respecto al espacio de datos, **Misa Labarile**, de la Comisión Europea, ha destacado que el proyecto D3 Hub está trabajando en la creación de un centro de competencia en turismo a nivel europeo para mejorar la colaboración y el acceso a datos. Asimismo, Labarile ha abordado la transformación impulsada por la IA, mencionando que la normativa, conocida como 'AI Act', no busca frenar la innovación, sino fomentarla de manera segura y transparente. *"La IA tiene un gran potencial para mejorar las estrategias y negocios, pero necesitamos regular su uso para garantizar la seguridad y la ética"*, ha explicado Labarile.

John Fitzgibbon, Managing Director de NECSTouR, ha hablado sobre el papel de NECSTouR en facilitar el uso de datos en las regiones turísticas. *"Estamos involucrados en varios proyectos europeos, como Deploy Tour y D3 Hub, que buscan crear un centro de competencia en datos turísticos"*; mientras que **Olga Preveden**, Project Manager Data & Innovation de Austrian National Tourist Office, ha agregado que *"la IA puede ahora comunicarse en idiomas nacionales, lo que ha cambiado la manera en que los destinos se promocionan"*. Además, ha resaltado que el uso de chatbots para analizar preguntas de los grupos objetivo y la adopción de análisis predictivos por parte de algunas empresas, les permite prever tendencias y mejorar la planificación regional.

La experiencia de los huéspedes impulsada por la IA

A lo largo de la segunda jornada de TIS204 también se ha abordado el papel transformador de la IA, la computación espacial, la robótica, el Internet de las Cosas (IoT) y la realidad mixta, entre otras tecnologías, en la **personalización de la experiencia del cliente en la industria hotelera**. Estas innovaciones permiten a los empleados de los hoteles ofrecer experiencias hiperpersonalizadas, aumentando la satisfacción del cliente, los ingresos por huésped y la fidelidad.

En este sentido, **Raúl Álvarez**, Vicepresidente Global de Digital en Radisson Hotel Group ha destacado el poder de las experiencias inmersivas. *"Durante la pandemia, creamos 'viajes inmersivos' para ayudar a los clientes a visualizar sus experiencias antes de llegar al hotel, permitiéndoles explorar las instalaciones y elegir su habitación"*. Álvarez también ha subrayado que la industria aún no está aprovechando al máximo los datos recopilados para personalizar las experiencias de los huéspedes, algo que indica que aún queda camino por recorrer.

Por su parte, **Inmaculada Martínez-Ruiz**, Directora Global de Experiencia del Cliente en ILUNION Hotels, se ha mostrado sorprendida por la rapidez de los desarrollos en IA. *"Todavía queda mucho por venir. La IA traerá un crecimiento rápido, pero debemos encontrar la manera de trabajar con ella"*. También ha resaltado la necesidad de hacer la tecnología más inclusiva, porque *"hay 1.200 millones de personas con discapacidades en el mundo, y si no consideramos sus necesidades, nuestra tecnología estará sesgada y dejaremos a muchas personas atrás"*.

Por su parte, **Javier Álvarez**, Director de IT en Vueling, ha enfatizado en el impacto de la IA en la experiencia del cliente. *"La IA generativa ha permitido que nuestros asistentes virtuales resuelvan problemas comunes de los clientes, mejorando su experiencia y reduciendo costos operativos"*. Además, ha destacado la importancia de una identidad digital, porque *"si podemos pagar con nuestros teléfonos, ¿por qué no podemos gestionar todo el proceso en el aeropuerto con nuestras identidades digitales?"*. En este sentido, **Suzanna Chiu**, Directora de Amadeus Ventures en Amadeus IT Group, ha destacado la relevancia de la tecnología sin contacto y los avances en biometría: *"Hemos reducido el uso de papel en las habitaciones de hotel y hemos implementado pagos sin contacto. En los aeropuertos, los viajeros pueden registrar sus datos biométricos antes de llegar, lo que agiliza todo el proceso de viaje"*.

Respecto al futuro, los expertos prevén que en los próximos cinco años nos encontraremos con una experiencia de viaje completamente digitalizada, con la IA y las tecnologías emergentes liderando este cambio. La colaboración entre los diferentes actores de la industria será clave para crear experiencias más fluidas y personalizadas, que además sean accesibles para todos los viajeros, independientemente de sus capacidades.

Sobre TIS – Tourism Innovation Summit (23-25 octubre 2024, FIBES Sevilla): TIS – Tourism Innovation Summit es un foro internacional de innovación, tendencias y reflexión para el sector turístico que ofrece a los directivos y a las empresas del sector conocer las últimas soluciones y productos tecnológicos para mejorar su competitividad. Durante 3 días, TIS reunirá a más de 7.000 profesionales del sector turístico que acuden en busca de las últimas soluciones que les ayuden a impulsar su destino o negocio turístico. Además, más de 400 expertos de todo el mundo compartirán en el congreso Tourism Innovation Global Summit sus estrategias y casos de éxito para impulsar un turismo más inteligente, digital y sostenible.