

LA MEJORA DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE, UNA DE LAS PRINCIPALES MOTIVACIONES DEL SECTOR TURÍSTICO PARA INTEGRAR LA IA EN SUS OPERACIONES

- **El 33% de las empresas del sector ya experimenta con la inteligencia artificial para mejorar la gestión de sus reservas y la venta de servicios turísticos, según el Informe Ascendant de Minsait**
- **Entre los casos de uso específicos de la IA aplicada a la gestión sostenible destaca la implementación de sistemas de gestión ambiental inteligente en hoteles**

Madrid, 23 de julio de 2024.- El ecosistema turístico y de viajes avanza hacia un futuro donde la tecnología jugará un papel principal, especialmente la inteligencia artificial. Un 40% de las empresas del sector destaca que una de las principales razones para integrar la IA en sus operaciones es la mejora del conocimiento, relación y experiencia del cliente. Esta es una de las principales conclusiones del análisis sectorial recogido en el informe Ascendant de Minsait (Indra) que, bajo el título *IA: radiografía de una revolución en marcha*, analiza su grado de adopción en compañías privadas e instituciones públicas. Tal es el impacto de la tecnología en el turismo que un 80% de las empresas ya están utilizando la IA en algún ámbito concreto de su operativa diaria.

En palabras de Emilio Mora, director global de *Hospitality*, Aerolíneas e Industria Internacional de Minsait, “la inteligencia artificial se posiciona como un catalizador clave para la excelencia operativa, la innovación y la mejora continua en el sector de Turismo y Travel durante los próximos años. Las compañías que sean capaces de adoptar e integrar de manera efectiva esta transformación con una visión estratégica estarán mejor posicionadas para liderar en un panorama dinámico y competitivo”.

Según el informe Ascendant, el área donde el sector del Turismo y Travel está experimentando más con la inteligencia artificial es dentro de la gestión de reservas y venta de servicios turísticos, con un 33% de las empresas desarrollando casos de uso específicos como los sistemas de recomendación hiperpersonalizados.

Entre otros casos de uso específicos se ha identificado que un 33% de las organizaciones la utilizan para la gestión de operaciones de logística y hospedaje o la promoción turística. Seguidamente, un 22% la usa para mejorar la experiencia y el servicio al cliente en el destino, para la gestión de flotas y rutas, o para la administración de inventarios. Además, otros casos de uso en los que se está centrando la industria del turismo incluyen la gestión de incidencias y el control de carga y descarga de aeronaves.

La optimización impulsada por la IA no solo aumentará la eficiencia operativa y la productividad, una de las principales motivaciones para su integración en el 67% de las empresas, sino que también permitirá al sector turístico mejorar significativamente la calidad y la personalización de la experiencia del cliente. Lo que, a su vez, se traducirá en una mayor conversión y fidelización, un aspecto estratégico que puede marcar la diferencia en los próximos años.

Además, cabe destacar que, en todas las empresas relacionadas con los viajes y el turismo, la IA es capaz de analizar, sacar conclusiones e identificar patrones o desarrollar acciones. Sin embargo, actualmente existen algunas barreras que dificultan la incorporación de esta tecnología, como la captación de talento con conocimientos avanzados o la falta de mecanismos de gobierno y seguridad.

La IA como Catalizadora de la Excelencia Operativa

El impacto de esta herramienta en la cadena de valor del turismo es significativo. Actividades básicas como la identificación de tendencias emergentes, la gestión de reservas y actividades o el marketing se han transformado implementando análisis predictivos, sistemas de recomendación y procesamiento automatizado, y algoritmos de segmentación y *chatbots* capaces de personalizar las interacciones.

El informe Ascendant destaca asimismo el papel de la inteligencia artificial para la adopción de prácticas responsables en la industria hotelera, capaces de hacer frente a los desafíos de la sostenibilidad con casos de uso específicos en el ámbito ESG, como la implementación de sistemas de gestión ambiental inteligente en hoteles.

El [Informe Ascendant](#) Madurez Digital 2024 de Minsait aborda, en su quinta edición, el contexto y grado de adopción de la inteligencia artificial por parte de las empresas y las Administraciones públicas. Para ello, se ha analizado la información aportada por más de 900 organizaciones de España y otros países procedentes de 15 sectores diferentes de actividad.

Acerca de Minsait

Minsait (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.

Acerca de Indra

Indra (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 2023, Indra tuvo unos ingresos de 4.343 millones de euros, más de 57.000 empleados, presencia local en 46 países y operaciones comerciales en más de 140 países.

Contacto de Comunicación

Virginia Miranda Rufo
vmrufo@minsait.com
+34 682 528 486