

EL IMPACTO DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LOS VIAJES Y EL TURISMO FUE EL GRAN TEMA DEL ENCUENTRO ACHET

Con gran presencia de socios se realizó el Primer Encuentro 2025 de ACHET, el cual contempló el seminario **“El canal de comercialización turística en la era digital”**. La Inteligencia Artificial (IA) y su definitiva incorporación a la industria de los viajes y el turismo fue el gran tema que se analizó, conversó y discutió en la jornada.

En sus palabras de bienvenida, el vicepresidente de ACHET, Sergio Purcell destacó como aspectos relevantes para el comienzo del nuevo año: el crecimiento del sector turístico en el mundo y en Chile; la recuperación del turismo receptivo (arribo de turistas extranjeros al país), estimándose que en el 2024 ingresaron cerca de 5 millones de turistas y el fuerte cambio registrado en los consumidores, lo cual incide en la necesidad de integrar las herramientas tecnológicas actuales en la operación y gestión del canal de distribución.

En su presentación, Viviana Baeza, Account Manager Travel de Google, destacó a la IA como herramienta que potencia la búsqueda en Google, la cual alcanza a más de 2.000 millones de personas al día, siendo la generación Z (1997-2010) la que utiliza más el buscador. “En el análisis de los comportamientos del turista actual destaca la búsqueda que prioriza el viaje adecuado a las necesidades de cada persona; la tendencia a explorar una gama más amplia de marcas y destinos e invertir más tiempo y esfuerzo en su proceso de investigación” manifestó la ejecutiva.

Entre las cifras expuestas, producto de estudios de Google para el tercer trimestre 2024, se destacó que turistas latinoamericanos realizan en su mayoría entre 1 y 2 viajes al año. Asimismo, se indica que los viajeros latinoamericanos planean realizar 1 viaje en los próximos 12 meses, mientras que, los turistas de Colombia y Perú registraron la mayor intención de viaje en septiembre pasado. Respecto a la realidad de Chile, la expositora consignó el crecimiento del 2% en el interés por viajar respecto al tercer trimestre del 2023; el aumento del 9% en el interés por vuelos en Chile y el 2% de crecimiento en el interés por paquetes en el país.

Las nuevas herramientas tecnológicas y la transformación del canal intermediario

El acelerado desarrollo de la IA y su potencial para mejorar cada etapa del viaje fueron analizados en la presentación online en directo por Johan Pulecio, Solutions Consultant de Amadeus, quien basó su exposición en el estudio **“Navigation the Future, Cómo la Inteligencia Artificial Generativa está transformando la industria de los viajes”**, realizado en el tercer trimestre del 2024 y para el cual se encuestó a un total de 306 responsables de la

toma de decisiones tecnológicas de alto nivel en el sector de los viajes con conocimientos de IA generativa de todo el mundo.

La conclusión del interesante estudio fue que “la IA generativa ya se usa ampliamente en la industria de viajes. Se trata de una tecnología cuyo momento ha llegado. Además, la inversión continua en IA generativa es la principal prioridad tecnológica para la industria durante el año 2025, lo que sugiere que el ritmo del cambio se acelerará”.

El estudio de Amadeus establece que las empresas consultadas utilizan o pretenden utilizar IA generativa principalmente en las áreas de Atención al Cliente, Marketing, Producto y Operaciones.

Después de las interesantes presentaciones de los ejecutivos de Google y Amadeus un panel de conversación moderado por Lorena Arriagada, Secretaria General de ACHET, profundizó sobre cómo las empresas, independientemente de su tamaño, se hacen cargo de la disruptiva llegada de la IA a los equipos. Asimismo, se abordaron temas sobre la privacidad y seguridad del manejo de datos, así como de la necesidad de contar con el recurso humano capacitado y de la adaptación de líderes.



El panel estuvo integrado por Arturo Pérez, Gerente General de OTSI Tour Operador; Jessica Góngora, Gerente de Administración y Gestión de Panam Operador y Presidenta del Comité de Operadores Mayoristas de Turismo Emisor de ACHET; Dirk Zandee, Country Manager Andean Región de Despegar y director de ACHET; Viviana Baeza, Account Manager Travel de Google y Lucas Thomson, Sales Manager & Country Leader Chile, Bolivia y Perú de Amadeus.

En la instancia de conversación, se reflexionó, conjuntamente con los socios presentes, sobre el impacto de la IA en el sector, motivando al canal intermediario a incorporar las actuales herramientas tecnológicas como una forma diferenciadora y de innovación de las empresas.

El cierre de la jornada fue con un almuerzo de camaradería momento de distensión donde los socios pudieron fortalecer vínculos profesionales.

Santiago, 9 de enero 2025