TURISMO 360 GRADOS Consultores
Soluciones disruptivas en Turismo

CONFERENCIA MAGISTRAL DE APERTURA

TU COMPETENCIA YA USA INTELIGENCIA ARTIFICIAL

¿Qué tendrá que saber hacer un profesional del turismo en 2030?



Patricia Domínguez Silva

Turismo 360 Grados Consultores

22 min + 8 min de preguntas

TURISMO 360 GRADOS Consultores
Soluciones disruptivas en Turismo

INTERACCIÓN

¿A quién contratarías en 2030?

Levanta la mano. Primero decide; después discutimos el criterio.



CANDIDATO A

“Sé usar seis herramientas de IA.”

- ✓ Genera textos rápido
- ✓ Hace itinerarios en minutos
- ✓ Conoce muchas apps



CANDIDATO B

“Sé detectar cuándo la IA se equivoca.”

- ✓ Formula mejor el problema
- ✓ Contrasta fuentes y tiempos
- ✓ Negocia y toma decisiones

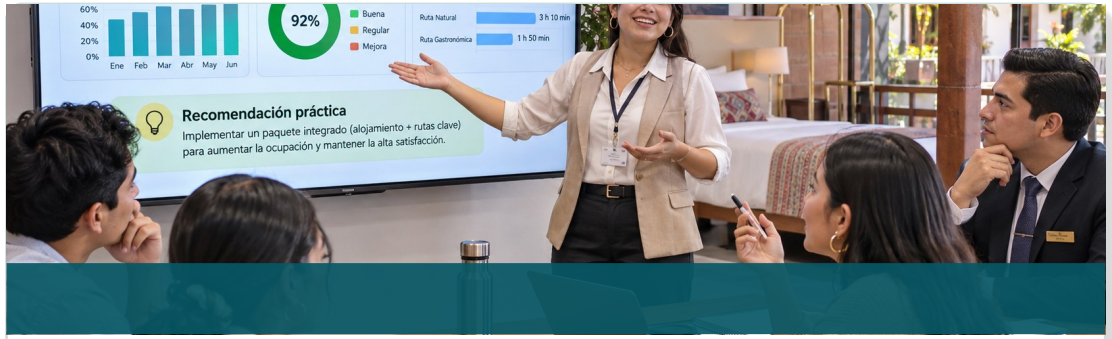
VOTA A MANO ALZADA · 45 s

TURISMO 360 GRADOS Consultores
Soluciones disruptivas en Turismo

EVIDENCIA

El cambio ya empezó.

Dos hallazgos, dos escenas de trabajo y una consecuencia para ustedes.



39%

de las habilidades básicas de los puestos cambiarán hacia 2030.

WEF · Future of Jobs 2025



1 persona + IA

alcanzó resultados comparables a equipos humanos sin IA en el experimento de P&G.

Dell'Acqua et al. · NBER / Organization Science

La pregunta cambia: ¿qué sabes hacer con la IA que otra persona no sabe hacer?

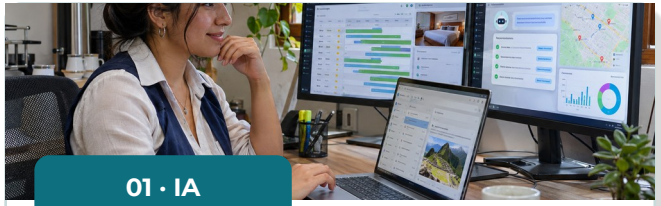
TURISMO 360 GRADOS Consultores
Soluciones disruptivas en Turismo

CÓMO CAMBIA EL TRABAJO

Un puesto turístico se descompone en tareas.

Y esas tareas cambian de dueño según riesgo, ambigüedad y trato humano.

CASO: grupo de 40 pasajeros · 3 días · dos viajeros con movilidad reducida · pronóstico de lluvia · margen mínimo 18%



01 · IA

Procesa y monitorea

- Busca inventario y tarifas
- Compara tiempos de traslado
- Monitorea cambios y reseñas

Velocidad + volumen



02 · HUMANO + IA

Diseña opciones

- Combina restricciones
- Simula plan A / B / C
- Calcula margen y riesgos

Análisis + contexto



03 · HUMANO

Decide y responde

- Elige qué vender
- Negocia con proveedores
- Resuelve excepciones

Juicio + responsabilidad

El profesional deja de ejecutar todo y empieza a decidir qué delegar, qué revisar y qué asumir personalmente.

HYPERTEAMS

Trabajar con IA ya no será abrir un chatbot.

Será coordinar personas y agentes especializados con reglas claras.



Un HyperTeam combina:

PERSONA	define objetivo, límites y criterio
AGENTE 1	busca y compara
AGENTE 2	calcula y simula
AGENTE 3	monitorea cambios
PERSONA	revisa, negocia y decide

La persona conserva la facultad de detener, corregir y decidir.

EJEMPLO TURÍSTICO

Una DMC en 2030: de una solicitud compleja a una decisión comercial.

La tecnología hace trabajo. La profesional conserva contexto, negociación y cierre.

01 **Agente busca proveedores**

02 **Agente verifica disponibilidad**

03 **Agente calcula margen**

04 **Profesional detecta un traslado inviable**

05 **Profesional negocia y decide**

La IA ejecuta tareas. La persona conserva el criterio comercial.



TURISMO 360 GRADOS Consultores
Soluciones disruptivas en Turismo

DIVISIÓN DE TRABAJO

Lo que la IA hará cada vez mejor.

No conviene competir con tareas donde la máquina mejora más rápido.

BUSCAR	**miles de opciones**
CALCULAR	**precios, demanda y escenarios**
MONITOREAR	**reseñas, cambios e inventario**
PRODUCIR	**primeras versiones**



Tu trabajo sube de nivel: revisar, interpretar, decidir y responder.

TURISMO 360 GRADOS Consultores
Soluciones disruptivas en Turismo

HABILIDADES 2030

Seis capacidades que subirán de valor en turismo.

No son “soft skills” decorativas: se usan para tomar decisiones reales.

01

FORMULAR PROBLEMAS

Convertir una necesidad ambigua en criterios verificables.

Ruta accesible + presupuesto + lluvia

02

VERIFICAR Y DECIDIR

Detectar errores y elegir entre alternativas plausibles.

¿Ese itinerario se puede vender?

03

DATOS + CONTEXTO

Explicar qué significa un indicador y qué lo causó.

Ocupación + tarifa + evento

04

ORQUESTAR HYPERTEAMS

Delegar tareas a agentes y revisar los puntos críticos.

DMC / MICE / hotel

05

NEGOCIAR + EMPATÍA

Resolver intereses, emociones y fallas de servicio.

Vuelo cancelado + hotel lleno

06

PENSAMIENTO SISTÉMICO

Anticipar efectos sobre destino, residentes, datos y operación.

Promoción vs. saturación

¿Cuál de estas seis es hoy tu punto más débil?

TURISMO 360 GRADOS Consultores
Soluciones disruptivas en Turismo

RETO DE 60 SEGUNDOS

La IA diseñó este itinerario. Encuentra tres fallas.

Trabaja con la persona de al lado. Usa criterio operativo, no internet.

08:30	Desayuno en el hotel
09:15	Salida al aeropuerto · traslado 20 min
09:45	Check-in para vuelo internacional
10:10	Salida del vuelo
11:30	Comida para 48 personas · sin reserva
13:10	Visita guiada · duración 2 h
14:20	Salida al siguiente destino

60

SEGUNDOS

ENCUENTRA 3 FALLAS

Después veremos qué debía verificar el profesional.

HABILIDADES HUMANAS

Cuando algo sale mal, la IA encuentra opciones.

Tú recuperas la relación y respondes por la decisión.



Vuelo cancelado.
Familia agotada.
Hotel lleno.

La IA localiza alternativas.
La profesional escucha, prioriza, negocia y decide.

empatía · negociación · juicio

NUEVAS FUNCIONES

Los puestos cambian, pero también aparecen nuevas funciones.

Los nombres pueden variar. Lo importante es reconocer el trabajo que está creciendo.



Tourism AI Orchestrator	coordina personas, datos y agentes
Destination Intelligence Lead	convierte señales en decisiones
AI Service Recovery Manager	resuelve excepciones y protege la relación
Agent Auditor / Data Steward	revisa fuentes, permisos y calidad

No memorices cargos. Aprende a reconocer funciones nuevas.

TURISMO 360 GRADOS Consultores
Soluciones disruptivas en Turismo

DESDE ESTE SEMESTRE

Tu plan de 90 días.

Lo que puedes practicar ya, antes de que 2030 llegue.

01	**IA + agentes**	Usa dos herramientas en un caso real y documenta qué delegaste.
02	**Datos**	Construye un dashboard sencillo y explica qué significa cada indicador.
03	**Criterio**	Audita itinerarios, precios, fuentes y recomendaciones generadas por IA.
04	**Relación humana**	Practica negociación, escucha, idiomas y solución de incidentes.
05	**Portafolio**	Documenta: problema → IA utilizada → decisión humana → resultado.

En 90 días debes tener evidencia de lo que sabes resolver, no sólo certificados.

TURISMO 360 GRADOS Consultores
Soluciones disruptivas en Turismo

En 2030 te van a preguntar qué sabes resolver.

Con personas. Con datos. Con agentes.

La preparación empieza hoy.



Patricia Domínguez Silva
Turismo 360 Grados Consultores

patydom.com

patricia.dominguez@patydom.com

PREGUNTAS · 8 MIN