

Conclusiones de la Jornada- Taller de Empresas Turísticas Inteligentes en la Región de Murcia



La **Cátedra Internacional de Inteligencia Turística (CIITUR)** de la UCAM, reunió este miércoles 12 de marzo a las empresas del sector turístico de la Región de Murcia en la **Jornada Taller “Empresa turísticas Inteligentes”**

La jornada organizada por la **Cátedra Internacional de Inteligencia Turística de la Región de Murcia (CIITUR)** y el **Instituto de Turismo de la Región de Murcia (ITREM)** ha permitido generar un espacio de reflexión y aprendizaje sobre la transformación digital y la sostenibilidad en las empresas turísticas.

Dentro de los inscritos se diferencian diversas categorías de empresas o instituciones del ámbito turístico:

1. Hotelería y alojamiento: Hoteles y cadenas hoteleras, casas rurales y alojamientos turísticos y empresas de gestión de apartamentos turísticos.
2. Instituciones y Entidades públicas, como por ejemplo una representante de Cartagena Puerto de Culturas
3. Empresas de turismo y ocio
4. Empresas especializadas en tecnología e innovación en turismo



La apertura institucional de la jornada corrió a cargo de **Juan Francisco Martínez Carrasco, director general del Instituto de Turismo de la Región de Murcia**; mientras **Estrella Núñez Delicado, vicerrectora de Investigación de la UCAM** dio la bienvenida a los asistentes a las vanguardistas instalaciones del edificio **UCAM HiTech en el Campus de Guadalupe (Murcia)**

La sesión técnica del taller comenzó con la intervención de Ginesa Martínez, directora de la Cátedra Internacional de Inteligencia Turística de la UCAM, quien abordó la necesaria participación de las empresas ante el reto de la transformación digital y de la sostenibilidad.

La CEO Cofunder Celia Romero acompañada de Natalia Andreu, Dir. de Operaciones de la empresa Inteligencia Turística, plantearon un modelo disruptivo de formación para conseguir durante el taller, la máxima atención y participación de los asistentes al taller.

Durante el taller se abordaron los siguientes aspectos clave:

1. El Modelo de Destino Turístico Inteligente (DTI) como marco de referencia

- La gestión turística debe basarse en la integración de **tecnología, sostenibilidad, accesibilidad, innovación y gobernanza**.
- Se destacó la importancia de la **monitorización y análisis de datos** para la toma de decisiones estratégicas.
- La Región de Murcia está avanzando en la implantación de este modelo, promoviendo la formación y transferencia de conocimiento.

2. Empresas Turísticas Inteligentes y la Norma UNE 178510

- Donde se presentó la **Norma UNE 178510** como un estándar para la transformación digital de las empresas turísticas.
- La certificación de **Empresa Turística Inteligente (ETI)** es una oportunidad para mejorar la calidad, competitividad e innovación en el sector.
- Se identificaron casos de éxito, como la Oficina de Turismo de Gorliz, que ya ha obtenido esta certificación.

3. Principales Ejes de Transformación de las Empresas Turísticas

La jornada resaltó la importancia de trabajar en cinco grandes ejes para la evolución hacia empresas turísticas inteligentes:

1. **Gestión eficiente:** Aplicar un modelo estructurado basado en el **ciclo de mejora continua PHVA** (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar) para optimizar procesos.
2. **Innovación:** Incorporar nuevas metodologías y fomentar una cultura de creatividad dentro de las organizaciones.
3. **Tecnología:** Implementar herramientas digitales como **big data, inteligencia artificial (IA), IoT y automatización** para mejorar la experiencia del turista y la toma de decisiones con inteligencia turística.
4. **Accesibilidad:** Garantizar que todos los servicios turísticos sean inclusivos y accesibles para cualquier tipo de visitante.
5. **Sostenibilidad:** Apostar por un turismo regenerativo y circular que minimice el impacto ambiental y promueva el desarrollo económico local.

4. Herramientas para la transformación digital

- Se expusieron diversas **tecnologías clave** para la optimización de los servicios turísticos, entre ellas:
 - **Plataformas de gestión (PMS)** para la automatización de operaciones hoteleras.
 - **Chatbots e inteligencia artificial** para mejorar la comunicación con los clientes.
 - **Big Data y analítica predictiva** para anticipar tendencias y personalizar la oferta turística.

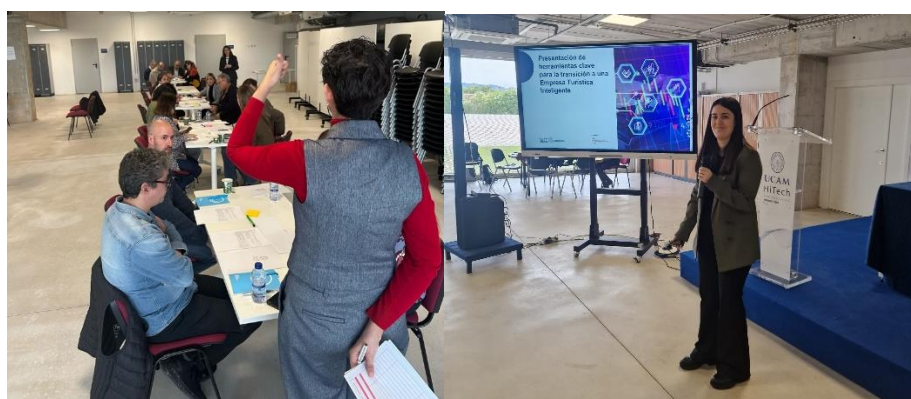
- **Domótica y automatización** para mejorar la eficiencia energética en los establecimientos.
- **Integración con datos del destino** a través de **plataformas de Open Data** y sistemas ETL (Extract, Transform, Load).

5. Inteligencia Turística como base de la toma de decisiones

- Se resaltó la necesidad de **gestionar el conocimiento y estructurar los datos** para convertirlos en información útil.
- La inteligencia turística permite desarrollar estrategias más eficientes, anticiparse a las necesidades del viajero y mejorar la competitividad.
- Se analizaron modelos de éxito en empresas como **Airbnb, Marriott y Amadeus**, donde el uso de datos ha transformado la manera en que operan y se adaptan a las tendencias del mercado.

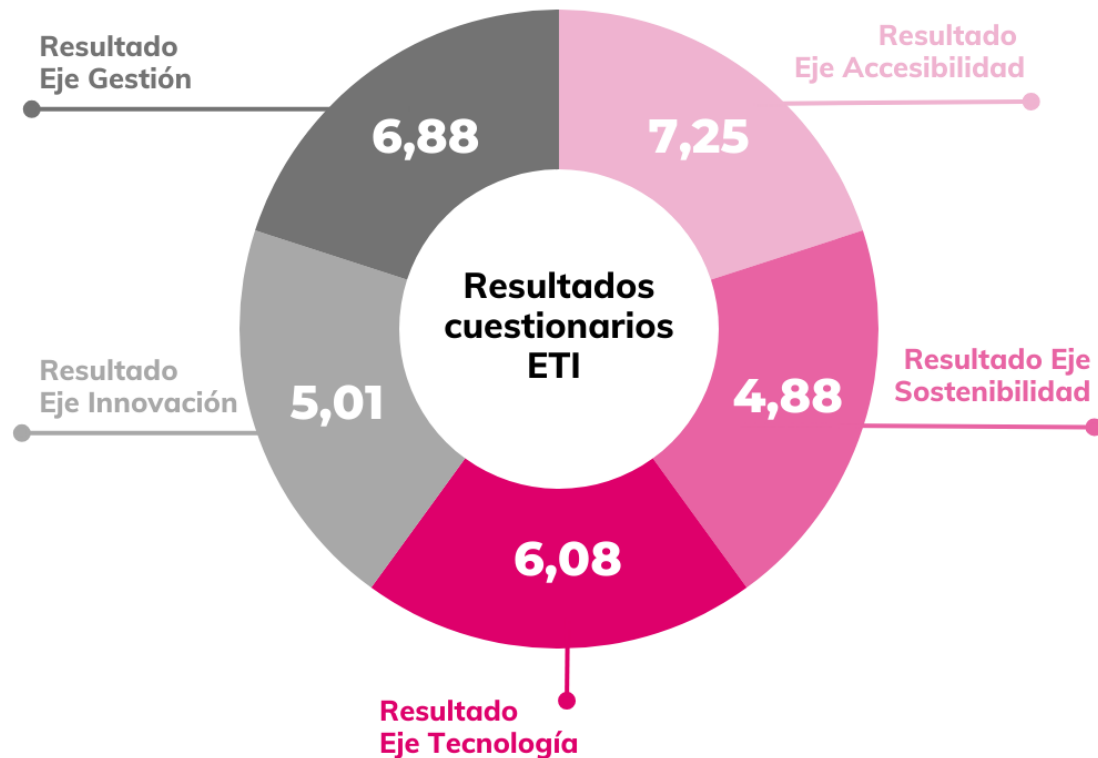
6. Reflexión final y compromisos de acción

- Los participantes destacaron la importancia de **avanzar en la digitalización del sector turístico** sin perder de vista la sostenibilidad y la accesibilidad.
- Se enfatizó la necesidad de fomentar la **colaboración público-privada** para fortalecer la implantación del modelo de Empresa Turística Inteligente.
- Como resultado del taller, se identificaron **acciones prioritarias** para el corto y medio plazo, incluyendo la adopción de la norma UNE 178510 y la implementación de estrategias basadas en inteligencia turística de trabajo compartido empresas-destinos.



Conclusión General del Taller realizado con los Asistentes:

Como resultado del taller de ¿Cuan inteligente es tu empresa), la puntuación media por eje fué la siguiente:



De forma global la puntuación obtenida es de 30 puntos con un **AVANZADO (30 puntos): concluyendo que las empresas de la Región de Murcia ya están implementando muchas prácticas de ETI**, según la escala planteada en el ejercicio:

0 - 10 puntos: Principiante ETI - Su empresa tiene un largo camino por recorrer para ser una ETI.

11 - 20 puntos: En Progreso - Se han tomado algunas medidas, pero es necesario profundizar.

21 - 30 puntos: Avanzado - Su empresa ya está implementando muchas prácticas de ETI.

31 - 40 puntos: Líder ETI - Su empresa es un referente en la aplicación de la norma UNE 178510.

Siendo los aspectos más destacados por su falta de aplicación en las empresas en cada eje son los siguientes:

EJE DE GESTIÓN

- Contar con un sistema de gestión documentado que defina procesos y objetivos en las áreas de innovación, tecnología, accesibilidad y sostenibilidad
- Definir objetivos estratégicos claros y medibles para mejorar la eficiencia y calidad del servicio
- Minoritariamente destaca también la toma de decisión sin datos

EJE DE INNOVACIÓN

- Introducir en el último año mejoras significativas en productos, servicios o procesos para mejorar la experiencia del cliente
- Realización de formación en nuevas tecnologías y tendencias del sector turístico para fomentar la innovación
- Realización alianzas con otras empresas, universidades o centros de investigación para fomentar la innovación
- Medición de los resultados de las innovaciones implementadas para comprobar su impacto en la empresa

EJE DE TECNOLOGÍA

- Uso de herramientas digitales como software de gestión de clientes (CRM), sistemas de reservas online o plataformas de automatización
- Utilizar medidas de ciberseguridad para proteger los datos de clientes y operaciones
- Colaborar con otras entidades para compartir datos y mejorar la integración en el destino turístico inteligente
- Uso de inteligencia artificial o análisis predictivo

EJE DE ACCESIBILIDAD

- La página web y otras plataformas digitales cumplen con estándares de accesibilidad, permitiendo su uso a personas con discapacidad visual o auditiva
- Implementación de medidas para fomentar la contratación de personas con discapacidad
- Información clara y accesible sobre las condiciones de accesibilidad de los servicios

EJE DE SOSTENIBILIDAD

- Disposición de políticas internas que garanticen condiciones de trabajo justas y promuevan la igualdad de género
- Realización de campañas de concienciación para clientes sobre buenas prácticas de turismo responsable y sostenible
- Medición y monitorización de la huella de carbono de la empresa y se han definido estrategias para reducirla o compensarla

La jornada ha permitido evidenciar que el **futuro del turismo en la Región de Murcia pasa por la digitalización, la innovación y la sostenibilidad**. La transición hacia Empresas Turísticas Inteligentes **no es solo una opción, sino una necesidad** para mejorar la competitividad y responder a las nuevas demandas del mercado. Para ello, es clave seguir avanzando en la capacitación del sector, la adopción de nuevas tecnologías y la implementación de modelos de gestión basados en datos e inteligencia turística.