



amadeus

Amadeus Insights

¿Cómo puede la IA mejorar los viajes?

Octubre 2024

Una encuesta desde la perspectiva del viajero español

Introducción

Los bomberos ya utilizan la Inteligencia Artificial para predecir dónde podrían producirse incendios. Los médicos, la usan para analizar imágenes médicas y los profesionales del marketing y los publicistas, para crear anuncios específicos. Y muchos de nosotros ya hemos interactuado con un chatbot impulsado por la IA (Inteligencia Artificial), ya sea para uso personal o profesional. Sólo han pasado dos años desde que Open AI lanzó la primera versión de ChatGPT y la inteligencia artificial ya forma parte de nuestro día a día.

Y esto es sólo el principio. Según un **estudio de McKinsey** [la Inteligencia Artificial Generativa \(IA Generativa\)](#) - que crea textos, imágenes, voz u otros contenidos originales a partir de instrucciones o prompts - podría aportar 2,5 billones de dólares de valor a la economía mundial.

Sólo en el sector de los viajes, el transporte y la logística, la IA Generativa podría generar 240.000 millones de dólares, es decir, el 2% de los ingresos totales del sector.

En España, **Statista** [ha proyectado](#) que el tamaño del mercado de la IA crecerá anualmente un 28,46% entre 2024 y 2030, lo que se traducirá en un volumen de mercado de 12.450 millones de dólares.

El sector de los viajes, al igual que el resto del mundo, está experimentando una enorme revolución tecnológica. A medida que integramos la IA Generativa en nuestras operaciones centrales, la forma en que interactuamos con los viajeros podría cambiar drásticamente, creando nuevas oportunidades de aumentar la productividad, la personalización y la satisfacción del cliente. Las plataformas impulsadas por la IA ya están creando experiencias de viaje únicas y los chatbots están cambiando la forma en que los viajeros planifican, reservan y experimentan sus viajes.

Como empresa líder en tecnología de viajes, Amadeus reconoce el inmenso potencial de la IA Generativa para mejorar las experiencias de los viajeros, agilizar las operaciones y fomentar la innovación en todo el sector. Nuestro compromiso con las tecnologías más avanzadas nos sitúa a la vanguardia de esta evolución. No obstante, como todo lo que hacemos, queremos asegurarnos de que esta tecnología esté ante todo al servicio de los viajeros.

Nuestra visión de futuro se centra en una experiencia de viaje más conectada y centrada en la persona, por

lo que queríamos saber qué piensan los viajeros de la IA Generativa: ¿qué opinan de las herramientas de IA Generativa que hay ahora mismo en el mercado?, ¿qué les entusiasma y cómo quieren utilizarla en el futuro? Estas son las preguntas que guiaron esta encuesta a viajeros españoles. Si comprendemos las perspectivas de los viajeros, podemos asegurarnos de que nuestro uso de la IA Generativa sea bien recibido por los viajeros y genere un crecimiento positivo en el sector de los viajes.

¿Qué es la IA y la IA generativa?

- **La Inteligencia Artificial (IA)** es un conjunto de tecnologías que permiten a los ordenadores realizar una serie de funciones avanzadas, como la capacidad de ver, comprender y traducir el lenguaje hablado y escrito, analizar datos, hacer recomendaciones, y mucho más.
- **La Inteligencia Artificial Generativa (IA Generativa)** es un tipo de Inteligencia Artificial que puede generar texto, imágenes, voz, vídeo u otros datos originales basándose en instrucciones.

Metodología

Las siguientes preguntas fueron respondidas por 2.211 adultos españoles en una encuesta online realizada entre el 28 de agosto y el 5 de septiembre de 2024 por YouGov para Amadeus. Las cifras se han ponderado y son representativas de todos los adultos españoles mayores de 18 años.

YouGov[®]

Pregunta de YouGov:

¿Para cuáles de las siguientes actividades has utilizado herramientas de IA (como ChatGPT o asistentes virtuales)?

29%

de los adultos españoles utiliza la IA Generativa para consultas generales

23%

lo hace para aprender algo nuevo

42%

de los adultos españoles aún no ha probado las herramientas de IA Generativa

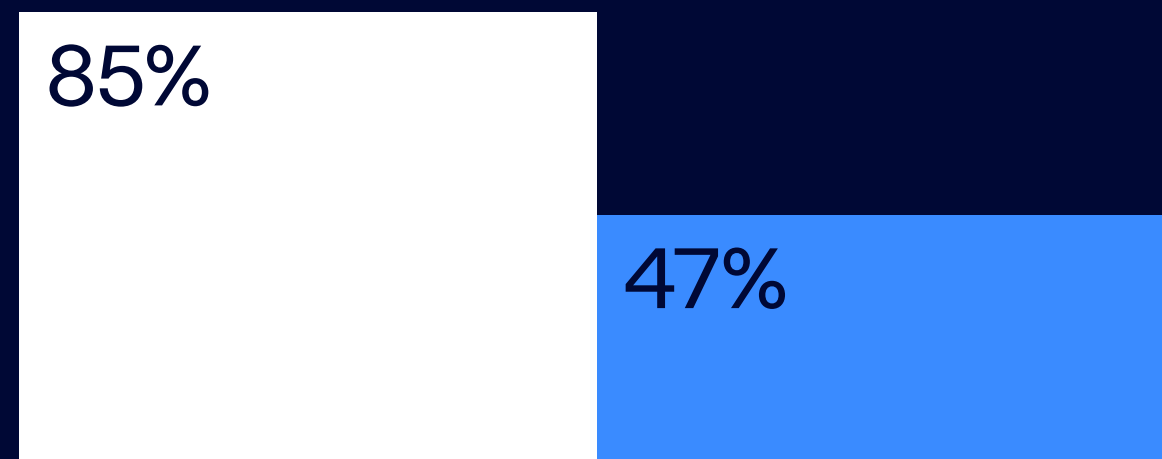
Utilizan IA Generativa para consultas generales



Hombres

Mujeres

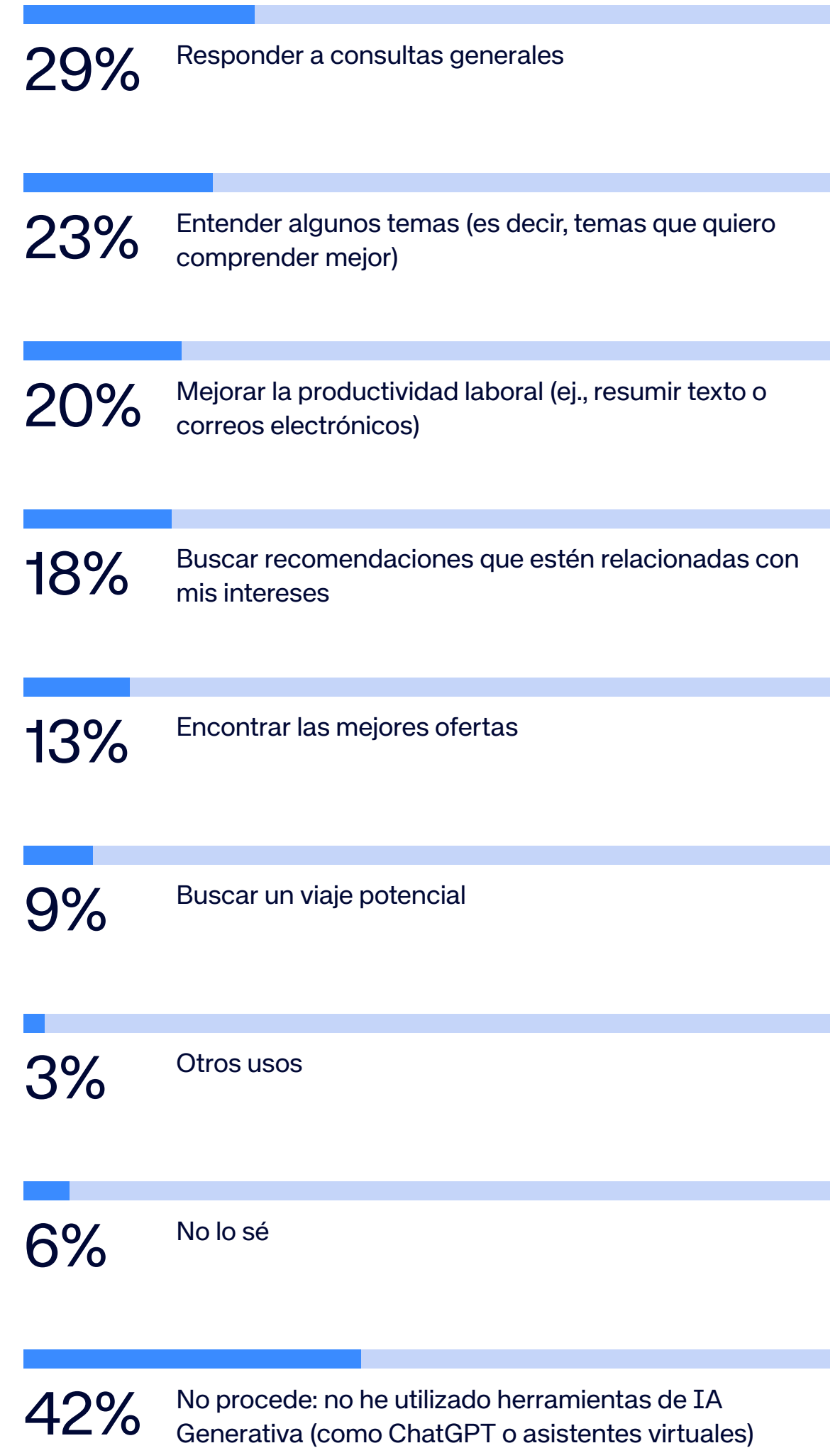
18-24 años



han utilizado la IA Generativa, lo que les convierte en los usuarios más frecuentes

utilizan la IA Generativa para temas que quieren entender mejor

¿Para cuáles de las siguientes actividades has utilizado herramientas de IA (como ChatGPT o asistentes virtuales)?



¿Sabías que...?

En la actualidad, Amadeus utiliza **Copilot para Microsoft 365** [🔗](#).

La herramienta, actualmente empleada por 10.000 empleados, incorpora la IA Generativa dentro de Outlook, Teams, PowerPoint y Excel. Con una supervisión humana eficaz, la IA Generativa nos está ayudando con la toma de decisiones basadas en datos y ha demostrado aumentar la eficiencia de los empleados.

«Los resultados muestran que los jóvenes se inclinan por recurrir a la IA para aclarar dudas y aprender algo nuevo, y los más entusiastas la utilizan para planificar sus viajes y encontrar las mejores ofertas. Esto demuestra que la gente responde mejor a la tecnología que es intuitiva, fácil de usar y que satisface sus necesidades inmediatas. La adopción aumentará a medida que el sector de los viajes siga invirtiendo en soluciones innovadoras de IA que ofrezcan contenidos aún más relevantes y personalizados de forma intuitiva.»



Christian Boutin
Director General para España y Portugal
Amadeus

Aunque no hayas utilizado herramientas de IA, ¿para cuáles de las siguientes actividades o ámbitos dirías que la IA podría servirte de ayuda cuando viajas?

58%

de los adultos españoles considera la **traducción de idiomas en tiempo real como el caso de uso más beneficioso** para la IA Generativa

Beneficios de la IA en los viajes

Ayuda en la gestión del equipaje



Mujeres Hombres

Las mujeres (25%) tienden ligeramente más que los hombres (20%) a **valorar las ventajas de la IA en el seguimiento del equipaje en tiempo real o en la gestión de reclamaciones por pérdida de equipaje.**

38%

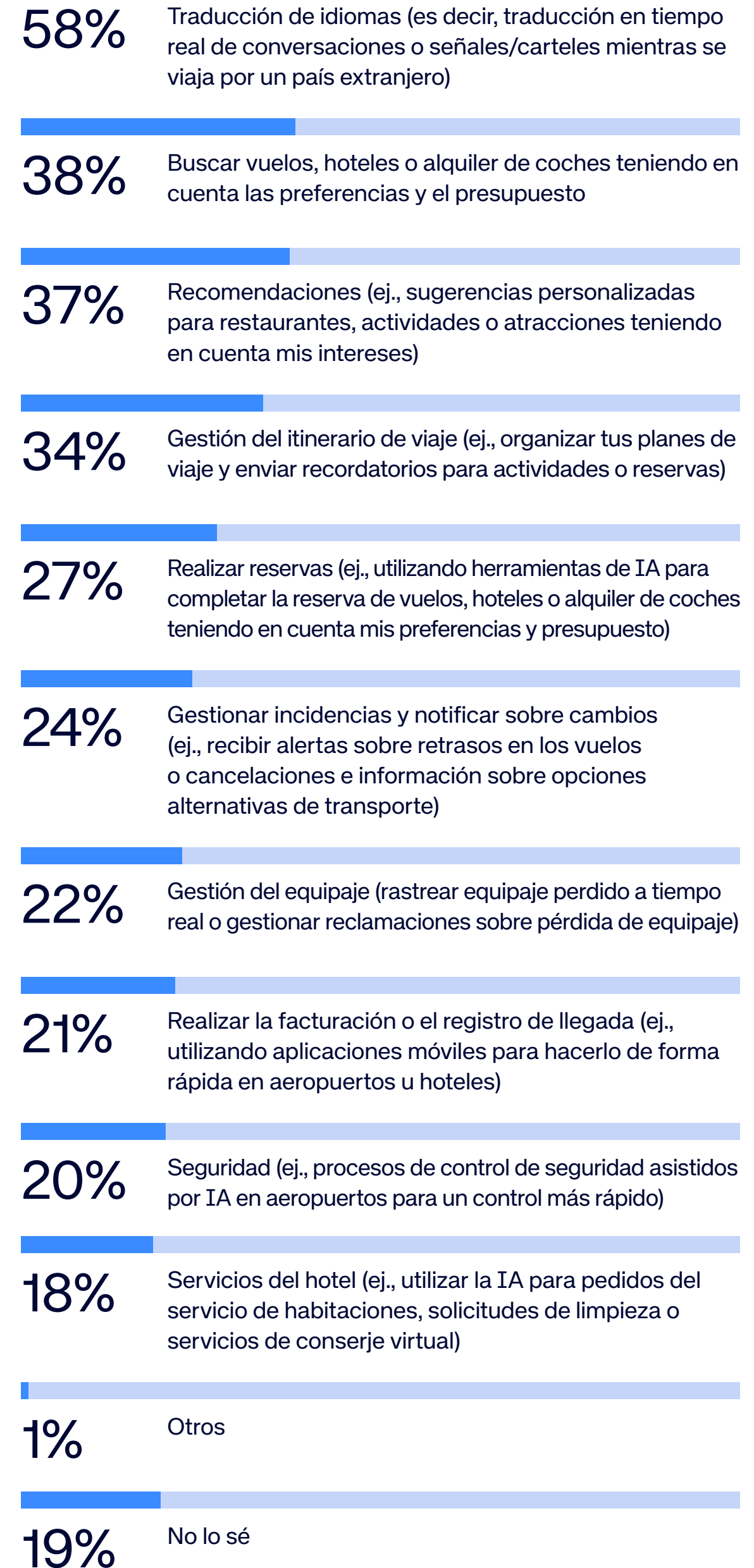
de los viajeros españoles podría **utilizar la IA para buscar vuelos, hoteles y coches de alquiler**

Facturación



Mujeres Hombres

Las mujeres (24%) también son más propensas que los hombres (19%) a **utilizar la IA para registrarse en un hotel o hacer el check-in de un vuelo.**





¿Sabías que...?

Amadeus, Microsoft y Accenture están colaborando [🔗](#) para desarrollar un nuevo asistente interactivo impulsado por IA Generativa que combina ChatGPT con la plataforma de viajes y gastos Cytric Easy. El asistente ayudará a los viajeros corporativos a planificar, reservar y gestionar los gastos de su viaje, todo ello respetando las políticas de viaje de su empresa. Mediante el lenguaje natural, el chatbot pedirá aclaraciones y hará sugerencias para proponer el itinerario de viaje más adecuado, eficaz y rentable.

«Incluso entre aquellos que aún no utilizan han adoptado la IA Generativa, hay un claro reconocimiento de su potencial a lo largo de todo el viaje, desde la búsqueda, la reserva y el check-in, hasta los recordatorios en tiempo real durante el viaje. Todo ello está en línea con el compromiso de Amadeus de desarrollar soluciones que den prioridad a los viajeros y mejoren la experiencia de viajar.»



Santiago Franco

Head of Product, Engineering & Customer Operations for Cytric Solutions
Amadeus

Pregunta de YouGov:

¿Te has enfrentado a alguno de los siguientes retos al utilizar la IA para planificar los viajes?

20%

de los viajeros españoles **están preocupados por la seguridad y la privacidad**

17%

de los viajeros españoles **están preocupados por la falta de perspectiva humana**

Considera que las herramientas de IA son demasiado complejas:

14%

Adultos entre 18 y 24 años

9%

Adultos de más de 55 años

51%

de las mujeres aún no ha utilizado herramientas de IA para planificar un viaje.

¿Te has enfrentado a alguno de los siguientes **retos al utilizar la IA** para planificar los viajes?

20%

Preocupación por la seguridad y la privacidad (p. ej., preocupación sobre cómo los sistemas de IA recopilan, almacenan y utilizan la información personal)

17%

Ausencia de perspectiva humana (p. ej., preferir interactuar con agentes o planificadores que sean seres humanos antes que con una IA)

15%

Preocupación por un posible sesgo (p. ej., preocupación de que la IA no proporcione recomendaciones justas o no sesgadas)

15%

Ausencia de conocimiento o información, o acceso limitado a la tecnología (p. ej., no conocer suficiente información sobre las herramientas de IA y sus beneficios en los viajes)

14%

Ausencia de confianza en las recomendaciones de la IA (p. ej., escepticismo sobre la precisión o fiabilidad de las sugerencias generadas por la IA)

13%

Información desactualizada, imprecisa o con errores

10%

Complejidad de las herramientas de IA (las aplicaciones de IA son difíciles de usar o comprender. No conocer las indicaciones correctas para generar el resultado deseado)

1%

Otra opción

6%

No lo sé

46%

No procede: no he utilizado herramientas de IA para la planificación de ningún viaje



¿Sabías que...?

Amadeus ha firmado el Pacto de IA de la UE. Este compromiso pone de relieve la determinación de Amadeus al desarrollo y uso responsable de la IA en el sector de los viajes. Al alinearse con esta iniciativa, Amadeus pretende promover la transparencia, la responsabilidad y las prácticas éticas en el uso de la IA, garantizando que la tecnología sirva a los intereses de los viajeros al tiempo que se adhiere a las normas reguladoras. Además, nuestra tecnología se diseña siempre siguiendo los **Principios Éticos de la IA de Amadeus** [🔗](#) para garantizar un uso ético, transparente y responsable de la misma.

«Los retos identificados por los viajeros al utilizar la IA Generativa para la planificación de viajes subrayan la necesidad de una mayor transparencia y confianza en estas tecnologías. Amadeus se compromete a dar respuesta a estas preocupaciones integrando medidas de seguridad firmes y garantizando que nuestras herramientas de IA ofrezcan recomendaciones sólidas e imparciales. Creemos que la tecnología tiene el potencial de impulsar cambios positivos cuando se desarrolla teniendo en cuenta las necesidades humanas.»



Beatriz Mendez-Villamil
CIO Global
Amadeus

Pregunta de YouGov:

¿Cuál de las siguientes prestaciones de un asistente de viajes con inteligencia artificial utilizarías?

29%

de los adultos españoles se inclina por utilizar **asistentes de viaje con IA para la creación de itinerarios de viaje**

28%

los utilizaría para **actualizaciones en tiempo real sobre el estado de los vuelos, cambios en las puertas de embarque y condiciones meteorológicas**

35%

Entre los jóvenes de 25 a 34 años hay un interés ligeramente superior en utilizar asistentes de viaje con IA para ayudar a crear itinerarios de viaje, incluyendo sugerencias de actividades, restaurantes y alojamiento.

¿Cuál de las siguientes prestaciones de un asistente de viajes con inteligencia artificial utilizarías?

29%

Asistencia de viajes con IA para recibir ayuda con la creación de los itinerarios sugiriendo actividades, restaurantes y alojamientos

28%

Asistencia de viajes con IA para recibir ayuda con actualizaciones en tiempo real de estatus de vuelos, cambios de puertas de embarque y condiciones climatológicas locales

27%

Asistencia de viajes con IA para la resolución de preguntas sobre regulaciones en los viajes, requisitos de los visados o costumbres locales

27%

Asistente de IA para viajes que proporcione recomendaciones personalizadas de viaje teniendo en cuenta mis preferencias y experiencias anteriores de viaje

25%

Asistencia de viajes con IA para recibir ayuda con la reserva de vuelos, hoteles y actividades directamente a través del asistente

13%

No lo sé

30%

No procede: nunca utilizaría un asistente de IA para viajes



¿Sabías que...?

Amadeus Hey! ya está ayudando a las agencias de viajes a aumentar el compromiso y la fidelidad de sus clientes enviándoles actualizaciones de los vuelos en tiempo real, incluidos retrasos, cancelaciones, puertas de embarque, cintas transportadoras de equipaje y servicios de sala VIP, para que los viajeros se sientan acompañados en cada paso de su viaje. Amadeus Hey! es una solución integral que permite a los vendedores de viajes ofrecer mensajes y servicios personalizados y contextualizados antes, durante y después del viaje.

«Casi un tercio de los adultos españoles ya siente curiosidad por utilizar la IA Generativa como un asistente digital de viajes. Esto muestra una tremenda oportunidad de crecimiento en este sector. Imaginamos un futuro en el que cada viajero tenga un compañero digital personalizado, que le guíe a lo largo de su viaje con información adaptada a sus preferencias únicas. La tecnología no sólo debe simplificar el proceso de planificación, sino también enriquecer la experiencia del viaje, transformando los viajes ordinarios en aventuras extraordinarias. Adoptando estas innovaciones, tenemos la oportunidad de redefinir los viajes, haciéndolos mejores para todos».



Rodrigo Acuña
Director de Investigación
Amadeus

Un momento transformador para los viajes:

Cómo las necesidades de los viajeros están impulsando la innovación en todo el sector

En Amadeus, vemos un futuro en el que los viajeros podrán hacer clic en una imagen de un destino e interactuar con un chatbot para planificar un viaje hasta allí. O quizá escriban: «Quiero hacer surf en Latinoamérica. Tengo dos semanas para viajar en diciembre y este es mi rango de precios. ¿Qué me recomiendas?». Durante el viaje, recibirán información actualizada en tiempo real y sus datos biométricos les facilitarán el paso por el aeropuerto. Cuando lleguen al destino, recibirán recomendaciones personalizadas de restaurantes y actividades en su smartphone, y podrán conversar con los habitantes en el idioma local. Y lo que es más importante, la información que obtengan será fiable, imparcial y segura.

Desde la fase de inspiración hasta la búsqueda, la reserva, la facturación, el viaje y el posviaje, creemos que las oportunidades de crear viajes más centrados en el viajero con la IA Generativa son enormes.

Amadeus se encuentra en una posición única en el centro del ecosistema de los viajes, lo que nos permite

desarrollar nuevas soluciones de viaje innovadoras y centradas en dar respuesta a las necesidades humanas de las personas usando IA Generativa. La innovación forma parte de nuestro ADN y estamos colaborando con algunas de las mentes más brillantes del sector los viajes y la tecnología para hacer avanzar al sector.

Trabajamos con aerolíneas para redactar páginas web de destinos multilingües, optimizadas para SEO *Search Engine Optimization*, que significa “optimización para motores de búsqueda), en cuestión de minutos. Con **Microsoft y Accenture**, estamos simplificando los viajes corporativos con chatbots impulsados por IA. Y con Open AI de Microsoft Azure, estamos haciendo que la **inteligencia hotelera sea más accesible** y práctica incluso para los hoteleros menos expertos en tecnología. Pero esto es solo el principio. **Nuestro programa de innovación conjunta con Microsoft** nos permitirá seguir innovando con los principales expertos en IA Generativa para abordar las necesidades del sector de los viajes con los últimos modelos de base y soluciones de vanguardia.



Todo esto resulta apasionante, pero somos conscientes de que también debemos abordar las posibles preocupaciones en torno a la IA Generativa. Por eso, toda nuestra tecnología de IA se diseña siguiendo los **Principios Éticos de IA de Amadeus** para garantizar un uso ético, transparente y responsable. Asimismo, hemos firmado el Pacto de la UE sobre IA y nos comprometemos a adoptar las mejores prácticas para hacer de los viajes una fuerza positiva. Nuestro compromiso con un uso de la IA ético también se extiende a nuestras prácticas de People & Culture, y hemos creado un grupo de trabajo responsable de desarrollar y ejecutar el uso de la IA en áreas clave como la contratación, el desarrollo y crecimiento profesional de los empleados y la gestión del rendimiento.

Confiamos en que el sector de los viajes pueda utilizar con éxito la IA Generativa para mejorar la experiencia de los viajes. Para ello, debemos aprovechar el poder del ecosistema de los viajes, adoptar un enfoque responsable y poner al viajero en primer lugar.

«Una parte clave de nuestra misión en Amadeus es fomentar una cultura del lugar de trabajo que no solo sea abierta y colaborativa, sino también inclusiva. Con el lanzamiento de INCLUJOB, nuestra herramienta basada en IA para crear anuncios de empleo más inclusivos, estamos dando pasos importantes para utilizar un lenguaje que atraiga a un público más amplio en nuestros procesos de contratación. INCLUJOB también sirve como una herramienta eficaz de formación y educación. Pone el foco en el lenguaje utilizado, que podría impedir a algunos candidatos presentar una solicitud, explica por qué podría ser disuasorio y sugiere alternativas. Con esta herramienta, estamos aprovechando muchos efectos positivos de la IA, más allá de la productividad.»



Ana Doval de las Heras
Senior VP de People & Culture
Amadeus

«La IA Generativa tiene el potencial de impactar en cada etapa del viaje, lo que significa que cada solución, plataforma o tecnología que actualmente producimos podría verse impactada. No se trata de un cambio gradual, sino potencialmente revolucionario. Amadeus se ha comprometido a explorar el potencial de esta nueva tecnología y miramos al futuro con entusiasmo e ilusión.»



Sylvain Roy
Chief Technology Officer
Amadeus

aMaDEUS

It's how travel works better.