

La importancia presente y futura de las competencias digitales para profesionales del turismo



CONGRESO NACIONAL
**TURISMO Y
SOCIAL MEDIA**

 **AEDH**
Asociación Española de Directores de Hotel

#CongresoTSM. #ComparteMarbella

 ALFREDO VELA

MARBELLA, 17 DE MAYO

CONGRESO NACIONAL
**TURISMO Y
SOCIALMEDIA**

[PROGRAMA](#) 

[INSCRIPCIONES](#) 



Asociación Española de Directores de Hotel



¿Esto va a suceder?

#CongresoTSM. #ComparteMarbella

Algunas preguntas antes de comenzar

¿Qué tal es el nivel de competencias digitales del sector turismo en la actualidad?

¿Cuántas horas se dedican a la semana en la mejora de las competencias digitales?

¿Hay escasez de talento en el sector?

¿Utilizáis herramientas de Inteligencia Artificial a diario? ¿Cuáles? ¿Para qué?

¿Qué importancia le dais a los datos en el sector? ¿Y en vuestra empresa?

¿Quién se encarga del análisis de datos en vuestra empresa? ¿Cómo se trabajan los datos?

¿Qué innovaciones habéis introducido en la empresa procedentes del análisis de datos?

¿Qué planes de formación en competencias digitales tenéis a corto y medio plazo?

¿Tenéis un cuadro de mando constantemente actualizado elaborado por Power Bi (o similar)?

Algunas consideraciones antes de comenzar

El cliente (B2B y B2C) es cada vez más digital.

Hay escasez de talento, y es mayor si hablamos de digital.

Por ello, hay que hacer un gran trabajo de Employer Branding.

La velocidad del cambio es muy superior a la que podemos apreciar.

Por ello las organizaciones deben fomentar y ayudar en el autoaprendizaje.

La Inteligencia Artificial va a suponer una revolución mayor que la de Internet.

El uso de LinkedIn y ChatGPT por parte de los profesionales es un síntoma.

Es interesante trabajar un plan de incorporación de la IA en la empresa.

Existen repositorios de datos generales, pero los de la empresa sólo los tiene ésta.

8 datos sobre talento en España

Dificultades para incorporar el talento que necesitan



75% *empresas tienen dificultades*



84% *grandes empresas tienen dificultades*



93% *sector tecnológico tiene dificultades*

¿Se ajusta la formación académica a la demanda del mercado laboral?



52% *jóvenes dicen que no se ajusta*



42% *empresas dicen que no se ajusta*

¿Las empresas tienen proyectos dedicados a upskilling y reskilling?



57% *empresas tienen iniciativas para ello*



30% *empresas lo tienen planificado hacer*



71% *grandes empresas lo están haciendo*

Datos sobre escasez de talento en España 2024

En qué se reflejan los retos del déficit de talento:

 **75%** de las empresas experimentan de forma directa el problema de escasez de talento

 **78%** la proporción de empresas que lo detectan como un problema general

 **82%** de las empresas han tenido dificultades para cubrir perfiles cualificados

 **51%** ven un agravamiento del problema en un futuro inmediato

Qué estrategias se aplican para prevenir o superarlo:

 **46%** “Employer branding”

 **45%** Fomento del plan de carrera

 **40%** Políticas de flexibilidad

Datos sobre escasez de talento en España 2023

En qué se reflejan los retos del déficit de talento:



73%

de las compañías han tenido problemas para cubrir determinados puestos requeridos en su organización durante el último año



60%

de las compañías de menos de 50 trabajadores han tenido problemas para cubrir determinados puestos requeridos en su organización durante el último año



84%

de las compañías de 51 a 250 trabajadores han tenido problemas para cubrir determinados puestos requeridos en su organización durante el último año



90%

de las compañías de más de 250 trabajadores han tenido problemas para cubrir determinados puestos requeridos en su organización durante el último año

Qué estrategias se aplican para prevenir o superarlo:



54%

Se inclinan por formar talento interno



44%

Se enfocará prioritariamente en planes de formación en habilidades digitales



45%

de empresas ofrecen beneficios a sus empleados dentro de su paquete retributivo

Algunas encuestas de interés

Alfredo Vela Zancada · Tú
Formador, consultor, creador de contenidos y speaker en m...
5 días · 🌐

¡ATENCIÓN PREGUNTA!
A veces tengo la sensación de que el mercado de trabajo "quiere echar" a los profesionales cada vez antes, ahora eres "viejo" casi cuando empiezas a trabajar. Y de esto va la pregunta de hoy.
[#encuesta](#) [#laboral](#) [#recursoshumanos](#) [#trabajo](#) [#talento](#) [#empleo](#) [#ed](#)

¿A qué edad crees que el mercado laboral comienza a considerar "viejo" a un profesional?
Puedes ver los votos de los miembros. [Más información](#)

45 años	53%
50 años ✓	27%
55 años	12%
60 años	8%

507 votos · Faltan 2 días · [Deshacer](#)

Alfredo Vela Zancada · Tú
Formador, consultor, creador de contenidos y speaker en m...
3 semanas · 🌐

¡ATENCIÓN PREGUNTA!
La evolución tan rápida de la tecnología que estamos viviendo, nos lleva a aumentar la importancia y la velocidad del aprendizaje. Casi tenemos que "aprender en tiempo real". Y sobre la forma de aprender va la pregunta de hoy.
Espero vuestros comentarios.
[#encuesta](#) [#recursoshumanos](#) [#competencias](#) [#formacion](#)

La mayoría de las competencias/habilidades que adquieres para tu trabajo, ¿de dónde las obtienes?
Puedes ver los votos de los miembros. [Más información](#)

Cursos, talleres, charlas, ...	37%
Autoaprendizaje ✓	63%

128 votos · Encuesta cerrada · [Eliminar voto](#)

Alfredo Vela Zancada · Tú
Formador, consultor, creador de contenidos y speaker en m...
3 semanas · 🌐

¡ATENCIÓN PREGUNTA!
Tener contactos es uno de los elementos más importantes a la hora del desarrollo de la carrera profesional o en el proceso de búsqueda de empleo. Pero la forma de lograr esos contactos ha cambiado drásticamente en los últimos tiempos, y de eso va la pregunta de hoy.
Espero vuestros comentarios.
[#encuesta](#) [#marcapersonal](#) [#contactos](#) [#socialmedia](#) [#networking](#) [#re](#)

¿Qué porcentaje de tus contactos profesionales actuales tuvieron comienzo en alguna red social?
Puedes ver los votos de los miembros. [Más información](#)

Hasta el 10%	56%
Del 10% al 25%	22%
Del 26% al 50%	11%
Más del 50% ✓	11%

122 votos · Encuesta cerrada · [Eliminar voto](#)

Club de Libros y Conocimiento
Alfredo Vela Zancada · Tú
1 semana · 🌐

¡ATENCIÓN PREGUNTA!
A estas alturas de la película, parece que ya tenemos claro que LinkedIn es una herramienta importante para los profesionales, pero ¿lo es también para las organizaciones? Y de esto va la pregunta de hoy. Espero vuestros comentarios.
[#encuesta](#) [#redessociales](#) [#socialmedia](#) [#linkedin](#) [#recursoshumanos](#) :

En tu opinión, ¿las empresas están aprovechando adecuadamente todo el potencial que ofrece LinkedIn?
Puedes ver los votos de los miembros. [Más información](#)

Sí	13%
No ✓	87%

914 votos · Encuesta cerrada · [Eliminar voto](#)

Algunas encuestas de interés

Alfredo Vela Zancada · Tú
Formador, consultor, creador de contenidos y speaker en m...
1 mes · 🗣️

¡ATENCIÓN PREGUNTA!
La aparición ^{publicidad} nueva tecnología siempre provoca una oleada de rechazo inicial, y esto le está pasando a gran cantidad de personas con la inteligencia artificial generativa. La pregunta de hoy va sobre esto. Espero tus comentarios.
[#encuesta #ai #ia #iag #inteligenciaartificial #chatgpt #contenidos](#)

Por tu experiencia, haciendo un buen uso de ChatGPT, ¿esta IA resume, organiza y redacta mejor que la gran mayoría de las personas?

Puedes ver los votos de los miembros. [Más información](#)

Sí ✓	63%
No	37%

157 votos · Encuesta cerrada · [Eliminar voto](#)

Alfredo Vela Zancada · Tú
Formador, consultor, creador de contenidos y speaker en m...
2 meses · 🗣️

¡ATENCIÓN PREGUNTA!
El panorama de las herramientas de Inteligencia Artificial generativa va a un ritmo difícil de seguir. La pregunta de hoy va sobre los Chats conversacionales con IA. Espero vuestros comentarios.
[#encuesta #ai #ia #iag #inteligenciaartificial #chatgpt #copilot #con](#)

¿Qué chat conversacional con Inteligencia Artificial te parece mejor en la actualidad?

Puedes ver los votos de los miembros. [Más información](#)

ChatGPT ✓	66%
Copilot	15%
Gemini	14%
Claude	6%

174 votos · Encuesta cerrada · [Eliminar voto](#)

Alfredo Vela Zancada · Tú
Formador, consultor, creador de contenidos y speaker en m...
2 meses · 🗣️

¡ATENCIÓN PREGUNTA!
En mi día a día voy abandonando cada vez más las búsquedas en Google y las voy sustituyendo por conversaciones en ChatGPT o herramientas similares, y sobre esto va la pregunta de hoy. Espero vuestros comentarios.
[#encuesta #google #ai #ia #inteligenciaartificial #contenidos](#)

¿Crees que las herramientas como ChatGPT (y similares) van a reducir ostensiblemente las búsquedas en Google?

Puedes ver los votos de los miembros. [Más información](#)

Sí ✓	67%
No	33%

209 votos · Encuesta cerrada · [Eliminar voto](#)

Alfredo Vela Zancada · Tú
Formador, consultor, creador de contenidos y speaker en m...
1 mes · 🗣️

¡ATENCIÓN PREGUNTA!
Una de mis pasiones a la hora de aprender, es todo lo relacionado con la gestión del tiempo, y el mundo digital tiene muchos "ladrones del tiempo", unos muy evidentes y otros no tanto. De esto va la pregunta de hoy. Espero vuestros comentarios.
[#encuesta #procrastinacion #gestiondeltiempo #productividad #recur](#)

¿Cuál es el mayor ladrón del tiempo en el mundo digital?

Puedes ver los votos de los miembros. [Más información](#)

Redes sociales	71%
Correo electrónico	4%
WhatsApp	16%
Las personas ✓	10%

352 votos · Encuesta cerrada · [Eliminar voto](#)

Vamos a hablar con ChatGPT

- Estoy en un Congreso de Turismo y Social Media y quiero explicar cómo ChatGPT puede ayudar a los asistentes, ¿Me puedes ayudar?
- Dame 3 razones por las que los profesionales del sector turístico necesitan fortalecer sus competencias digitales.
- Dame 5 ideas que pueden utilizar los asistentes para aprender competencias digitales con tu ayuda.
- Por último, ¿crees que los asistentes, profesionales del sector turístico, debieran utilizar LinkedIn y en qué les ayudaría?
- Por último, ¿quieres decirles algo a los asistentes al congreso?
- Muchas gracias



CONGRESO NACIONAL
**TURISMO Y
SOCIALMEDIA**

 **AEDH**

ALFREDO VELA

#CongresoTSM. #ComparteMarbella

Introducción

80%

de los empleos más demandados en LinkedIn en 2023 no existían hace 20 años.

65%

**de las habilidades
que un empleado necesita para hacer
su trabajo cambiarán en 2030.**

84%

de los miembros de LinkedIn están en condiciones de utilizar la IA para automatizar, al menos, una cuarta parte de las tareas repetitivas que realizamos a diario.

71%

de las empresas dicen que preferirían contratar a un candidato con menos experiencia y con habilidades de IA que a un candidato con más experiencia sin ellas.

60%

de los líderes empresariales siente que sus compañías carecen de una visión y un plan claro para implementar la Inteligencia Artificial.

ESQUEMA DE UN PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LA EMPRESA GENÉRICO



Implementar la inteligencia artificial (IA) puede ofrecer ventajas significativas a las organizaciones, mejorando la eficiencia, la toma de decisiones y la innovación. Presentamos un proyecto detallado para un plan de implementación de la IA:

1. Evaluación y análisis inicial:

- Diagnóstico del estado actual: analizar la madurez tecnológica actual de la organización y su capacidad para adoptar IA.
- Identificación de necesidades y oportunidades: determinar las áreas donde la IA puede agregar valor, como la automatización de procesos, análisis de datos, atención al cliente, ...

2. Definición de objetivos y alcance:

- Establecimiento de objetivos: definir metas claras para la implementación de la IA (reducción de costes, mejora de la experiencia del cliente, innovación en productos/servicios, ...).
- Delimitación del alcance: establecer los límites del proyecto, incluyendo las áreas a impactar, la tecnología a utilizar, y los recursos necesarios.



3. Planificación estratégica:

- Selección de tecnologías y herramientas de IA: escoger las tecnologías y plataformas de IA más adecuadas (machine learning, procesamiento del lenguaje natural, robótica, ...).
- Integración de sistemas: planificar cómo se integrarán estas tecnologías con los sistemas existentes.

4. Gestión del cambio y cultura organizacional:

- Preparación de la cultura organizacional: fomentar una cultura que apoye la innovación y la adaptación al cambio.
- Plan de gestión del cambio: desarrollar un plan para manejar la transición, incluyendo comunicación, formación y apoyo a los empleados.



5. Desarrollo de competencias y formación:

- Formación en IA: proporcionar formación y desarrollo de habilidades relacionadas con la IA al personal relevante.
- Contratación y/o colaboración: considerar la contratación de expertos en IA o colaborar con socios externos.

6. Implementación y pruebas piloto:

- Implementación por fases: desplegar la IA de manera gradual, comenzando con proyectos piloto en áreas seleccionadas.
- Monitorización y evaluación: evaluar el rendimiento y el impacto de estos proyectos piloto.

7. Análisis de datos y aprendizaje automático:

- Gestión de datos: asegurar la recopilación y el tratamiento adecuado de datos para alimentar los algoritmos de IA.
- Modelado y desarrollo de algoritmos: desarrollar y entrenar modelos de aprendizaje automático adecuados a las necesidades de la organización.



8. Integración a escala completa:

- Escalabilidad: tras los pilotos exitosos, planificar la implementación a mayor escala de las soluciones de IA.
- Integración continua: integrar progresivamente la IA en las operaciones y procesos de negocio.

9. Seguridad y ética de la IA:

- Seguridad de los sistemas de IA: implementar medidas para asegurar la integridad y seguridad de los sistemas de IA.
- Consideraciones éticas: asegurar que la implementación de la IA respete principios éticos y de privacidad.



10. Evaluación del impacto y mejora continua:

- Medición del rendimiento: utilizar KPIs para medir el impacto de la IA en la organización.
- Retroalimentación y ajustes: recopilar feedback y realizar ajustes continuos para optimizar la utilización de la IA.

Adopción de la IA en las empresas 2024

Utilización de la IA en las empresas:



46% Utilizan IA en alguna actividad de la empresa.



62% La motivación principal para adoptar la IA han sido las ganancias de eficiencia.



90% La adopción de IA ha mantenido estable el nivel de empleo en la empresa.



65% La IA puede traer en el futuro mejoras de productividad en la empresa.



29% Puede aliviar el reemplazo generacional.

Retos competenciales y de empleo asociados a la IA:



58% Refuerza la importancia de competencias tecnológicas.



68% Introduce retos de recualificación de los trabajadores.



28% Podría perjudicar la empleabilidad.

Algunos datos sobre Inteligencia Artificial y mercado de trabajo en España

Fuente: Estudio "IA y Mercado de trabajo en España", elaborado por Randstad Research

	Se estima que el efecto de la IA destruirá 400.000 puestos de trabajo netos en los próximos 10 años		La IA destruirá en España algo más de 2 millones de puestos de trabajo en los próximos 10 años		La IA creará en España algo más de 1,6 millones de puestos de trabajo en los próximos 10 años
	La IA aumentará la productividad del 15,9% de los puestos de trabajo actuales		La IA no tendrá impacto o será poco significativo en el 74,3% de los puestos de trabajo actuales		Los tres sectores en los que más incidencia tendrá son: actividades administrativas, programación y telecomos
	Los 3 sectores que más incrementarán la productividad son: programación, seguros y finanzas		Los 3 sectores con menos impacto de la IA serán: agricultura y ganadería, actividades asociativas e industria extractiva		El 54,3% de las empresas españolas no usan la IA de ninguna forma
	Solo un 17,3% de los trabajadores emplean alguna aplicación de IA en sus trabajos en la actualidad		4 de cada 10 trabajadores están muy preocupados por la mayor dificultad para encontrar empleo en la próxima década		El 66,8% de los trabajadores cree necesitar formación en competencias relacionadas con la IA



CONGRESO NACIONAL
**TURISMO Y
SOCIALMEDIA**



ALFREDO VELA

#CongresoTSM. #ComparteMarbella

Principales competencias

10 COMPETENCIAS MÁS IMPORTANTES PARA LOS TRABAJADORES EN EL FUTURO

Información del World Economic Forum



1 PENSAMIENTO CREATIVO

2 PENSAMIENTO ANALÍTICO

3 ALFABETIZACIÓN TECNOLÓGICA

4 CURIOSIDAD Y APRENDIZAJE CONTINUO

5 RESILIENCIA, FLEXIBILIDAD Y AGILIDAD

6 PENSAMIENTO SISTÉMICO

7 INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y BIG DATA

8 MOTIVACIÓN Y AUTOCONOCIMIENTO

9 GESTIÓN DEL TALENTO

10 ORIENTACIÓN AL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE



Fuente: <https://www.weforum.org/agenda/2023/05/future-of-jobs-2023-skills/>
Infografía elaborada por @VallejoAngeles y @alfredovela

Razones de la importancia de las competencias digitales para profesionales del turismo

MEJORAS EN LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

- **Personalización de Servicios:**
 - Uso de datos para personalizar las experiencias de los clientes según sus preferencias y comportamientos anteriores.
 - Implementación de sistemas de recomendación personalizados.
- **Facilitación de la Comunicación:**
 - Atención al cliente eficiente a través de chatbots y redes sociales.
 - Comunicación instantánea y resolución rápida de problemas.
- **Acceso a Información:**
 - Provisión de información en tiempo real sobre destinos, servicios y promociones a través de aplicaciones móviles y sitios web.

INCREMENTO EN LA EFICIENCIA OPERATIVA

- **Automatización de Procesos:**
 - Reducción de tareas manuales mediante la automatización de reservas, check-in y check-out.
 - Gestión automatizada de inventarios y recursos.
- **Gestión de Recursos:**
 - Uso de sistemas de gestión de propiedades (PMS) y sistemas de distribución global (GDS) para una gestión eficiente de las reservas y disponibilidad.
- **Optimización de Costes:**
 - Implementación de soluciones tecnológicas para reducir costos operativos y aumentar la productividad.

MEJORA EN LA TOMA DE DECISIONES

- **Análisis de Datos:**
 - Uso de analítica avanzada y big data para obtener insights sobre el comportamiento del cliente y las tendencias del mercado.
 - Toma de decisiones informadas basadas en datos y análisis predictivo.
- **Monitorización y Evaluación:**
 - Seguimiento en tiempo real del rendimiento de las campañas de marketing y operaciones.
 - Evaluación continua de la satisfacción del cliente y ajuste de estrategias en consecuencia.

EXPANSIÓN DE OPORTUNIDADES DE MARKETING

- **Marketing Digital:**
 - Alcance de audiencias globales a través de campañas en redes sociales y motores de búsqueda.
 - Uso de SEO y SEM para mejorar la visibilidad en línea.
- **E-commerce:**
 - Implementación de plataformas de comercio electrónico para la venta de paquetes turísticos, entradas y otros servicios.
 - Gestión de pagos digitales y promociones en línea.
- **Marketing de Influencers:**
 - Colaboración con influencers para promover destinos y servicios turísticos.
 - Aprovechamiento de medios sociales para aumentar la notoriedad y el engagement.

ADAPTABILIDAD Y COMPETITIVIDAD EN EL MERCADO

- **Innovación Constante:**
 - Adopción de nuevas tecnologías y tendencias para mantenerse competitivo.
 - Desarrollo de productos y servicios innovadores basados en tecnologías emergentes como la realidad aumentada y virtual.
- **Respuesta a Cambios del Mercado:**
 - Adaptabilidad a cambios rápidos en el comportamiento del consumidor y condiciones del mercado.
 - Capacidad para ajustarse a nuevas normativas y regulaciones.

MEJORA EN LA SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

- **Ciberseguridad:**
 - Implementación de medidas de ciberseguridad para proteger la información del cliente y los sistemas internos.
 - Conocimiento de prácticas seguras para la gestión de datos personales y financieros.
- **Protección de Datos:**
 - Cumplimiento de regulaciones de protección de datos como el GDPR.
 - Implementación de políticas de privacidad y manejo seguro de información.

SOSTENIBILIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

- **Reducción del Impacto Ambiental:**
 - Uso de tecnologías para monitorizar y reducir el consumo de recursos.
 - Implementación de prácticas sostenibles a través de soluciones tecnológicas inteligentes.
- **Promoción del Turismo Responsable:**
 - Fomento de prácticas de turismo sostenible mediante plataformas digitales.
 - Educación a los clientes sobre la importancia de la sostenibilidad.

DESARROLLO PROFESIONAL Y FORMACIÓN

- **Formación Continua:**
 - Acceso a recursos de e-learning y formación en línea para el desarrollo continuo de competencias digitales.
 - Participación en cursos y talleres sobre nuevas tecnologías y tendencias.
- **Liderazgo y Gestión de Talento:**
 - Desarrollo de habilidades de liderazgo en entornos digitales.
 - Identificación y desarrollo de talento dentro de la organización para impulsar la innovación y la adopción de tecnologías.

MEJORA EN LA COLABORACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA

- **Herramientas de Colaboración:**
 - Uso de plataformas de colaboración y comunicación (como Slack, Microsoft Teams) para mejorar la coordinación entre equipos.
 - Facilitación del trabajo remoto y la gestión de proyectos a través de herramientas digitales.
- **Flujos de Trabajo Eficientes:**
 - Implementación de sistemas de gestión de proyectos y tareas para mejorar la eficiencia y la transparencia en los procesos.

RESILIENCIA Y GESTIÓN DE CRISIS

- **Planificación y Respuesta a Crisis:**
 - Uso de tecnologías para prever y gestionar situaciones de crisis, como pandemias o desastres naturales.
 - Implementación de sistemas de respuesta rápida y comunicación eficiente durante emergencias.
- **Adaptabilidad a Nuevas Realidades:**
 - Capacidad para adaptarse rápidamente a nuevas condiciones del mercado y cambios en el entorno global.
 - Desarrollo de estrategias flexibles y resilientes.

Principales competencias digitales necesarias para profesionales del sector turístico

COMPETENCIAS TÉCNICAS

- Gestión de Sistemas de Información Turística:
 - Manejo de Sistemas de Gestión de Reservas (PMS).
 - Conocimiento de sistemas de distribución global (GDS).
 - Uso de herramientas de gestión de contenido (CMS) para sitios web turísticos.
- Analítica y Big Data:
 - Capacidad para analizar datos de clientes y tendencias del mercado.
 - Conocimiento de herramientas de análisis de datos como Google Analytics, Tableau o Power BI.
 - Competencias en análisis predictivo y minería de datos.
- Marketing Digital:
 - Gestión de campañas en redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn, TikTok, ...).
 - Conocimiento de SEO (optimización en motores de búsqueda) y SEM (marketing en motores de búsqueda).
 - Creación y gestión de campañas de correo electrónico y marketing automatizado.
- Desarrollo y Gestión de Aplicaciones Móviles:
 - Comprensión básica del desarrollo de aplicaciones móviles y su gestión.
 - Uso de plataformas de desarrollo de aplicaciones sin código o con código bajo (low-code/no-code).
- E-commerce y Gestión de Pagos Digitales:
 - Conocimiento de plataformas de comercio electrónico (Shopify, WooCommerce, Prestashop, Magento, ...).
 - Gestión de pagos digitales y billeteras electrónicas (PayPal, Stripe).
- Automatización y Sistemas de Gestión de Clientes (CRM):
 - Uso de CRM para la gestión de relaciones con clientes (Salesforce, HubSpot).
 - Implementación de automatización en procesos de marketing y ventas.

COMPETENCIAS EN COMUNICACIÓN DIGITAL

- Gestión de Redes Sociales:
 - Creación de contenido atractivo y relevante para redes sociales.
 - Interacción y gestión de la comunidad en línea.
- Atención al Cliente Digital:
 - Uso de chatbots y sistemas de mensajería instantánea para atención al cliente.
 - Gestión de reseñas y comentarios en línea (TripAdvisor, Google Reviews).
- Creación y gestión de Contenido:
 - Creación de contenido multimedia (videos, fotos, blogs).
 - Uso de herramientas de diseño gráfico y edición de video (Canva, Adobe Creative Suite).
 - Inteligencia artificial generativa.

COMPETENCIAS EN INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA EMERGENTE

- Realidad Aumentada y Virtual:
 - Uso de AR y VR para mejorar las experiencias turísticas.
 - Desarrollo de recorridos virtuales y experiencias inmersivas.
- Internet de las Cosas (IoT):
 - Implementación de IoT para la gestión de instalaciones turísticas (habitaciones inteligentes, dispositivos conectados).
- Inteligencia Artificial y Machine Learning:
 - Uso de IA para personalización de servicios y experiencias.
 - Aplicación de machine learning en la predicción de comportamientos y tendencias.

COMPETENCIAS EN SEGURIDAD y PROTECCIÓN DE DATOS

- Ciberseguridad:
 - Conocimiento de prácticas y herramientas de ciberseguridad.
 - Implementación de medidas de protección de datos personales y financieros.
- Cumplimiento de Normativas:
 - Familiaridad con regulaciones como el GDPR (Reglamento General de Protección de Datos).
 - Gestión de políticas de privacidad y protección de datos.

COMPETENCIAS EN GESTIÓN Y LIDERAZGO DIGITAL

- Liderazgo Digital:
 - Habilidades para liderar equipos en entornos digitales.
 - Gestión del cambio y adaptación a nuevas tecnologías.
- Formación y Desarrollo de Talento Digital:
 - Formación continua y desarrollo profesional en competencias digitales.
 - Uso de plataformas de e-learning y recursos en línea para la capacitación del personal.
- Gestión de Proyectos Digitales:
 - Uso de herramientas de gestión de proyectos.
 - Implementación de metodologías ágiles (Scrum, Kanban).

COMPETENCIAS EN SOSTENIBILIDAD DIGITAL

- Tecnologías Verdes:
 - Implementación de tecnologías sostenibles y ecológicas.
 - Uso de herramientas digitales para monitorear y reducir el impacto ambiental.
- Promoción del Turismo Sostenible:
 - Uso de plataformas digitales para promover prácticas de turismo responsable.
 - Gestión de recursos y eficiencia energética a través de tecnologías inteligentes.



CONGRESO NACIONAL
**TURISMO Y
 SOCIALMEDIA**

AEDH

ALFREDO VELA

#CongresoTSM. #ComparteMarbella

Conclusiones

Conclusiones

Los clientes son digitales, esto implica empresas y profesionales digitales.

Las empresas deben de elaborar y ejecutar un plan de desarrollo de las competencias digitales.

Los profesionales deben conocer y adquirir las competencias digitales necesarias para su trabajo.

Y deben hacerlo a la velocidad adecuada.

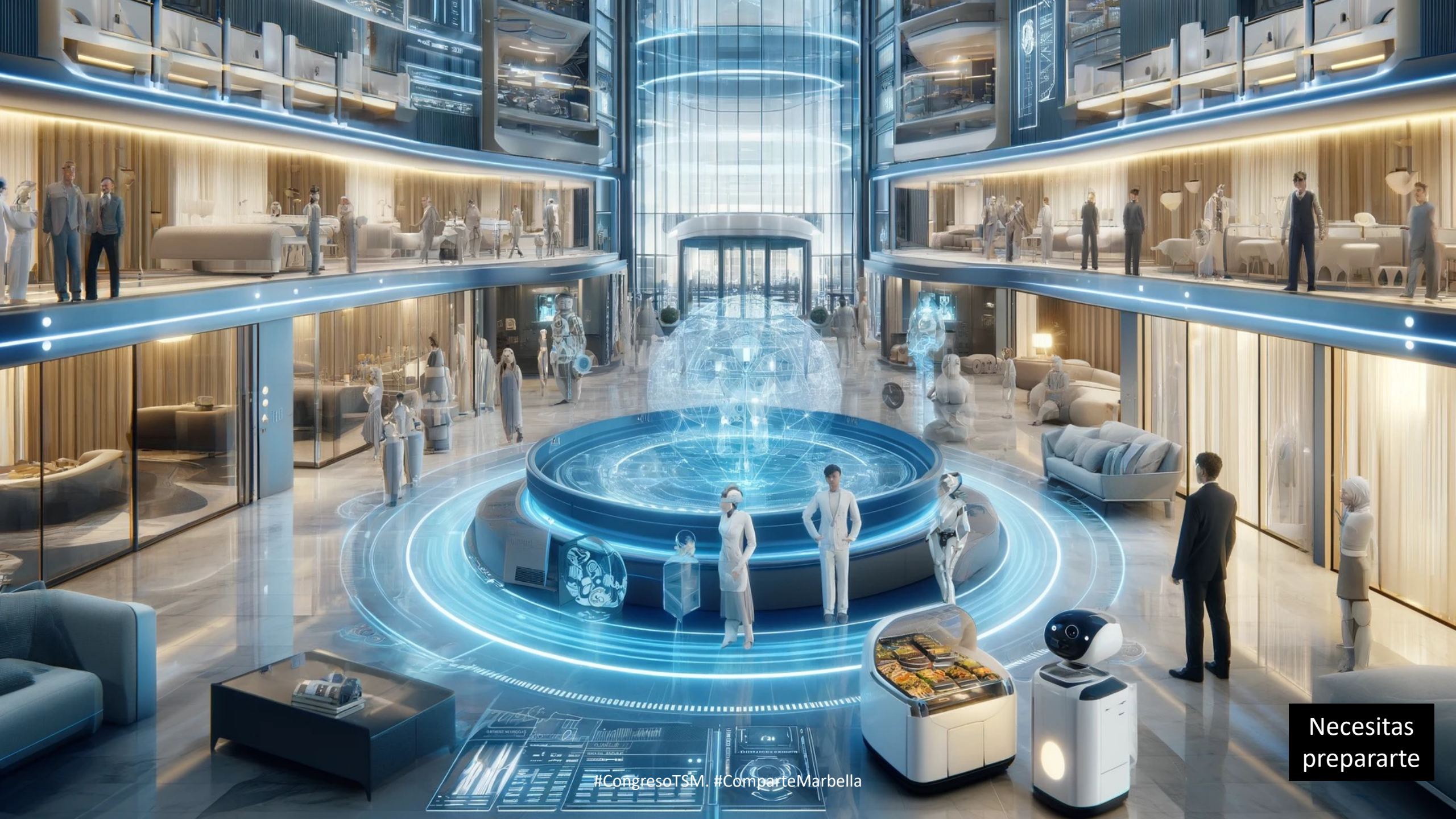
La Inteligencia Artificial es una de las principales competencias a trabajar.

La IA puede (y debe) ser una de las principales herramientas a utilizar para adquirir las competencias.

Casi todo el trabajo digital se centra en los datos.

El uso que un profesional del sector turístico realiza de LinkedIn es un síntoma ... Y el que hace de ChatGPT (y similares) también ...

No hay que olvidar que, aunque el cliente (B2C) es digital, es una persona.



#CongresoTSM. #ComparteMarbella

Necesitas
prepararte

