

AVISO IMPORTANTE:

Este ejercicio describe la situación de trabajo a la que algunas partes de la entrevista basada en competencias situacionales hacen referencia. Los problemas no se han formulado de manera completa, la información es parcial, se permite la investigación adicional, y los candidatos podrán formular preguntas durante la entrevista.

© Unión Europea, 2019

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de esta publicación podrá reproducirse, almacenarse en un sistema que permita recuperarla o transmitirse por ningún medio, electrónico, mecánico, fotográfico o de otro tipo, sin el permiso previo de la EPSO, avenue de Cortenbergh 25, B-1049 Bruselas.

Este ejercicio solo puede ser administrado e interpretado por personas formadas y autorizadas al efecto por la EPSO, y únicamente en cumplimiento de las condiciones establecidas por la EPSO.

EJERCICIO

AVISO IMPORTANTE

Este documento expone una situación ficticia. Ha sido elaborado únicamente para su utilización en este ejercicio. Todas las referencias a países, organizaciones internacionales, empresas privadas o departamentos, etc. realmente existentes o a sus representantes han sido inventadas como meros ejemplos. No debe entenderse que ninguna de las opiniones expresadas representa la postura de dichos organismos o personas. Por tanto, al realizar la tarea asignada, los candidatos deben tomar en consideración principalmente la información que se les presenta en el ejercicio, incluso a pesar de que pueden usar información procedente de otras fuentes al responder a las preguntas.

En el presente ejercicio será usted un administrador, al que se ha pedido que sustituya a uno de sus colegas, Charlie Aras, y asuma su función como miembro de un grupo de reflexión encargado de asesorar a la Dirección General de Tecnología y Comunicación (DG TECCO).

En la próxima reunión, el grupo de reflexión tiene que completar las tareas que se mencionan a continuación con el fin de presentar sus conclusiones al director de la DG TECCO:

- **Proponer medidas eficaces para hacer frente a las disparidades en el uso de las tecnologías de inteligencia artificial (IA) entre las agencias de viajes (AV) de la UE (Unión Europea).**
- **Proponer medidas eficaces para hacer frente al efecto de la IA en el agravamiento del turismo masificado.**

El documento describe varias situaciones en un lugar de trabajo determinado. El material necesario está incluido en este cuadernillo. Consiste en una serie de correos electrónicos, informes y otro tipo de información, relativos al aumento del uso de la IA en la industria del turismo de la UE. También encontrará información relativa al personal, el lugar de trabajo y otros asuntos pertinentes.

Es importante que acepte la situación simulada tal como se plantea. Puede colocar los documentos en el orden que desee, tomar notas si lo considera necesario o añadir otros documentos y tenerlos a su disposición durante la entrevista.

La EBCS ha sido concebida para evaluar las competencias siguientes: aprendizaje y desarrollo, trabajo en equipo y liderazgo. No se requiere conocimiento previo para llevar a cabo las tareas asignadas o contestar a las preguntas. El ejercicio es cronológicamente anterior a la reunión del grupo de reflexión. La persona que le examina es asistente de Jamie Andrews, director de la DG TECCO. Le examinará durante aproximadamente 30 minutos, siguiendo un guion semiestructurado.

Nota:

Hoy es lunes, 1 de junio de 20XX.

El año pasado fue 20XX-1, y el próximo será 20XX+1.

ABREVIATURAS UTILIZADAS

APCH	Asociación para la Protección de los Consumidores y la Hostelería
AV	Agencia de viajes / Agencias de viajes
CEVT	Consejo Europeo de Viajes y Turismo
DG	Dirección General
DG BUD	Dirección General de Presupuesto y Finanzas Públicas
DG ENT	Dirección General de Emprendimiento y Empleo
DG INNO	Dirección General de Innovación y Crecimiento
DG TECCO	Dirección General de Tecnología y Comunicación
EM	Estado miembro / Estados miembros
FNAV	Federación Nacional de Agencias de Viajes
IA	Inteligencia artificial
OET	Organización Europea de Turismo
PMI	Programa Marco para la Innovación
PYMAV	Pequeñas y medianas agencias de viajes
pymes	Pequeñas y medianas empresas
UE	Unión Europea

INFORMACIÓN BÁSICA

La Dirección General de Tecnología y Comunicación (DG TECCO) está a cargo del desarrollo de un mercado único digital con el objetivo de generar un crecimiento inteligente, sostenible e inclusivo en la Unión Europea (UE). Un aspecto esencial de la estrategia para el mercado único digital es garantizar que los Estados miembros (EM) de la UE ocupan una posición de liderazgo en el desarrollo de tecnologías, plataformas y aplicaciones de inteligencia artificial (IA).

Los sistemas de IA muestran un comportamiento inteligente mediante el análisis del entorno y la realización de acciones destinadas a fines específicos. Si bien la UE no ha invertido en IA de manera intensiva hasta el momento, reconoce el carácter renovador de la tecnología basada en IA.

Ese carácter es particularmente notorio en el caso del sector turístico de la UE. Si el turismo quiere mantener su posición como importante motor del desarrollo social y económico, es inevitable que el sector se vea completamente renovado por el desarrollo de la IA. Aunque, en lo que respecta al sector turístico, la IA está aún dando sus primeros pasos, sus efectos ya están empezando a percibirse en él. Se prevé que tanto la implantación como el uso de la IA se incrementen de forma exponencial en el sector, en vista de la amplia gama de posibilidades que ofrece. Las empresas dedicadas a actividades relacionadas con el turismo pueden mirarse en el espejo de los sectores que lideran el uso de la IA, como los de las telecomunicaciones o los servicios financieros, para aplicar mejores prácticas y obtener conocimientos sobre las tecnologías de IA y su multitud de usos.

Las aplicaciones de IA ya están en disposición de predecir con exactitud las preferencias de los viajeros, lo que a su vez puede aumentar en buena medida la eficiencia de los procesos mercadotécnicos. Además, la aparición de aplicaciones de IA que hacen posible: a) la personalización de servicios y b) una mayor eficacia en la gestión de las necesidades de los consumidores, ha tenido un efecto positivo en la experiencia de los consumidores y en su fidelización. Una información actualizada y exacta sobre las necesidades del consumidor individual es a menudo clave para satisfacer las demandas de ese consumidor, y la tecnología de IA permite que muchos procesos se completen con más rapidez.

El destacado impacto que el aumento del uso de la IA está teniendo sobre el turismo de la UE también ha hecho que surjan una serie de retos. Es necesario diseñar una estrategia que incentive la implantación generalizada de las tecnologías de IA en el sector turístico. El primer paso en ese proceso tiene que consistir en detectar los posibles problemas que pueden surgir y el mejor modo de hacerles frente.



DG TECCO

Correo de bienvenida

MENSAJE

Nuevo

Responder

Responder a
todos


Reenviar

Eliminar

Mover

BIENVENIDA



De Jamie Andrews, DG TECCO
Fecha Lunes 1/6/20XX
Para Charlie Aras
Anexo Comunicación de la Comisión Europea 

Estimado Charlie:

Hemos decidido que participes en un grupo de reflexión.

La DG TECCO ha encargado a dicho grupo que proponga medidas eficaces para: a) hacer frente a las disparidades en el nivel de uso actual de las tecnologías de IA entre las agencias de viajes (AV) de la UE, y b) hacer frente al efecto del uso de la IA en el agravamiento del turismo masificado.

Una serie de partes interesadas nos han hecho llegar ya sus puntos de vista al respecto, concretamente:

- la Asociación para la Protección de los Consumidores y la Hostelería (APCH);
- el Consejo Europeo de Viajes y Turismo (CEVT);
- la Federación Nacional de Agencias de Viajes (FNAV);
- la Dirección General de Emprendimiento y Empleo (DG ENT);
- la Dirección General de Innovación y Crecimiento (DG INNO);
- la Dirección General de Presupuesto y Finanzas Públicas (DG BUD).

Por favor, lee los puntos de vista de estas partes interesadas y presta atención a sus aportaciones, úsalas para formar tu propio punto de vista y ten en cuenta sus consejos al formular tu recomendación. Como archivo adjunto a este correo, puedes encontrar una comunicación de la Comisión Europea.

Atentamente,
Jamie Andrews
Director
DG TECCO



Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo

15/5/20XX

Uso de la IA en el sector turístico de la UE

Las nuevas tecnologías transforman los sectores económicos europeos constantemente, y la novedad más reciente es la aparición de la IA. Varias DG han creado grupos de reflexión para diseñar nuevas estrategias en relación con esa novedad. A corto plazo, las estrategias de la Comisión se centrarán en el sector turístico, dado que se prevé que, en un futuro próximo, se produzca en él un enorme aumento en la implantación y el uso de la IA.

La tasa más alta de adopción de la IA se da entre las AV que ya han invertido de forma intensiva en desarrollo tecnológico en el pasado, y se prevé que esta tendencia se mantenga. Para las AV que no invierten en nuevas tecnologías a medida que estas aparecen, alcanzar el nivel de aquellas que las adoptan tempranamente va haciéndose más difícil a medida que la tecnología se va haciendo más compleja. Por tanto, la Comisión pretende desarrollar una estrategia que no solo fomente la IA en el sector turístico de la UE, sino que también haga frente al problema de la creciente brecha de rentabilidad y competitividad entre quienes adoptan rápidamente la IA y quienes lo hacen más tarde.

El aumento del uso de aplicaciones de IA en el sector turístico ha traído consigo una fijación de precios dinámica, mercadotecnia basada en la IA, el uso de *bots* de viajes*, etc. Estas novedades han dado como resultado una reducción de los costes de los viajes, una mayor accesibilidad de la información y una simplificación de los procesos de reserva de viajes. Se prevé que la combinación de esos factores desempeñe un papel importante en el crecimiento exponencial del turismo de masas en un futuro próximo. Nunca tantas personas habían aprovechado la oportunidad de viajar, de ahí que el sector del turismo de bajo presupuesto esté creciendo tanto en volumen como en importancia.

Actualmente, el número medio de turistas internacionales que visitan destinos de la UE se incrementa en un 5 % anual, y se espera que esta cifra se duplique en los próximos cinco años como consecuencia del desarrollo de la IA. El problema del turismo masificado, que ya está teniendo importantes repercusiones en: a) el bienestar de los residentes, b) la experiencia de los turistas y c) la ecología local de destinos europeos como Falconhaven y Greenhill, podría agravarse a medida que aumente el nivel de uso de la IA en el sector. La Comisión está estudiando medidas adecuadas para atenuar el turismo masificado en Falconhaven y Greenhill que en caso de éxito puedan aplicarse en otras zonas que se enfrentan a problemas similares.

*Un *bot* de viajes es un programa informático que puede contestar a preguntas generales, prestar apoyo al proceso de reserva y proporcionar a los clientes un acceso sencillo a la información sobre sus viajes.

DOMINICAL DE FALCONHAVEN

Periódico

Recientes

Internacional

Economía

Medio
ambiente

Tecnología



Turismo

EL TURISMO EUROPEO, ¿VÍCTIMA DE SU PROPIO ÉXITO?

Domingo, 16 de mayo de 20XX

Novedades recientes y amenazas

El floreciente sector turístico europeo está cambiando, y los analistas del mercado advierten de que la exclusión digital (que crea diferencias económicas entre AV y las aumenta) tendrá unos efectos destacados en la capacidad de las agencias para mantener la competitividad en el mercado turístico. La UE concede bonos de formación a las empresas que buscan actualizar sus conocimientos tecnológicos en consonancia con la estrategia para el mercado único digital.

De acuerdo con expertos en el ámbito del turismo, las cifras más recientes muestran que la brecha entre las AV que adoptaron la IA en primer lugar y aquellas que no lo hicieron tempranamente está creciendo. En vista de las posibilidades que la IA ofrece para el aumento de la productividad, lo más probable es que las aplicaciones basadas en la IA incrementen aún más la creciente brecha de productividad y de ingresos existente entre las AV que las utilizan de forma generalizada en su actividad y las que no lo hacen. ¿Cómo puede reducirse esa brecha? Una posibilidad sería que las AV con un mayor desarrollo de IA compartan sus programas y sus infraestructuras informáticas con aquellas que están rezagadas.



Noticias locales

La serie de manifestaciones convocadas por residentes de Falconhaven en protesta contra los efectos negativos de las oleadas de turistas que visitan la ciudad ha alcanzado un punto estremecedor al formarse muros humanos que intentan evitar que los pasajeros de los cruceros puedan desembarcar.

Un trabajador local de los muelles afirma que «durante el verano, un número creciente de turistas entra en la ciudad desde los cruceros cada día. Todos llegan al mismo tiempo y se quedan en la ciudad solo unas horas antes de continuar la travesía. En su corta estancia en Falconhaven, todos quieren visitar los populares museos y edificios históricos de la ciudad, así que el centro está saturado y es muy incómodo en horas punta».

Brian Lewis

fatamorgana x

www.fatamorgana.com

INICIO SOBRE NOSOTROS RESERVAS NOTICIAS

Fata Morgana

Destinos para no visitar en 20XX

17/5/20XX

Ahora que el verano se acerca, ¿aún estás intentando aclarar adónde (o adónde no) viajar estas vacaciones? Para ayudarte a decidir, damos un rápido vistazo a los lugares que deberías evitar.

Falconhaven

Falconhaven, capital del EM Pestraco, es una gran ciudad con un puerto muy atractivo. Cada verano, un gran número de turistas invaden la ciudad desde los cruceros. Otro tipo de viajeros que acude en gran cantidad son los grupos de escolares que llegan en autobús o tren durante el curso. Con tal gran cantidad de turistas durante todo el año, quizá no se trate del destino idóneo para alguien que busca empaparse de cultura en un ambiente sereno.



La popularidad de Falconhaven entre los turistas se basa en la gran cantidad de edificios históricos singulares y museos que alberga el centro de la ciudad. Los grupos de escolares que la visitan suelen comer en restaurantes y pernoctar en alojamientos cercanos a esos monumentos, de modo que el centro de la ciudad suele soportar una gran densidad de turismo.



Greenhill

Una tercera parte de los nueve parques nacionales del EM Niaina se encuentra en la provincia de Greenhill. Los turistas llegan en busca de aventura (buceo en lagos, senderismo en las montañas) y para disfrutar de su belleza natural (cascadas). La temporada alta de Greenhill es el verano, dado que sus inviernos son excesivamente fríos para las actividades al aire libre.

Además, Greenhill fue el escenario en el que se filmó la popular película «Atardecer en Greenhill». Es frecuente que los turistas reserven alojamiento en granjas de montaña o en casas particulares de lugareños.

Aunque en las cercanías hay destinos igualmente atractivos, Greenhill sigue siendo, con mucho, el destino turístico más popular del país. Sin embargo, la concentración del turismo en la provincia ha llevado a la masificación, con efectos adversos en las infraestructuras, los recursos naturales y los bienes culturales de la zona. Si estás buscando unas vacaciones relajantes, definitivamente no es tu destino.



Mensaje de correo

DG TECCO

De: Martha Da Costa
Para: Charlie Aras
Fecha: 2/6/20XX
Asunto: Organización de la reunión

Estimado Charlie:

Quería informarte de que prestaré apoyo a la organización de la reunión del grupo de reflexión. Debo confesar que es la primera vez que me encargo de hacer algo de este estilo y estoy un tanto confundida acerca del modo de reservar salas de reuniones y de las personas a las que tengo que enviar invitaciones. He intentado contactar con Sofian, pero no contesta a mis correos y, cuando he intentado llamarlo, me ha colgado el teléfono. Estoy algo frustrada con esta situación. ¿Qué debo hacer?

Muchas gracias.

Un afectuoso saludo,

Martha



Mensaje de correo

DG TECCO

De: Sofian Fernandez
Para: Charlie Aras
Fecha: 3/6/20XX
Asunto: Correos electrónicos molestos

Estimado Charlie:

Últimamente he recibido muchos correos electrónicos de Martha, la compañera que se ha unido a nuestro equipo recientemente. Contesté a su primer correo explicándole que ahora mismo estoy demasiado ocupado como para ocuparme de sus preguntas y que contactaré con ella en cuanto pueda. Pese a ello, no ha parado de enviarme correos, ¡incluso poniendo en copia al jefe de unidad! Por si eso fuera poco, ayer me interrumpió durante una reunión, y tuve que pedirle que se callara. No me gusta ser maleducado, pero no sé qué más puedo hacer. ¡Formar parte de este equipo no supone que tenga que hacerlo todo yo! Por favor, ocúpate de esto; no estoy dispuesto a tener ningún contacto con ella por ahora.

Un afectuoso saludo,


Sofian



Mensaje de correo

DG TECCO

De: Janik Kurtis
Para: Charlie Aras
Fecha: 3/6/20XX
Asunto: Otros comunicación

Archivo adjunto: Acta_reunión_desarrollo-IA-en-turismo.pdf 

Estimado Charlie:

Te adjunto el acta de una reunión a la que asistí el pasado mes, dado que puede servirte con el asunto que debe tratar el grupo de reflexión. He de decirte que espero que surjan tensiones debido a los desacuerdos entre las partes interesadas que estarán presentes, así que tenlo en cuenta en el contacto con ellos.

Por cierto, como sabes se suponía que yo coordinaría la reunión del grupo de reflexión, pero estaré fuera las próximas cuatro semanas debido a una misión. Por tanto, me temo que tendrás que hacerlo solo.

Saludos,

Janik



DG TECCO

Acta de reunión 1/2

Fecha y hora: 18/5/20XX 9.00-11.00
Asistentes: Miembros del grupo de trabajo «Desarrollo de la IA en el turismo»
Asuntos: Brecha tecnológica; turismo masificado

Brecha tecnológica entre agencias de viajes

- El uso de la IA sigue siendo muy limitado en muchas empresas relacionadas con el turismo. Por tanto, facilitar financiación para la innovación a las AV que actualmente hacen un uso limitado, o no hacen uso en absoluto, de aplicaciones basadas en la IA puede tener un gran valor, ya que podría facilitar que esas AV se aseguren el capital que necesitan y obtengan acceso a la tecnología de IA y los conocimientos especializados necesarios para competir en el mercado turístico.
- Cada vez más empresas de la UE (de diversos sectores) que quieren invertir en innovación digital buscan financiación procedente del Programa Marco para la Innovación 2025 (PMI).
- Debe ponerse énfasis en hacer frente a la brecha tecnológica entre las AV ya existentes. Atraer a nuevas AV o reducir las barreras de entrada no es prioritario, dado que el mercado turístico está ya saturado.
- La falta de conocimientos, incluidos los técnicos, y de confianza en las propias capacidades son las razones principales por las que muchos operadores turísticos dependen de intermediarios.
- En comparación con las pequeñas y medianas agencias de viajes (PYMAV), las AV más grandes tienen acceso a una mayor cantidad de datos mejor estructurados y tienen más posibilidades de contratar empleados con grandes habilidades tecnológicas y capaces de mantener relaciones beneficiosas con proveedores de IA. Una posible opción consiste, por lo tanto, en facilitar fondos para la innovación únicamente a las PYMAV.

Aumento del turismo masificado debido al aumento previsto en el uso de la IA**Tipos de medidas para controlar el turismo masificado**

- Las medidas del lado de la demanda se centran en influenciar el comportamiento de los turistas para controlar el turismo masificado.
- Las medidas del lado de la oferta se centran en gestionar los atractivos turísticos o las empresas relacionadas con el turismo para controlar el turismo masificado.
- Son varios los factores que determinan si es necesario recurrir a medidas del lado de la demanda o del lado de la oferta. Debe acometerse una reflexión profunda para decidir qué tipo de medida es la más adecuada para cada destino concreto, puesto que un tipo de medida puede tener un efecto ínfimo o incluso inexistente en una zona en la que en realidad sea el otro tipo de medida el que se requiere.



Mejores prácticas en otros destinos/organizaciones de la UE

Medidas del lado de la demanda

Ciudad de Dahu

La ciudad de Dahu ha creado un sistema de billetaje que establece un número máximo de visitantes a los que se permite acceder a los lugares turísticos más populares en una franja horaria determinada. Los billetes pueden reservarse en línea.

Puerto de Chanii

El puerto de Chanii ha implantado un sistema de «adjudicación ponderada». Al planificar los itinerarios de su flota (es decir, antes de que las AV pueden vender billetes a los turistas), los operadores de cruceros deben solicitar el permiso para atracar en Chanii. Los solicitantes deben indicar, en primer lugar, la fecha en la que desean atracar y facilitar después ciertos detalles (tamaño del buque, número de pasajeros, etc.). También deben facilitar los datos de los pasajeros obtenidos mediante análisis del mercado objetivo; por ejemplo, los intereses de los pasajeros y la cantidad de dinero que gastan de media cuando descienden del barco. Todos estos son parámetros fijos, y cada uno de ellos tiene un valor específico y un factor de ponderación en la fórmula de adjudicación. Los solicitantes también tienen que presentar una oferta económica. La combinación de todos los parámetros arroja como resultado una puntuación total final (hasta un máximo de 100). Todos los solicitantes interesados son clasificados acorde a su puntuación, y son libres de incrementar su oferta económica durante el proceso de adjudicación para subir en la clasificación. Solamente los dos buques con una puntuación más elevada para cada fecha obtienen el permiso para atracar ese día.

Medidas del lado de la oferta

Provincia de Guaconga

El gobierno de Guaconga ha aprobado una ley por la que se limita el número de plazas de alojamiento disponibles para los turistas mediante la prohibición de abrir nuevos hoteles y la regulación del número de habitaciones disponibles para el alquiler. De este modo, ha logrado reducir el número de camas disponibles en un 20 % en comparación con el año pasado.

Ciudad de Kirkey

Kirkey cuenta con muchos edificios históricos interesantes, pero no todos son igualmente populares o famosos. Por ese motivo, la ciudad ha decidido red denominar y publicitar a gran escala un castillo poco conocido cercano al centro, que actualmente atrae a muchos más turistas con su nuevo nombre, «Castillo de Kirkey».

Provincia de Akia

Akia ha mejorado sus infraestructuras de transporte para permitir a los turistas visitar lugares situados fuera de la capital, en los que los alojamientos puedan agruparse y conectarse.

Agencia de viajes Fata Morgana

Con el fin de luchar contra al turismo masificado en los destinos populares, la AV Fata Morgana ha puesto en marcha un programa proactivo para proponer a sus clientes destinos similares, pero de menor popularidad, y toda la clientela se ha mostrado muy abierta a las nuevas propuestas.



PMI2025 x

www.PMI2025.com

Programa Marco para la Innovación (PMI) 2025

PMI 2025 | [Sobre nosotros](#) | [Logros](#) | [Solicitar](#)

Lo que hacemos

El PMI 2025 facilita fondos para la innovación a las empresas de la UE que tienen intención de invertir en innovación digital.

Nuestra misión

Facilitar a las empresas de la UE (por ejemplo empresas tecnológicas de nueva creación) financiación para la innovación de modo que puedan beneficiarse totalmente de las nuevas oportunidades que crea la era digital, fundamentales para alcanzar una competitividad y un crecimiento continuos.

Requisitos

Las empresas pueden solicitar financiación si:

- ✓ obtienen unos ingresos anuales de al menos 500 000 EUR;
- ✓ tienen un historial acreditado de disposición a adoptar soluciones tecnológicas.

Acceso a la financiación

El PMI 2025 facilita acceso a la financiación procedente del Mecanismo de Garantía de Préstamos. El programa facilita garantías a las entidades financieras, es decir, los bancos, de modo que puedan conceder más financiación mediante préstamos y «leasing» a las empresas seleccionadas para recibir fondos para la innovación. De esa forma se mejora el acceso a la financiación o disposición para la inversión de los receptores de fondos y se acelera y simplifica su acceso a la financiación.



Mensaje de correo

De: Sasha Pervanov
Para: Janik Kurtis
Fecha: 2/6/20XX
Asunto: Próxima reunión

Estimado Janik:

He sido informado de que la administración va a insistir en medidas a las que desde la FNAV nos oponemos. Siendo más concreto, he recibido una llamada de la DG ENT en la que me argumentaban que la única medida razonable que podría adoptarse como solución a corto plazo es instar a los Estados miembros a aumentar los precios de las entradas. Queremos manifestar que no estamos dispuestos a asistir a una reunión si medidas como esa ya se han decidido en nuestra ausencia. Las medidas que se adopten tienen que destacar la contribución del turismo a nuestras sociedades y ayudar a mejorar el modo en que puede organizarse en beneficio de todos. Si pensamos que las medidas de aumento de los precios estarán en el orden del día, será un motivo para que nos abstengamos de acudir a esa reunión.

Saludos,

Sasha Pervanov

Presidente de la Federación NAV

El efecto previsto de la IA en el turismo de la UE

La brecha tecnológica entre AV

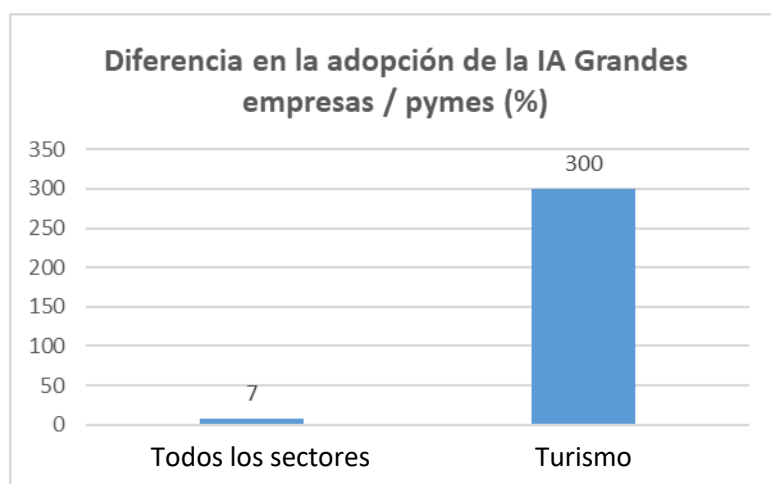


Gráfico 1 Uso de la IA en grandes empresas y en pymes, diciembre de 20XX-1

El gráfico 1 muestra que existe una diferencia del 7 % en la adopción de la IA entre las grandes empresas y las pequeñas y medianas empresas (pymes) en todos los sectores considerados globalmente, y una diferencia del 300 % en la adopción de la IA entre las grandes empresas y las pymes en el sector turístico.

Aumento del turismo masificado en Greenhill y Falconhaven debido al aumento previsto en el uso de la IA

Caso de estudio 1: Greenhill

- Las actividades turísticas más populares en Greenhill, es decir, el senderismo y el buceo, se realizan en las mismas zonas que la vida cotidiana de la población local. En consecuencia, las medidas concebidas para influir sobre el comportamiento de los turistas también podrían afectar a la población local, de modo que no son sencillas de aplicar.
- La accesibilidad es el principal motivo por el que el turismo del EM Niama se concentra en la provincia de Greenhill.

El efecto previsto de la IA en el turismo de la UE

Caso de estudio 2: Falconhaven

- En vista de que la mayor parte de lugares turísticos de Falconhaven (es decir, los edificios históricos y los museos) se encuentra en zonas acotadas, es sencillo influir directamente en el comportamiento de los turistas.
- Como la mayoría de los atractivos de Falconhaven son visitados únicamente por turistas, los legisladores locales se muestran favorables a aplicar medidas del lado de la demanda.

	Falconhaven	Rosedell
N.º de residentes	875 327	893 219
N.º de turistas	73 150	14 630
Aumento previsto de turistas en 20XX+2 (en %)	15	3
Aumento previsto de residuos en 20XX+2 (en %)	40	5

Cuadro 1 Estudio comparativo Falconhaven-Rosedell

El cuadro 1 (arriba) muestra los resultados de un interesante estudio llevado a cabo recientemente, en el que se comparaban dos ciudades del EM Pestraco.

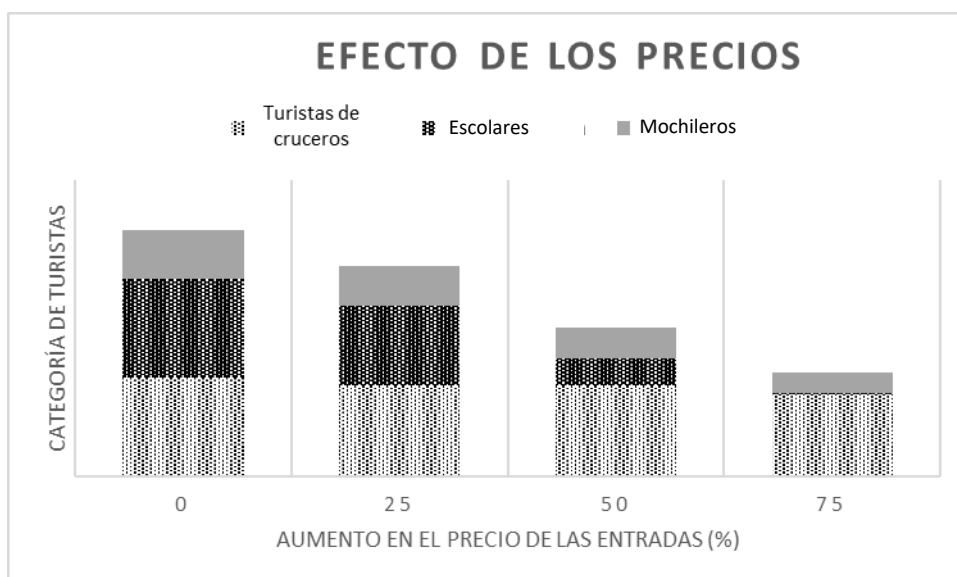


Gráfico 2 Estudio predictivo sobre el efecto de los precios

El gráfico 2 muestra que, si se incrementasen los precios de las entradas en un 50 %, el número de turistas que visitan los atractivos se reduciría en un 40 %. La Organización Europea de Turismo (OET), por tanto, cree que aumentar los precios de las entradas a los edificios históricos y los museos en un 50 % sería un modo eficaz de hacer frente al turismo masificado en Falconhaven.

Opinión de la Asociación para la Protección de los Consumidores y la Hostelería (APCH)

La APCH cree que debe haber formas mejores de tratar el problema de la exclusión digital que facilitar fondos para la innovación a las AV que aún no han adoptado tecnologías de IA de forma generalizada. Si las AV pudieran solicitar fondos en el marco del PMI 2025, se presentarían muchas más solicitudes, y la financiación tendría que dividirse entre una gran cantidad de empresas. Además, la APCH no es favorable a conceder fondos únicamente a las AV de aquellos EM en los que el uso de la IA aún no está extendido, ya que esto discriminaría a los demás EM. La APCH también advierte de que eso podría dar como resultado la reubicación de las empresas del sector en esos EM, lo que no iría en beneficio de las actividades económicas en todos los EM de la UE. Para garantizar una competencia justa, debe incentivarse que las AV que ya han realizado esfuerzos de optimización de sus procesos por medio de la IA compartan sus infraestructuras de IA con las agencias que aún no han podido hacerlo.

La APCH es consciente de que el aumento previsto en el uso de la IA puede llevar incluso a una mayor masificación del turismo en Falconhaven, pero no cree que unos precios más altos sean la mejor forma de luchar contra el problema. De acuerdo con un reciente estudio de la OET, el aumento en los precios de las entradas llevaría a un descenso general del 40 % en el número de visitantes y del 75 % en el de visitantes en edad escolar, que ya no podrían permitirse un viaje para ver un museo o un edificio histórico. Un descenso tan pronunciado en el número de turistas durante el curso escolar tendría una repercusión extremadamente negativa en la economía local y podría provocar la pérdida de puestos de trabajo. La APCH se muestra a favor de implantar un sistema de billeteaje que utilice franjas horarias concretas para garantizar una mejor distribución del número de turistas a lo largo del día. Esto repercutiría positivamente en la gestión de los residuos y mejoraría la experiencia de los turistas. Por otro lado, la implantación de un sistema de adjudicación ponderada para los cruceros en Falconhaven no resolvería el problema del turismo masificado de forma eficaz, ya que los turistas podrían, en su lugar, decidirse por otros medios de transporte como el coche, el autobús, etc. para visitar Falconhaven, creando con ello aún más problemas de tráfico, aparcamiento o contaminación.

La APCH teme que un mayor uso de la IA en el sector turístico agrave los problemas de turismo masificado que afectan a Greenhill. La mayoría de turistas que quieren visitar Greenhill buscan aventura (se trata de senderistas y buceadores) o son amantes de la naturaleza, es decir, personas con escaso interés en visitar centros turísticos masificados. Por tanto, la APCH cree que promover zonas menos populares, pero igualmente atractivas, podría ser un medio eficaz de superar el turismo masificado en Greenhill al mismo tiempo que garantizaría una experiencia positiva para los propios turistas.

Opinión del Consejo Europeo de Viajes y Turismo (CEVT)

En vista de que los fondos para la innovación exigen un alto grado de inversión y no generan un retorno inmediato, el CEVT no es favorable a facilitar fondos para la innovación a AV que no usen ya la IA de forma generalizada. En todo caso, el CEVT considera que eso sería difícil de conseguir, en vista de la considerable carga administrativa que requeriría, por ejemplo la formulación de criterios para las solicitudes y la tramitación de dichas solicitudes. Además, sería necesario decidir el órgano u organización competente a esos efectos. Por otro lado, las AV que ya hacen un uso generalizado de las aplicaciones de IA deberían compartir sus plataformas de IA con aquellas AV que no cuenten con esa tecnología, ya que con ello se reducirían las barreras de entrada al mercado para las AV de nueva o reciente creación. La UE podría recomendar a los gobiernos nacionales la concesión de incentivos fiscales como forma de fomentar que las AV con mayor desarrollo de IA compartieran sus plataformas.

El aumento previsto en el uso de la IA conlleva la amenaza de una mayor masificación del turismo en Falconhaven, pero el CEVT no cree que aumentar los precios de las entradas a los museos y los edificios históricos vaya a resolver el problema. Esos atractivos ocupan una posición destacada entre las preferencias de los turistas, y muchos de ellos quieren visitarlas sin importarles el precio. Algunos estudios indican que unos precios más elevados resultarían en un descenso de solo el 7 % en el número de turistas de crucero, lo que supondría que una medida como esa tendría un efecto limitado a la hora de atenuar el turismo masificado durante la temporada veraniega. Para luchar contra el turismo masificado, el CEVT cree que deberían adoptarse medidas más eficientes de gestión del flujo de turistas en el puerto, y con ello se conseguiría que un posterior sistema de billeteaje fuese mucho más eficaz. El CEVT está a favor de introducir un sistema de adjudicación ponderada para los cruceros en Falconhaven. Uno de los criterios considerados es el tiempo que los pasajeros quieren pasar en un destino, de forma que cualquier turista de crucero que realmente quiera visitar Falconhaven pueda hacerlo. Es probable que otros turistas de crucero para los que Falconhaven sea simplemente «un plus» en el itinerario no hagan el esfuerzo de visitar Falconhaven por otros medios.

El CEVT advierte que tratar de limitar la cantidad de alojamientos disponibles en Greenhill solamente sería eficaz si se adoptasen nuevas normas cuyo incumplimiento conllevara sanciones. Greenhill no puede compararse a Guaconga, donde los legisladores han sido capaces de prohibir la creación de nuevos hoteles y reducir el número de habitaciones disponibles. No obstante, en vista de que la mayoría de los turistas de Greenhill pernoctan en granjas de montaña o comparten los hogares de la población local, sería difícil imponer un límite a los alojamientos, y controlar el cumplimiento de esa norma exigiría mucho tiempo y grandes esfuerzos.

Opinión de la Federación Nacional de Agencias de Viajes (FNAV)

La FNAV no considera que incentivar a las AV que ya están haciendo un uso generalizado de la IA a compartir sus plataformas de IA sea la mejor forma de atajar el problema de la exclusión digital. Las AV que mayor uso de la IA hacen son generalmente las de mayor tamaño, que ya se enfrentan a restricciones de su cuota de mercado impuestas por las normas de competencia. La FNAV teme que pedir a esas AV que compartan sus plataformas eliminaría cualquier incentivo que puedan tener para invertir más en innovación, en un momento en el que el turismo en los EM en los que el uso de la IA aún no está extendido depende en gran medida de esas AV. Por tanto, habría que abordar el problema desde otro ángulo, el de la provisión de fondos para la innovación a las AV que no hayan adoptado la IA en una fase temprana. No obstante, la FNAV se opone a que esa financiación se ponga a disposición de todas las PYMAV en todos los EM de la UE; la gran cantidad de AV que entran en esa categoría haría necesario tramitar un número excesivo de solicitudes. La FNAV cree que la posibilidad de acceder a la financiación debería depender de la ubicación y no del tamaño. En vista de que las AV de los EM en los que el uso de la IA aún no está tan extendido tienen mayores dificultades para acceder al conocimiento especializado, el capital y la infraestructura de IA que se requieren para promover sus servicios y desarrollar instrumentos adecuados que hagan posible atraer a nuevos grupos objetivo, esas AV deberían recibir financiación que les permita superar las desventajas que sufren actualmente.

En lo que respecta al problema del incremento del turismo masificado que se espera que acompañe al aumento previsto en el uso de la IA, la FNAV teme que los museos y edificios históricos de Falconhaven seguirán experimentando horas punta de máxima afluencia de visitantes aunque aumenten los precios de las entradas. Eso supone que las molestias que el ruido y los residuos causan a la población local seguirán concentrándose en momentos concretos del día. La FNAV se decantaría por un sistema de billeteo como el existente en Dahu, ya que eso obligaría a los turistas a visitar otros lugares siempre que se alcanzara el límite máximo de una atracción turística para una franja horaria concreta. Esto podría ayudar a insuflar nueva vida a zonas que actualmente están olvidadas, permitiéndoles beneficiarse del turismo y crear una nueva fuente de ingresos que cubra los costes derivados de implantar un sistema de ese tipo.

Para luchar contra el turismo masificado en Greenhill, la FNAV apoya la idea de limitar la cantidad de alojamientos turísticos disponibles. Esto reduciría el número de turistas, dado que solamente un número de turistas igual al de camas disponibles podrá pernoctar en la provincia. Por otro lado, la FNAV no está a favor de la promoción de lugares menos populares. Por ejemplo, aunque la cercana Violethedge podría ser una alternativa interesante a Greenhill, su accesibilidad limitada podría suponer una barrera infranqueable a su apertura como nuevo destino turístico.

Opinión de la DG de Emprendimiento y Empleo (DG ENT)

La DG ENT arguye que la financiación para la innovación debe ponerse a disposición de las AV que actualmente no hacen un gran uso de la IA, ya que considera que la evolución sostenible a largo plazo es más importante que la garantía de unos retornos rápidos a la inversión. En todo caso, en vista de que el desarrollo de la tecnología de IA se acelera de forma exponencial, las AV cada vez necesitarán menos tiempo para comenzar a obtener los beneficios derivados del uso de la IA. La DG ENT se opone a conceder fondos para la innovación únicamente a las AV de EM en las que el uso de la IA aún no está extendido, ya que también existen AV con un bajo nivel de acceso digital en los EM en los que el uso de la IA está extendido. La financiación solamente debe facilitarse a las PYMAV, dado que la tasa actual de adopción de la IA entre las AV de gran tamaño (de más de 500 empleados) supera aproximadamente en un 300 % a la de las agencias más pequeñas, lo que muestra a las claras la gran brecha existente entre las AV de mayor y de menor tamaño. Además, las AV más grandes disfrutan de ventajas de escala; es decir, después de realizar todas las inversiones de costes fijos, las AV de gran tamaño generan unos beneficios mucho más elevados que las PYMAV. Por tanto, el derecho de acceso a la financiación para la innovación no puede extenderse a ninguna AV de gran tamaño, ni siquiera a las ubicadas en los EM en los que el uso de la IA aún no está extendido, ya que lo contrario solamente serviría para ensanchar la brecha ya existente.

La DG ENT es consciente de los problemas que el turismo masificado está creando en Falconhaven y Greenhill. El hecho de que todos los pasajeros de cruceros desembarquen en el puerto de Falconhaven a la misma hora y estén en tierra firme solo durante unas pocas horas dificulta la distribución de sus visitas en diferentes franjas horarias. Por lo tanto, un sistema de billeteaje no sería de mucha ayuda. La DG ENT está convencida de que el aumento de los precios de las entradas es la medida más eficaz para que descienda el número de visitantes, ya que ese aumento reduciría la cifra actual en casi la mitad. La DG ENT también apoya la idea de adjudicación ponderada para los cruceros, en vista de que los datos sobre pasajeros se tendrán en cuenta en ese sistema, lo que asegura que solamente los pasajeros de cruceros que vayan a beneficiar en mayor grado a la economía local podrán entrar en Falconhaven. En todo caso, la DG ENT recomienda limitar el número de turistas de cruceros que visitan Falconhaven, teniendo en cuenta que se generan muchos más ingresos de los turistas que llegan en otros medios de transporte y que, por tanto, pasan mucho más tiempo en la ciudad.

La DG ENT cree que una mayor promoción de zonas actualmente menos populares (Violethedge, por ejemplo) sería una forma de hacer frente al turismo masificado en Greenhill. Otras muchas zonas pintorescas podrían así beneficiarse del aumento del turismo y de las actividades relacionadas con él. La DG ENT propone crear una nueva ruta turística (comparable a la de Akia). La mejora de la infraestructura de transporte podría llevar a turistas a zonas menos visitadas, en las que los alojamientos podrían agruparse y conectarse.

Opinión de la DG de Innovación y Crecimiento (DG INNO)

La DG INNO está de acuerdo con ayudar a las AV que aún no utilicen la IA en un alto grado. La IA se considera una innovación digital, lo que implica que las AV tendrían derecho a solicitar financiación para la innovación digital, disponible en virtud del PMI 2025. Las AV de mayor tamaño no deben estar obligadas a compartir sus programas, infraestructuras e instrumentos de IA con otras, ya que en tal caso todo el riesgo y la incertidumbre asociados con la innovación serían soportados por unos pocos actores del sector. Además, la innovación futura en el turismo dependería entonces del trabajo realizado por esos mismos pocos actores, cuando en realidad el objetivo debe ser garantizar que la evolución innovadora pueda provenir de cualquier empresa, sea grande o pequeña, relacionada con el turismo en cualquier punto de la UE. Los fondos para la innovación no deben concederse solamente a PYMAV, dado que el uso de la IA en las empresas grandes solo supera en un 7 % al de las empresas pequeñas: una diferencia insignificante. No obstante, la DG INNO está de acuerdo con facilitar fondos para la innovación a las AV de EM en las que el uso de la IA aún no está extendido, ya que su necesidad de ayuda es mucho mayor que la de sus homólogas en los EM en los que el uso de la IA está extendido. Además, en vista de que la mayor parte de las AV de los EM en los que el uso de la IA aún no está extendido son PYMAV, el grueso de la financiación acabará en manos de agencias más pequeñas (a pesar de que algunas más grandes también vayan a beneficiarse de ella).

Si bien es consciente de las previsiones de aumento del turismo masificado en Falconhaven, la DG INNO considera inaceptable la propuesta de introducción de un sistema de adjudicación ponderada para limitar el número de cruceros que atracan en el puerto de la ciudad. Dada la dependencia del turismo de cruceros que afecta a Falconhaven durante el verano, la adjudicación ponderada supondría que la ciudad perdiese un gran número de turistas. Todos los atractivos turísticos de la ciudad adolecen de masificación en las horas punta. Aumentar los precios de las entradas no es un medio eficaz de luchar contra el turismo masificado, ya que siempre habrá períodos del día con mayor y con menor ocupación, independientemente del precio; por ejemplo, los museos siempre presentan mayor ocupación por las tardes, que es cuando la mayor parte de la gente decide visitarlos. No obstante, un sistema de billeteaje distribuiría las visitas entre diferentes franjas horarias a lo largo del día, lo que reduciría la masificación. En vista de que la mayoría de atractivos de Falconhaven ocupan puestos altos en la lista de destinos preferidos de los turistas, la mayoría de estos seguirían visitándolos, de modo que los efectos sobre los ingresos derivados del turismo serían mínimos.

En cuanto al turismo masificado en Greenhill, la DG INNO teme que limitar la cantidad de alojamientos disponibles obligaría a más turistas a acampar en la naturaleza, lo cual inevitablemente supondría un mayor daño al medio ambiente. La promoción de zonas menos populares sería una mejor solución: la zona circundante a Violethedge, por ejemplo, cuenta con gran cantidad de lugares para la acampada organizada, lo que podría atraer a muchos turistas y ayudar a incrementar los ingresos derivados del turismo.

Opinión de la DG de Presupuesto y Finanzas Públicas (DG BUD)

En vista de que las AV de la UE que ya hacen un uso generalizado de la IA han realizado una fuerte inversión en el desarrollo y la optimización de sus infraestructuras de IA, la DG BUD se pregunta qué incentivo, en caso de haber alguno, tendrían para compartir sus infraestructuras con otras agencias, ya que hacerlo supondría la pérdida de la ventaja competitiva obtenida gracias a esas inversiones. Además, esas AV seguirían siendo responsables de mantener y actualizar todas las plataformas y aplicaciones compartidas. Facilitar fondos para la innovación a las AV que actualmente hacen un uso escaso o nulo de la IA sería una solución viable, en vista de que el Mecanismo de Garantía de Préstamos del PMI 2025 proporciona a las entidades financieras garantías que les permiten conceder más financiación mediante préstamos y «leasing» a las AV. No obstante, la DG BUD se opone a conceder fondos para la innovación únicamente a las AV de los EM en los que el uso de la IA aún no está extendido, dados los descorazonadores resultados alcanzados en 20XX-1, cuando, en virtud del Programa de Desarrollo Sanitario, se intentó facilitar un mayor acceso tecnológico a las organizaciones que actuaban en los sectores de la asistencia sanitaria de los EM en los que la IA aún no estaba extendida. La mayor parte de la financiación disponible recayó en los hospitales más grandes, que tenían mayor capacidad de que sus solicitudes fueran aceptadas. A pesar del gran número de AV pertenecientes a la categoría de pyme que existen por toda la UE, la DG BUD opina que el número de solicitudes que deberían tramitarse aún sería asumible, dado que las AV tienen que cumplir dos requisitos específicos para tener la posibilidad de acceder a fondos en virtud del PMI 2025: a) obtener unos ingresos anuales de al menos 500 000 EUR y b) tener un historial acreditado de disposición a adoptar innovaciones tecnológicas.

La DG BUD teme que un mayor uso de la IA en el sector turístico agrave los problemas de turismo masificado que ya afectan a Falconhaven. Un sistema de billeteaje no solamente requeriría de una elevada inversión sino que también crearía un gran volumen de trabajo administrativo para garantizar que todos los billetes se distribuyeran correctamente a los turistas antes de sus visitas. La DG BUD apunta que una proporción importante de los visitantes de Falconhaven son turistas de bajo presupuesto. Aumentar los precios de las entradas a las atracciones turísticas más importantes de la ciudad podría convertirla en un lugar mucho menos atractivo para gran cantidad de turistas de ese tipo, y por tanto ser una medida muy eficaz para poner freno a los problemas del turismo masificado. La DG BUD apoya firmemente la opción de la adjudicación ponderada, especialmente en vista de que los cruceros son una fuente importante de contaminación marina. Si se permitiera a menos barcos entrar en el puerto, los niveles de contaminación marina en Falconhaven descenderían.

En cuanto al turismo masificado en Greenhill, la DG BUD muestra su preocupación por que la promoción de zonas actualmente menos populares, por ejemplo Violethedge, y que aún no están preparadas para acoger los niveles de turismo que alberga Greenhill, podría derivar en un desequilibrio entre oferta y demanda.