

Nota de prensa

Telefónica y la Universidad de Nebrija celebran la Jornada Ágora: “IA, gobernanza y futuro del turismo: el reto de decidir en la era de la inteligencia artificial”

- Organizada por la Cátedra Telefónica-Nebrija en Inteligencia Turística y celebrada en la Universidad Nebrija, expertos académicos y empresariales del área de tecnología turística analizaron como la Inteligencia Artificial se consolida como un elemento estratégico para modernizar destinos, optimizar la gestión pública y mejorar la experiencia del viaje.

Madrid, 4 de marzo de 2026 – Telefónica ha participado en una nueva edición de la Jornada Ágora de la Cátedra Telefónica–Nebrija en Inteligencia Turística, un encuentro que ha puesto de manifiesto el papel determinante de la inteligencia artificial (IA) y los datos en el futuro del turismo español, especialmente como palanca de competitividad para las empresas del sector.

Durante la inauguración, Beatriz Herranz, directora general del Territorio Centro de Telefónica, subrayó que la IA aplicada al turismo “ya no es una herramienta complementaria, sino un elemento estratégico que permite a las pequeñas y medianas empresas competir en igualdad de condiciones con las grandes corporaciones”. Tal y como refleja, también, el reciente análisis de la Universidad Nebrija sobre el impacto de estas tecnologías en la personalización del viaje, la automatización y la eficiencia operativa del sector.

Montserrat Gomendio, rectora de la Universidad Nebrija, habló de la importancia de liderar estos cambios: “No creemos que sea suficiente con observar esos cambios e intentar adaptarnos y anticiparnos, sino que es muy importante liderarlos”. Gomendio recordó que, para un motor económico como el turismo, es imperativo integrar la IA bajo un modelo de gobernanza que defina “quién decide cómo se utilizan los algoritmos, cuándo y para qué”.

Por su parte, Enrique Martínez, presidente de SEGITTUR, destacó el modelo de Destinos Turísticos Inteligentes (DTI) como una herramienta de gestión territorial. Abogó por mantener siempre un “control humano sobre los datos” y entender que la tecnología debe estar ligada a la resolución de problemas públicos.

Diego López, director de Servicios y Mercados Verticales de Telefónica España, señaló que las empresas tienen a su favor “la capacidad de personalización”. En un entorno donde la IA automatiza procesos, el cliente valorará más que nunca la “interacción humana” adaptada a sus gustos específicos, un terreno donde la pequeña empresa posee mayor “agilidad y capacidad de adaptación al cliente”.

Dirección de Comunicación Corporativa
email: prensatelefonica@telefonica.com
telefonica.com/es/sala-comunicacion/

El lema de esta edición —IA, gobernanza y futuro del turismo— ha recogido un momento clave para el sector, en el que la hiperconectividad, los datos y la inteligencia artificial están transformando tanto la gestión de los destinos como la experiencia de los viajeros.

Ética y liderazgo en la toma de decisiones

La clausura, a cargo de la decana de la Facultad de Economía y Empresa, Ana Fernández-Ardavín, y Alejandro Chinchilla, responsable de Relaciones con Universidades y Cátedras Telefónica, puso el foco en el factor humano. “La tecnología debe siempre ampliar la capacidad humana pero no puede ni debe sustituir el juicio ético”, afirmó la decana, e insistió en que el diferencial competitivo ya no es la acumulación de datos, sino su interpretación estratégica.

Chinchilla concluyó por su parte recordando que la IA agéntica es la primera tecnología capaz de sustituir al ser humano en la toma de decisiones, lo que convierte la gobernanza en el pilar fundamental para que el futuro del turismo siga siendo una construcción social, ética y sostenible.

Compromiso con el talento y la investigación aplicada

Telefónica ha reafirmado su apuesta por el conocimiento a través de sus 24 cátedras universitarias, entre ellas la Cátedra Telefónica–Nebrija en Inteligencia Turística, liderada por Miren Aurkene Alzua-Sorzabal, que desarrolla investigación aplicada, genera talento y diseña soluciones prácticas para empresas y administraciones públicas.