





La experiencia del crucerista es un viaje que conecta **personas** y **destinos**



Cada etapa depende del **talento humano** que la hace posible.



ANTES DEL VIAJE

Inspiración, planificación y reserva del viaje.



A BORDO

Operación segura, hospitalidad y experiencias inolvidables.



EN PUERTO

Arribo eficiente, operaciones portuarias, seguridad y atención al pasajero.



EN DESTINO

Excursiones, cultura, transporte, gastronomía, comercio y experiencias locales.



DESPUÉS DEL VIAJE

Recuerdos, recomendaciones y vínculo que invita a volver.



UN ECOSISTEMA DE **TALENTO HUMANO**

que trabaja de manera coordinada para que cada experiencia sea excepcional.



NAVIERAS Y TRIPULACIÓN

- Oficiales y técnicos
- Hotel & Hospitality
- Entretenimiento
- Seguridad a bordo
- Atención al pasajero



TERMINALES Y OPERADORES PORTUARIOS

- Operaciones
- Planificación
- Logística
- Mantenimiento
- Tecnología



AUTORIDADES Y ENTES PÚBLICOS

- Migración
- Aduanas
- Sanidad
- Seguridad
- Capitanía de Puerto



OPERADORES TURÍSTICOS Y GUÍAS

- Diseño de experiencias
- Guías profesionales
- Cultura e historia
- Atención personalizada



TRANSPORTE Y LOGÍSTICA

- Transporte terrestre
- Coordinación
- Seguridad vial
- Puntualidad



COMERCIO Y GASTRONOMÍA

- Comercios locales
- Restaurantes
- Productos locales
- Calidad y servicio



SEGURIDAD Y SALUD

- Seguridad ciudadana
- Emergencias
- Salud pública
- Gestión de riesgos



COMUNIDAD Y CULTURA

- Anfitriones del destino
- Tradiciones
- Hospitalidad
- Identidad local



Hablamos de **talento humano** cuando hablamos de todas las personas que, con su conocimiento, compromiso y vocación de servicio, hacen posible la **magia del crucero**.

Todos estamos formando talento.

Pero el mundo para el que lo formamos ya cambió.

NAVIERAS

Necesitan talento

Tripulación, hotel staff, operaciones, seguridad, experiencia del pasajero, tecnología y sostenibilidad.

PUERTOS

Necesitan talento

Operaciones portuarias, seguridad, logística, atención al pasajero, tecnología e innovación.

DESTINOS

Necesitan talento

Guías, transporte, cultura, gastronomía, comercio, hospitalidad, seguridad y gestión sostenible.

UNIVERSIDADES

Forman talento

Conocimiento, pensamiento crítico, ética, innovación y habilidades para un mundo en transformación.

¿Estamos enseñando lo que seguirá teniendo valor dentro de cinco años?



Un propósito común:
preparar a las personas para crear experiencias extraordinarias.

¿Qué cambió: **conducir**... o **aprender** a conducir?



ANTES

Mapas de papel,
experiencia y memoria

De los mapas
al **dato** en tiempo real



HOY

Navegación inteligente,
información al instante

Nadie dejó de aprender a conducir
porque apareció el **GPS**.

Cambió lo que necesitamos **saber hacer**.



INTERPRETAR

¿Qué me está
diciendo?



VALIDAR

¿Tiene
sentido?



DECIDIR

¿Lo sigo
o no?



ACTUAR

¿Qué hago
si falla?



Con la **Inteligencia Artificial**
está ocurriendo exactamente lo mismo.

La IA cambia el **valor** de las **tareas**

La tecnología **transforma** tareas. Las personas **crean valor**.



La IA ya puede:



Traducir



Resumir



Recomendar



Predecir



Redactar



Organizar



Personalizar



El humano debe saber:



Interpretar



Cuestionar



Decidir



Comunicar



Resolver



Empatizar



Liderar



No necesitamos enseñar menos.
Necesitamos enseñar diferente.



La IA **automatiza** tareas. Las personas aportan **criterio, creatividad y humanidad**.

LA EXPERIENCIA DEL CRUCERISTA

La IA puede sugerir. La experiencia **la hacen las personas** que conocen el destino.



El pasajero pregunta a la IA:

“Tengo seis horas en Punta del Este. ¿Qué hago?”

La IA construye un **itinerario fantástico**



Playa Brava
9:00 – 10:00



La Mano
10:15 – 11:00



Casapueblo
11:30 – 13:00



Puerto y almuerzo
13:15 – 14:30



Shopping & Café
15:00 – 16:00



Suena perfecto... pero **en la realidad** pueden aparecer problemas.

Pero en la realidad pueden aparecer **problemas**



Establecimiento cerrado



Tiempo de traslado incorrecto



Actividad incompatible con el horario del buque



Información desactualizada



Recomendación culturalmente pobre



¿Quién sabe que la respuesta está **equivocada**?

El **profesional** que **conoce el destino**.

Su conocimiento, criterio y experiencia hacen la diferencia entre una sugerencia y una experiencia memorable.



Para utilizar mejor la IA necesitamos **fundamentos**, no menos fundamentos.



Conocimiento del destino



Contexto local



Experiencia práctica



Criterio profesional



Sensibilidad humana

La IA **amplifica** el talento humano. **No lo reemplaza.**

LA EXPERIENCIA DEL CRUCERISTA

La IA puede sugerir. La experiencia la hacen las **personas** que conocen el destino.



El pasajero pregunta a la IA:
"Tengo seis horas
en Punta del Este.
¿Qué hago?"



La IA construye un **itinerario fantástico**



Playa Brava
9:00 – 10:00
Paseo y fotos



Casapueblo
10:15 – 11:30
Visita guiada



Puerto y almuerzo
12:00 – 13:30
Almuerzo frente al mar



Shopping
14:00 – 15:30
Tiempo libre



Puesta de sol
15:45 – 17:00
Regreso al barco

✨ Suena perfecto... pero **en la realidad** pueden aparecer problemas.



¿Quién sabe que la
respuesta está **equivocada**?

El **profesional** que **conoce el destino**.

Su conocimiento, criterio y experiencia hacen la diferencia
entre una sugerencia y una experiencia memorable.



Pero en la realidad
pueden aparecer
problemas



Establecimiento
cerrado



Tiempo de traslado
incorrecto



Actividad incompatible
con el horario del buque



Información
desactualizada



Recomendación
culturalmente pobre



Para utilizar mejor la IA necesitamos **más fundamentos, no menos.**



Conocimiento
del destino



Contexto
local



Experiencia
práctica



Criterio
profesional



Sensibilidad
humana



La IA puede construir la respuesta. El **conocimiento** permite saber si es correcta.

Entonces, ¿qué debemos enseñar?

No se trata de elegir entre personas o tecnología.
Se trata de formar profesionales que **integren lo mejor de ambos** con **criterio y propósito**.



CONOCIMIENTO

Entender el contexto,
los procesos y la realidad.

Fundamentos **sólidos**
que dan sentido.



IA

Potenciar capacidades,
analizar, predecir y
generar opciones.

Herramientas que
amplifican el talento.



JUICIO

Interpretar, cuestionar,
decidir y asumir
responsabilidad.

Criterio y ética para
decidir lo correcto.



Sin conocimiento,
no puedo verificar.



Sin criterio,
no puedo decidir.



Sin humanidad,
no puedo crear experiencia.

Formamos personas que **piensan, deciden y crean experiencias** extraordinarias.



No necesitamos cambiar lo que **enseñamos**



Cambia el contexto. Cambian las herramientas. Cambia el enfoque. No cambia el propósito:
formar profesionales competentes y responsables.



TURISMO



ANTES

Diseñe una excursión.



AHORA

La IA diseñó esta excursión.
Evalúela, corríjala y defiéndala.



PUERTO



ANTES

Explique el proceso de atención de un crucero.



AHORA

El sistema recomienda esta decisión operativa.
¿La acepta?



SERVICIO A BORDO



ANTES

Protocolo de atención.



AHORA

La IA interpreta incorrectamente una necesidad del pasajero.
Resuelva la situación.



La materia puede ser la misma.
Lo que cambia es lo que **pedimos al talento humano**
que haga con el conocimiento.



Formamos para un mundo donde la IA está presente, pero las **decisiones** siguen siendo **humanas**.

No necesitamos más materias. Necesitamos **más decisiones.**



La IA recomienda. **Usted decide.**



La IA predice. **Usted interpreta.**



La IA responde. **Usted responde por la decisión.**

¿CÓMO FORMAMOS ENTONCES?

—• No **cursos eternos** sobre herramientas. —•



NO ENSEÑAR ASÍ



“Curso de ChatGPT”



Memorizar prompts



Aprender una plataforma determinada

VS.



ENSEÑAR ASÍ



Problemas reales



Simulaciones



Casos con información incompleta



Respuestas de IA que deben auditarse



Decisiones que deben justificarse



No enseñar una herramienta.
Enseñar a resolver problemas con herramientas
que seguirán cambiando.



BUQUE • PUERTO • DESTINO

Tres mundos. Una misma oportunidad.

La IA atraviesa los tres. El talento humano los conecta.



A BORDO

Donde el pasajero vive su experiencia.



EN PUERTO

Coordinación que hace posible cada escala.



EN DESTINO

Experiencias que dejan recuerdos.



← ANALIZA • PREDICE • RECOMIENDA



→ APOYA • OPTIMIZA →



Seguridad



Hospitalidad



Operaciones



Comunicación multicultural



Respuesta a contingencias



Coordinación



Seguridad



Información



Operaciones



Tecnología



Atención al pasajero



Experiencia



Idiomas



Cultura



Movilidad



Comercio



Gastronomía



Hospitalidad



La IA potencia.
El humano decide.



La formación marítima reglada no desaparece:
STCW, seguridad y competencias profesionales
siguen siendo la base.



La IA se incorpora
sobre esa base.
No la sustituye.

Formamos personas que **piensan**, **deciden** y **crean experiencias** extraordinarias.



La formación ya no termina.

El mundo cambia. La tecnología avanza.
Nuestro conocimiento también debe hacerlo.



ANTES



ESTUDIAR



TRABAJAR

VS.

AHORA



APRENDER



TRABAJAR



REAPRENDER



TRABAJAR



ACTUALIZAR



APRENDER

...



“ Ya no podemos formar **cinco años** para trabajar **treinta**.
Tenemos que **aprender** durante **treinta**. ”

¿CÓMO LO HACEMOS?



MICROCREDENCIALES

Certificaciones cortas, modulares y reconocidas por la industria.



CAPACITACIÓN CORTA

Programas intensivos, prácticos y aplicables de inmediato.



ACTUALIZACIÓN EMPRESARIAL

Formación diseñada para resolver retos reales del negocio.



FORMACIÓN CONTINUA

Aprendizaje permanente integrado al trabajo y a la vida.



PARA TODOS:



NAVIERAS



PUERTOS



TURISMO Y DESTINOS



UNIVERSIDADES



UN MISMO OBJETIVO:
mejor talento,
mejores experiencias,
más competitividad.

PROPUESTA

Un ecosistema regional de talento para cruceros.



NAVIERAS



PUERTOS



TURISMO



ACADEMIA



TRES ACCIONES CLAVE



1. IDENTIFICAR

competencias que
están cambiando.



2. ACTUALIZAR

formación mediante
módulos cortos y
casos reales.



3. SIMULAR

problemas del buque,
puerto y destino
utilizando IA.



No proponemos crear veinte programas nuevos.
Proponemos **actualizar continuamente** los existentes.

DE LA PROPUESTA A LA ACCIÓN



Dos rutas de formación • Un mismo objetivo: **talento preparado** para trabajar con **IA**



CURSO PARA EL ECOSISTEMA PORTUARIO

IA aplicada a la gestión portuaria y atención de cruceros

¿QUÉ SE ENSEÑA?

- IA aplicada a operaciones y coordinación portuaria
- Análisis y validación de información
- Atención inteligente al pasajero
- Simulación de contingencias y toma de decisiones
- Decisiones asistidas por IA: recomendaciones y escenarios
- Criterio humano, seguridad, cumplimiento y responsabilidad



La IA recomienda.
El profesional portuario **valida y decide.**



Personas preparadas



Decisiones responsables



Experiencias extraordinarias

CURSO PARA OPERADORES Y DESTINOS

IA aplicada a la experiencia del crucerista

¿QUÉ SE ENSEÑA?

- Diseño de experiencias y tours con apoyo de IA
- Personalización del servicio y recomendaciones
- Comunicación multilingüe y culturalmente inteligente
- Conocimiento y validación del destino
- Resolución de situaciones reales: quejas, imprevistos, preferencias
- Simulación de la experiencia completa del pasajero



La IA puede diseñar un itinerario.
El talento local lo convierte en **experiencia.**



FORMACIÓN CORTA

Flexible y enfocada en lo esencial.



CASOS REALES

Del buque, puerto y destino.



SIMULACIÓN

Escenarios que preparan para decidir mejor.



APLICACIÓN INMEDIATA

Herramientas para mejorar hoy, resultados mañana.



Juntos fortalecemos el **talento humano** de la industria de cruceros en **nuestra región.**



LO QUE **NUNCA** DEBE DEJAR DE APRENDER **UN SER HUMANO**



PENSAR



DECIDIR



COMUNICAR



CREAR



**CUIDAR
PERSONAS**



**LAS
HERRAMIENTAS
CAMBIARÁN**

“

Las herramientas cambiarán.
Probablemente muchas de las que utilizamos hoy
ni siquiera existirán dentro de cinco años.

Estas capacidades seguirán teniendo valor. ”





HERRAMIENTAS DE IA PARA TU DÍA A DÍA EJECUTIVO

Más que preguntar. Mejorar cómo **trabajas**, **decides** y **lideras**.



La IA no reemplaza tu criterio.
Multiplica tu impacto.

HERRAMIENTAS POR ÁREA DE TRABAJO



CORREOS Y ESCRITURA

Redacta, mejora y personaliza con claridad y profesionalismo.

Herramientas recomendadas

- Microsoft Copilot (Outlook)
- GrammarlyGO
- ChatGPT / Claude
- LanguageTool
- Superhuman AI



REUNIONES Y AGENDAS

Organiza, resume y da seguimiento efectivo a tus reuniones.

Herramientas recomendadas

- Otter.ai (transcripción)
- Fireflies.ai (notas + tareas)
- tl;dv (resúmenes y clips)
- Microsoft Copilot (Teams)
- Fathom (resúmenes)



INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS

Obtén, organiza y analiza información para tomar mejores decisiones.

Herramientas recomendadas

- Perplexity AI (búsqueda)
- Elicit (investigación académica)
- ChatGPT / Claude
- Consensus (papers científicos)
- Notion AI (síntesis)



ANÁLISIS DE DATOS Y REPORTES

Convierte datos en información visual y accionable en minutos.

Herramientas recomendadas

- ChatGPT Advanced Data Analysis
- Microsoft Copilot (Excel)
- Tableau + Tableau Pulse
- Power BI con Copilot
- Datawrapper (visualización)



PRESENTACIONES E IMPACTO

Crea presentaciones profesionales y visuales de alto impacto.

Herramientas recomendadas

- Beautiful.ai
- Gamma
- Tome
- Microsoft Copilot (PowerPoint)
- Canva Magic Design



GESTIÓN DEL TIEMPO Y PRODUCTIVIDAD

Planifica, prioriza y gana tiempo para lo que realmente importa.

Herramientas recomendadas

- Beaufim.ai (agenda inteligente)
- Motion (planificación con IA)
- Notion AI (gestión integral)
- ClickUp AI
- Sunsama (enfoque diario)



SEGURIDAD Y PRIVACIDAD: protege la información sensible, evita datos confidenciales y usa herramientas empresariales cuando sea posible.

CÓMO USAR LA IA EN TU DÍA A DÍA (FLUJO SIMPLE)



1

DEFINIR OBJETIVO

¿Qué quiero lograr?
Sé específico.



2

DAR CONTEXTO CLARO

Proporciona información relevante y el resultado que esperas.



3

GENERAR OPCIONES

Pide varias alternativas, estructuras o enfoques.



4

EVALUAR Y EDITAR

Revisa, mejora y ajusta con tu criterio.



5

AGREGAR TU APOORTE

Incluye tu experiencia, datos y voz propia.



6

USAR Y SEGUIR MEJORANDO

Implementa, mide el impacto y aprende continuamente.



HÁBITOS QUE TE HARÁN MEJOR CON IA



Haz preguntas mejores, obtendrás mejores respuestas.



Experimenta cada día al menos 10 minutos con una nueva tarea.



Comparte y aprende con tu equipo. La IA se vuelve mejor juntos.



Mide tiempo ahorrado y calidad mejorada. Eso es impacto real.



**NO SE TRATA DE USAR MÁS IA.
SE TRATA DE USARLA MEJOR.**
TU CRITERIO SIGUE SIENDO
LO QUE MARCA LA DIFERENCIA.

DE UNA REUNIÓN... A DECISIONES



AYER:

varias horas de conversación
+ múltiples actores
+ decenas de ideas.



CON IA:

las notas pueden convertirse en **acciones, responsables, prioridades, escenarios y próximos pasos.**



De las notas de la reunión de **AYER**, estas son **3 formas** en que la IA puede generar valor hoy.



1

COSTOS →

Construir un “Radar Regional de Competitividad”

Ayer identificamos que los costos de escala representan ~50% del costo total y limitan nuestra competitividad.

¿Qué puede hacer la IA mañana?



Tomar estructuras tarifarias de Uruguay, Argentina, Brasil y Chile.



Homologar conceptos y comparar.



Identificar 4-5 costos de mayor incidencia.



Detectar dónde una modificación tendría mayor impacto.



RESULTADO:

Pasar de “tenemos que bajar costos” a **¿Qué costo debemos atacar primero y cuánto cambia nuestra competitividad si lo hacemos?**



2

MÁS HORAS EN DESTINO →

Simular el impacto antes de negociar

Ayer planteamos explorar escalas más largas en Punta del Este: al menos un día o día y medio.

¿Qué puede hacer la IA mañana?



Horas de escala



Excursiones disponibles



Gasto estimado por pasajero



Horarios y operatividad



Distancias y restricciones

Modelar escenarios

6 h

→

8 h

→

12 h

→

Overnight

RESULTADO:

¿Cuánto valor adicional podría generar cada hora que el crucerista permanece en Uruguay?



3

CIRCUITO SUDAMERICANO →

Convertir una aspiración en un plan

Ayer hablamos de metas 2030/2035, fidelización, infraestructura, combustibles, Shore Power, protocolos sanitarios y una instancia regional.

¿Qué puede hacer la IA mañana?



Extraer temas clave de las intervenciones.



Construir una Matriz Regional de Acción.



Generar Roadmap 2026-2030 y escenarios.



Definir KPIs, agenda y próximos pasos.

Ejemplo de matriz generada por IA

Problema	País / Puerto	Responsable	Acción	Indicador	Plazo	Prioridad
Altos costos de escala	Uruguay	Admin. de Puertos	Revisión tarifaria 4-5 costos prioritarios	Reducción % costos	Q1 2027	● ● ●
Más horas en destino	Punta del Este	Turismo / Navieras	Piloto escala extendida	Gasto por pasajero	Temporada 26/27	● ● ●
Infraestructura y energía	Regional	Mesa Técnica	Plan Shore Power y combustibles	MW instalados % cobertura	2030	● ● ●

LO QUE LOGRAMOS CON IA



Ahorra tiempo y ordena la información relevante.



Hace visibles los patrones y las decisiones de mayor impacto.



Alinea a los actores con responsabilidades y plazos claros.



Permite medir avances y ajustar el rumbo de manera continua.

“

La IA no sustituye la reunión.
Hace que la reunión no termine cuando todos se levantan de la mesa.





Una IA puede **recomendar**
Uruguay, Argentina, Chile o Brasil.



Puede **traducir** un menú.



Puede **organizar** una excursión.



Puede **predecir** lo que
un pasajero quiere.



Pero la **experiencia** la crean **las personas.**



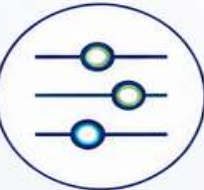
La inteligencia artificial puede **hacer más inteligente** a un destino.
Pero solo el **talento humano** puede hacerlo **inolvidable.**



No **desconozcamos**
el aporte de la IA



Lo que debemos hacer
Es **preparar** a la gente
que tendrá que decidir



Cuándo **creerle**,
cuándo **corregirla** y
cuándo **detenerla**



El puerto que forme **primero y mejor** a su gente
será el que **lideré** los procesos
en la era de la **inteligencia artificial**



Guimara Tuñón Guerra

Presidenta Ejecutiva
Maritime Policy Bureau
Decana FNLT-USMA Panama



gtunon@mpbureau.com



www.mpbureau.com

