

Nuevas tecnologías aplicadas en la gestión e innovación del sector turístico

New technologies applied to management and innovation in the tourism sector

Yesenia S. Herrera Lozano¹ 

¹ Instituto Tecnológico Espíritu Santo, ysherrera@tes.edu.ec, Guayaquil, Ecuador

Autor para correspondencia: ysherrera@tes.edu.ec

RESUMEN

El proyecto de estudio sobre las tecnologías aplicadas en turismo analiza el impacto y la integración de innovaciones tecnológicas en la industria turística. Este se enfoca en evaluar cómo las herramientas como: inteligencia artificial, Big data, realidad virtual y análisis predictivo influyen en la gestión, promoción y experiencia del turista. Utilizando los resultados de la encuesta se conoce las tendencias en cuanto al uso y percepción de la tecnología por parte de los viajeros, se deduce la alta dependencia del Internet para la planificación de viajes, cómo se mejora la eficiencia operativa de las empresas turísticas, como hoy se personaliza la oferta según las preferencias de los viajeros y se enriquece la interacción del turista con los destinos mediante experiencias virtuales inmersivas. También aborda los desafíos éticos y de privacidad asociados con el uso de estas tecnologías. El objetivo principal es comprender la importancia de la adaptación tecnológica en el sector turístico para mejorar la experiencia del viajero y asegurar la confianza en la utilización de estas herramientas innovadoras.

Palabras clave: Tecnología turística, Innovación, Tecnología, Interacción, Experiencias

ABSTRACT

The study project on applied technologies in tourism analyzes the impact and integration of technological innovations in the tourism industry. It focuses on evaluating how tools such as artificial intelligence, big data, virtual reality and predictive analytics influence the management, promotion and tourist experience. Using the results of the survey, we learn about trends in the use and perception of technology by travelers, deduce the high dependence on the Internet for travel planning, how to improve the operational efficiency of tourism companies, how to customize the offer according to travelers' preferences and enrich the interaction of tourists with destinations through immersive virtual experiences. It also addresses the ethical and privacy challenges associated with the use of these technologies. The main objective is to understand the importance of technological adaptation in the tourism sector to enhance the traveler experience and ensure trust in the use of these innovative tools.

Keywords: Tourism technology, Innovation, Technology, Interaction, Experience

1. INTRODUCCIÓN

Las nuevas tecnologías han transformando el sector turístico de forma significativa, impactando en todos los ámbitos de la actividad, desde la gestión de destinos hasta la experiencia del turista. En el ámbito de la gestión, las nuevas tecnologías están permitiendo a los destinos turísticos mejorar su eficiencia y competitividad, a través de la automatización de procesos, el análisis de datos y la colaboración entre los diferentes actores. Por ejemplo, las plataformas de gestión de destinos (DMO) están utilizando la inteligencia artificial para optimizar la planificación y la promoción de los destinos y las tecnologías de realidad virtual aumentada están permitiendo a

los turistas experimentar los destinos de forma virtual antes de su visita. En este mismo ámbito las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) se están utilizando para automatizar tareas administrativas, como la gestión de reservas.

En tanto que, en la experiencia del turista, las nuevas tecnologías han permitido a los viajeros el poder disfrutar de vivencias más personalizadas, interactivas y envolventes, por ejemplo, las aplicaciones móviles permiten a los turistas poder planificar su viaje, reservar actividades y compartirlas con otros viajeros a través de las múltiples redes sociales hoy existentes.

Ejemplos concretos.

a. Reservas en Línea:

Uno de los cambios más notables ha sido la transición hacia reservas en línea. Plataformas como Booking.com, Airbnb y Expedia han simplificado la planificación de viajes, permitiendo a los viajeros buscar y reservar alojamiento, vuelos y actividades en pocos pasos.

b. Realidad Aumentada y Realidad Virtual

La Realidad Aumentada (RA) y la Realidad Virtual (RV) están elevando la experiencia turística a un nivel completamente nuevo. Los viajeros pueden utilizar gafas de RV para explorar virtualmente destinos antes de visitarlos. Además, aplicaciones de RA ofrecen información en tiempo real sobre lugares de interés mientras se exploran las ciudades.

c. Aplicaciones Móviles:

Las aplicaciones móviles son esenciales para la experiencia del turista moderno, desde mapas y guías turísticas hasta traductores y aplicaciones de reservas, estas herramientas facilitan la vida de los viajeros. Además, las redes sociales permiten compartir las experiencias y recomendaciones conectando a personas de todo el mundo.

d. Big Data y Personalización:

La recopilación y análisis de datos permiten a las empresas turísticas comprender las preferencias y comportamientos de los turistas. Esto se traduce en ofertas y servicios más personalizados. Desde recomendaciones de restaurantes hasta itinerarios de viaje a medida, la personalización está en auge.

e. Internet de las Cosas (IoT):

El Internet de las Cosas se ha infiltrado en el turismo a través de dispositivos conectados. Desde cerraduras inteligentes en hoteles hasta sensores de seguridad en destinos, los datos generados por estos dispositivos mejoran la seguridad y la comodidad de los turistas.

f. Inteligencia Artificial (IA):

La IA desempeña hoy uno de los papeles más importantes en la atención al cliente. Chatbots y asistentes virtuales ofrecen respuestas rápidas a preguntas frecuentes y asesoran a los viajeros.

También se utiliza para brindar recomendaciones personalizadas, como sugerencias de actividades basadas en preferencias individuales.

g. Blockchain y Transparencia:

La tecnología blockchain se está empleando para mejorar la seguridad y la transparencia en transacciones turísticas, como la gestión de reservas y la verificación de identidad.

h. Sostenibilidad y Responsabilidad Ambiental:

Las tecnologías promueven la sostenibilidad en el turismo. Sistemas de gestión de energía, seguimiento de emisiones de carbono y promoción de destinos eco amigables son ejemplos de cómo la tecnología es un aporte para fomentar las prácticas turísticas responsables.

i. Marketing Digital:

Las estrategias de marketing en línea, como el SEO, la publicidad en redes sociales y el marketing de influencia, son fundamentales para atraer a los turistas y promocionar destinos. Las redes sociales se utilizan para construir comunidades de viajeros y para difundir contenido inspirador.

La adopción de nuevas tecnologías por parte del sector turístico se traduce en un proceso continuo, ya que, a medida que sigan evolucionando es probable que su impacto en la industria del turismo sea aún mayor, estas tecnologías no solo mejoran la eficiencia operativa, sino que también fomentan la innovación en la creación de servicios únicos para el consumidor. En resumen, las nuevas tecnologías pueden redefinir partes importantes en el área turística, proporcionando experiencias más personalizadas, eficientes e innovadoras.

2. MATERIALES Y MÉTODOS

Investigación documental: se utiliza para identificar las tendencias en el uso de las nuevas tecnologías en el sector turístico mundial y en Ecuador.

Investigación de campo: se utiliza para recopilar datos sobre el uso específico de las nuevas tecnologías en el sector turístico ecuatoriano.

a. Recolección de datos:

La recolección de datos se lleva a cabo a través de los siguientes métodos:

- **Investigación documental:** Se analizan artículos académicos, informes de investigación, informes de empresas, informes emitidos por el Ministerio de Turismo y páginas web sobre el uso de las nuevas tecnologías en el sector turístico.
- **Investigación de campo:** Se entrevista a representantes de empresas turísticas, asociaciones turísticas y organismos públicos para recopilar información sobre el uso específico de las nuevas tecnologías en el sector turístico ecuatoriano.

b. Análisis de datos:

El análisis de datos se llevar a cabo utilizando los siguientes métodos:

- **Análisis de contenido:** Se examina el contenido de los documentos para identificar temas y tendencias.
- **Análisis cualitativo:** Se considera las entrevistas y las encuestas para identificar los beneficios y desafíos del uso de las nuevas tecnologías en el sector turístico ecuatoriano.

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El turismo es una de las industrias más dinámicas y cambiantes del mundo, y las tecnologías emergentes desempeñan un papel cada vez más relevante en su evolución.

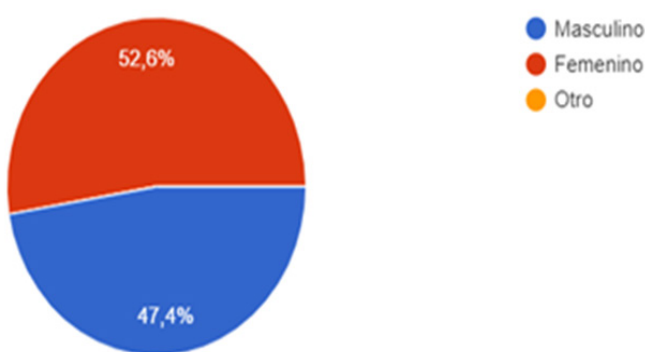
Para la obtención de datos específicos, se llevó a cabo una encuesta sobre las nuevas tecnologías aplicadas en la gestión e innovación del sector turístico, esta proporcionó información valiosa sobre cómo las personas utilizan y perciben estas tecnologías en su experiencia de viaje. A continuación, se presenta el análisis de los resultados de esta encuesta, que arroja luz sobre las tendencias y actitudes de los participantes en relación con la tecnología en el turismo.

Preguntas de la encuesta:

Información Demográfica: Los encuestados en su totalidad, se encuentran en el grupo de edad de 25-34 años (40%), lo que sugiere que esta encuesta atrae principalmente a personas jóvenes y en edad laboral. El 47,4% de los encuestados son del género masculino, pero también hay una proporción significativa de género femenino, es decir un 52,6%.

Figura 1. Género del encuestado 1

Género:



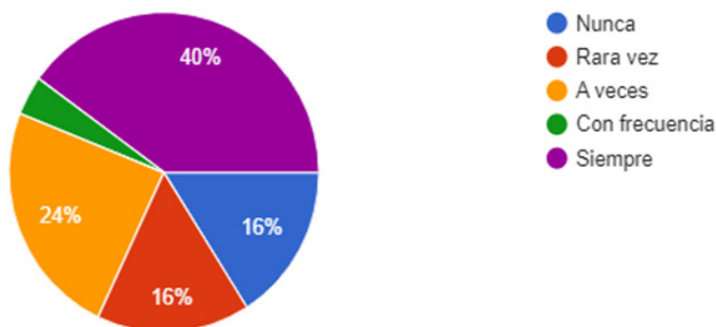
Fuente: Autoría Propia

Preguntas sobre el Uso de Nuevas Tecnologías: El 40% de los encuestados utiliza la tecnología con frecuencia o siempre para planificar sus viajes, lo que refleja la importancia de la web en la toma de decisiones de viaje. Mientras que 24% indican que a veces utilizan las nuevas tecnologías para explorar destinos turísticos antes de sus viajes, lo que sugiere un potencial para el crecimiento en este campo.

Y es importante acatar que el 16% rara vez a utilizado herramientas como IA. Chatbot o Páginas Web de turismo, y esto que falta la confianza en muchos usuarios y la aceptación de la tecnología en la industria turística.

Figura 2. Uso de las nuevas tecnologías

Preguntas sobre el Uso de Nuevas Tecnologías:



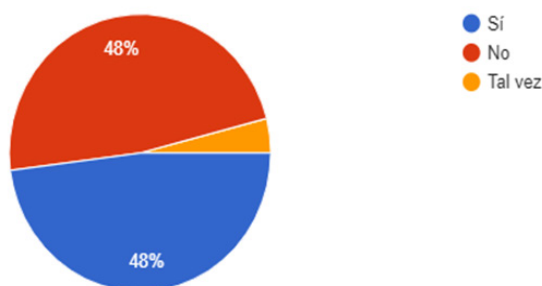
Fuente: Autoría propia

Pregunta sobre Innovaciones en el Sector Turístico:

El 48% de los encuestados ha experimentado la implementación el chatbots o asistentes virtuales, como la adopción creciente de soluciones de acceso digital. En tanto que el 48% no ha tenido la oportunidad de usar este medio digital para explorar o encontrar puntos de interés en su destino turístico. Pero solo el 1% de los participantes considera que talvez tendría experiencias con el uso de Chat o IA, lo que sugiere que esta área aún está en desarrollo.

Figura 3. Innovaciones en el Sector Turístico

¿Has utilizado asistentes virtuales o chatbots para obtener información o ayuda durante tus viajes?



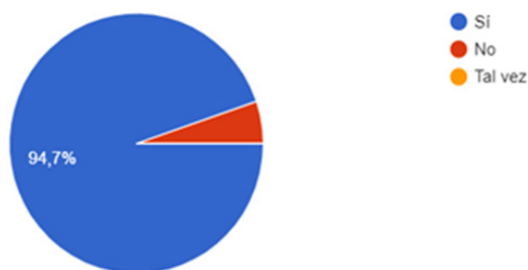
Fuente: Autoría propia

Uso de los servicios de geolocalización

La muestra revela que el 94,7% de las personas encuestadas, si usan servicios de geolocalización para explorar o encontrar puntos de interés en tu destino turístico. Este servicio les ha permitido explorar y encontrar puntos de interés del destino turístico visitado. Estas herramientas son muy útiles, ya que me permiten descubrir lugares interesantes cercanos, tales como: restaurantes, atracciones turísticas, y actividades locales, todo en tiempo real. Además, se da la posibilidad de leer las reseñas y ver las calificaciones de otros viajeros, esto ayuda a que el cliente pueda tomar decisiones precisas y a optimizar su tiempo durante el viaje.”

Figura 4. Los servicios de geolocalización

¿Has utilizado servicios de geolocalización para explorar o encontrar puntos de interés en tu destino turístico?



Fuente: Autoría propia

Preguntas Finales. Los comentarios adicionales indican que la tecnología ha mejorado la comodidad y eficiencia en la planificación de viajes para muchos encuestados. Algunos expresaron preocupaciones sobre la privacidad, la seguridad y la ética en el uso de tecnologías en el sector turístico, lo que destaca la importancia de abordar estos problemas en el desarrollo futuro de soluciones tecnológicas.

Estos resultados han permitido obtener una visión general de cómo los encuestados perciben y utilizan las nuevas tecnologías en el sector turístico.

4. CONCLUSIONES

La investigación sobre el tema “Nuevas tecnologías aplicadas a la gestión e innovación del sector turístico” es un tema complejo y en constante evolución. El uso de las nuevas tecnologías está transformando el sector turístico de forma significativa, y es importante seguir investigando este tema para comprender las implicaciones de estas tecnologías para el sector.

El ejemplo de metodología presentado anteriormente es solo una posible aproximación a la investigación de este tema. La metodología específica que se utilice dependerá de los objetivos específicos de la investigación y de los recursos disponibles.

El sector turístico se encuentra en medio de una revolución tecnológica. Las nuevas tecnologías están mejorando la eficiencia, personalizando la experiencia del viajero y fomentando prácticas turísticas sostenibles. La gestión, el desarrollo y la innovación en el turismo están intrínsecamente vinculados a la adopción de estas tecnologías, a medida que la tecnología continúa evolucionando, es emocionante imaginar cómo transformará aún más la industria del turismo en el futuro, los viajeros pueden esperar experiencias más enriquecedoras y personalizadas, mientras que las empresas turísticas pueden aumentar su competitividad y eficiencia.

REFERENCIAS

- Gretzel, U., Sigala, M., Xiang, Z., & Koo, C. (2015). "Turismo inteligente: fundamentos y evolución". *Electronic Markets*, 25(3), 179-188.
- Xiang, Z., Du, Q., Ma, Y., & Fan, W. (2017). "Un análisis comparativo de las principales plataformas de revisión en línea: Implicaciones para el análisis de los medios sociales en la hostelería y el turismo." *Tourism Management*, 58, 51-65.
- La OMT pide tecnología e inversión en turismo en la World Travel Market 2018 <https://www.unwto.org/es/press-release/2018-11-05/la-omt-pide-tecnologia-e-inversionen-turismo-en-la-world-travel-market->
- Impulso del turismo en Ecuador, 05/03/2024 <https://www.asambleanacional.gob.ec/es/blogs/comision-del-desarrollo-economico-productivo-y-la-microempre-327#:~:text=El%20turismo%20representa%20la%20tercera,y%20un%2067%25%20para%20mujeres>