

## Nuevas tecnologías aplicadas en la gestión e innovación del sector turístico

### New technologies applied in the management and innovation in the tourism industry "

Yesenia Herrera <sup>1</sup> y Andrea Mera <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Instituto Tecnológico Espíritu Santo, Guayaquil, Ecuador, [ysherrera@tes.edu.ec](mailto:ysherrera@tes.edu.ec).

<sup>2</sup> Instituto Tecnológico Espíritu Santo, Guayaquil, Ecuador, [aymera@tes.edu.ec](mailto:aymera@tes.edu.ec).

(2023). Nuevas tecnologías aplicadas en la gestión e innovación del sector turístico. *STRATEGOS Research Journal*, 3(2), pp.1-15.

#### Resumen

Este proyecto corresponde a la línea de investigación de competitividad global y es uno de los resultados del proyecto Innovación Tecnológica en Pymes de la ciudad de Guayaquil. 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 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 claves:** turismo, tecnología turística, innovación, tecnología, interacción.

#### Abstract



Esta obra está bajo una licencia de creative commons: atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0. Los autores mantienen los derechos sobre los artículos y por tanto son libres de compartir, copiar, distribuir, ejecutar y comunicar

1

públicamente la obra.

Revista STRATEGOS. URL: <https://ug.edu.ec>

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, tourism technology, innovation, technology, interaction.

## 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 el ámbito de 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.

Se citan algunos ejemplos concretos de la aplicación de las nuevas tecnologías al sector turístico:



Esta obra está bajo una licencia de creative commons: atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0. Los autores mantienen los derechos sobre los artículos y por tanto son libres de compartir, copiar, distribuir, ejecutar y comunicar

2

públicamente la obra.

Revista STRATEGOS. URL: <https://ug.edu.ec>

## 1. 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.

## 2. 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.

## 3. 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.

## 4. 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.

## 5. 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.

## 6. Inteligencia Artificial (IA):

La IA desempeña un papel importante 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.

## 7. Blockchain y Transparencia:



Esta obra está bajo una licencia de creative commons: atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0. Los autores mantienen los derechos sobre los artículos y por tanto son libres de compartir, copiar, distribuir, ejecutar y comunicar

3

públicamente la obra.

Revista STRATEGOS. URL: <https://ug.edu.ec>

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

## 8. Sostenibilidad y Responsabilidad Ambiental:

Las tecnologías también 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.

## 9. 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.

## Metodología

### Definición del problema de investigación

¿Cómo las nuevas tecnologías son aplicadas en la actualidad en la gestión, desarrollo e innovación del sector turístico?

Este problema de investigación es importante porque el sector turístico es clave para la economía de Ecuador y de muchos países en el mundo. Las nuevas tecnologías tienen el potencial de crear nuevos productos y servicios turísticos que puedan atraer a nuevos visitantes y generar más ingresos para el sector.

El Ex Secretario General de la OMT, Taleb Rifai, en la Conferencia Internacional sobre Turismo y Tecnología, añadió: «Las últimas décadas han estado marcadas por dos grandes



Esta obra está bajo una licencia de creative commons: atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0. Los autores mantienen los derechos sobre los artículos y por tanto son libres de compartir, copiar, distribuir, ejecutar y comunicar

4

públicamente la obra.

Revista STRATEGOS. URL: <https://ug.edu.ec>

revoluciones: la revolución de los viajes, que ha convertido el turismo en un elemento fundamental de nuestras vidas, y el auge de las nuevas tecnologías, que ha cambiado las reglas del juego de muchos sectores, entre ellos el turismo. En ambas revoluciones, los países de Asia y el Pacífico han mostrado su liderazgo».

En esta misma conferencia Mario Hardy, en 2018 Director General de la Pacific Asia Travel Association (PATA), destacó algunas innovaciones recientes que están cambiando el sector turístico, como son la colaboración masiva (crowdourcing), la economía colaborativa, la impresión 3D y las tecnologías «ponibles» (wearables).

Según estimaciones de la OMT, para 2030 habrá 1.800 millones de turistas internacionales viajando por el mundo, de ellos, 535 millones visitarán Asia y el Pacífico, una cifra que casi duplica la cifra actual de llegadas registradas en la región.

Un ejemplo de como el uso de las nuevas tecnologías están promoviendo el desarrollo del sector turístico del Ecuador, es el proyecto que promueve el Ministerio de Turismo a través del Ministerio de Industrias y Productividad y la Asociación Ecuatoriana de Software -Aesoft-, los cuales están desarrollando un software nacional como estrategia para dinamizar y potenciar tecnológicamente el turismo nacional.

Para nuestro país, el turismo es una de las principales actividades económicas que lidera el sector de los servicios, ya que este genera ingresos importantes, en el 2022 se registraron USD 1.802,80 millones de dólares de ingreso de divisas por turismo, esto representa un incremento del 70,06% con respecto al total del año 2021, y representa uno de los sectores estratégicos para el desarrollo y aplicación de nuevas tecnologías.

Los desarrolladores de software han encontrado en el crear nuevas aplicaciones el poder cumplir el objetivo de fortalecer el turismo e innovar los servicios para que los visitantes extranjeros tengan toda la información a fin de que realicen un viaje seguro hacia nuestro país. Se cita como ejemplo la campaña del 2014 «All You Need is Ecuador» la cual en el campo digital superó en aquel entonces los 180 millones de intercambios digitales, esto nos muestra que el medio digital es sin duda importante para el desarrollo de los destinos.

Año a año millones de personas viajan por todo el mundo, fomentando el intercambio humano y cultura; creando espacios para aprender sobre la importancia de las tradiciones,



Esta obra está bajo una licencia de creative commons: atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0. Los autores mantienen los derechos sobre los artículos y por tanto son libres de compartir, copiar, distribuir, ejecutar y comunicar

5

públicamente la obra.

Revista STRATEGOS. URL: <https://ug.edu.ec>

costumbres y vida de los demás y con la finalidad de poder convivir en armonía. La tecnología hoy ha realizado una contribución indudable a esos cambios.

### **Métodos de investigación:**

- Investigación documental: se utilizará para identificar las tendencias en el uso de las nuevas tecnologías en el sector turístico mundial y en Ecuador
- Investigación de campo: se utilizará para recopilar datos sobre el uso específico de las nuevas tecnologías en el sector turístico ecuatoriano.

### **Recolección de datos:**

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

- Investigación documental: Se analizarán artículos académicos, informes de investigación, informes de empresas y páginas web sobre el uso de las nuevas tecnologías en el sector turístico.
- Investigación de campo: Se entrevistarán 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.

### **Análisis de datos**

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

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

### **Resultados**

Los resultados sugieren que la mayoría de los encuestados está parcialmente de acuerdo en que los medios digitales ayudan significativamente a las PYMES. Más del 50% de los encuestados está entre total y parcialmente de acuerdo, mientras que una pequeña cantidad se muestra El



Esta obra está bajo una licencia de creative commons: atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0. Los autores mantienen los derechos sobre los artículos y por tanto son libres de compartir, copiar, distribuir, ejecutar y comunicar

6

públicamente la obra.

Revista STRATEGOS. URL: <https://ug.edu.ec>

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.

Se llevó a cabo una encuesta sobre las nuevas tecnologías aplicadas en la gestión e innovación del sector turístico, esta nos proporcionó información valiosa sobre cómo las personas utilizan y perciben estas tecnologías en su experiencia de viaje. A continuación, presentamos un 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.

### Información Demográfica:

La mayoría de los encuestados 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.

La mayoría de los participantes son de género masculino (47,4%), pero también hay una proporción significativa de género femenino (52,6%).

Género:

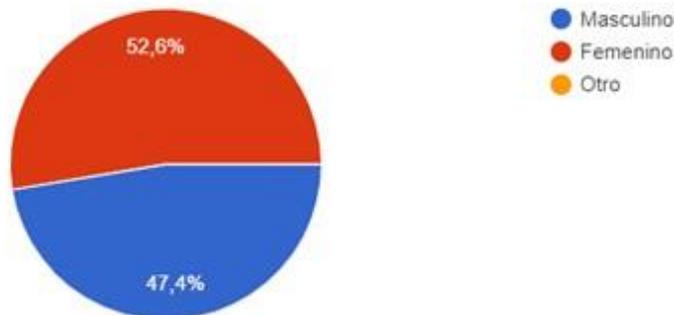


Gráfico 1 género

### Preguntas sobre el Uso de Nuevas Tecnologías:



Esta obra está bajo una licencia de creative commons: atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0. Los autores mantienen los derechos sobre los artículos y por tanto son libres de compartir, copiar, distribuir, ejecutar y comunicar

públicamente la obra.

Revista STRATEGOS. URL: <https://ug.edu.ec>

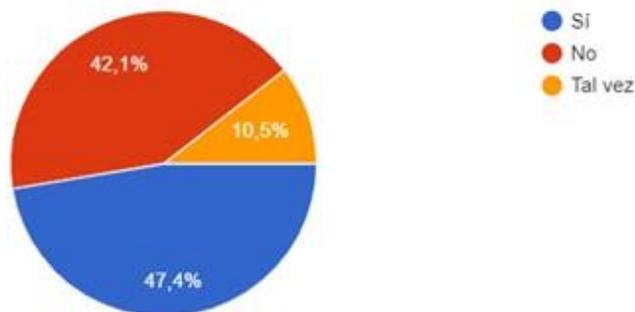
El 52,7 % de los encuestados utiliza Internet con frecuencia o siempre para planificar sus viajes, lo que refleja la importancia de la web en la toma de decisiones de viaje.

Las aplicaciones y plataformas en línea más utilizadas para buscar y reservar alojamientos y vuelos son Booking.com (40%) y Airbnb (35%), lo que destaca la popularidad de las opciones de alojamiento basadas en la web.

La mayoría de los encuestados (42,1%) aún no han utilizado tecnologías como la realidad virtual o aumentada para explorar destinos turísticos antes de sus viajes, lo que sugiere un potencial para el crecimiento en este campo.

Un tercio de los encuestados (63,2%) ha utilizado asistentes virtuales o chatbots durante sus viajes, lo que indica una aceptación creciente de esta tecnología en la industria turística.

**¿Has utilizado alguna vez tecnologías como realidad virtual o aumentada para explorar destinos turísticos antes de tu viaje?**



*Gráfico 2 Preguntas sobre Innovaciones en el Sector Turístico:*

### **Preguntas sobre Innovaciones en el Sector Turístico:**

El 47,4% de los encuestados ha experimentado la implementación de las llaves digitales para acceder a su alojamiento, lo que indica una adopción creciente de soluciones de acceso digital.



Esta obra está bajo una licencia de creative commons: atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0. Los autores mantienen los derechos sobre los artículos y por tanto son libres de compartir, copiar, distribuir, ejecutar y comunicar

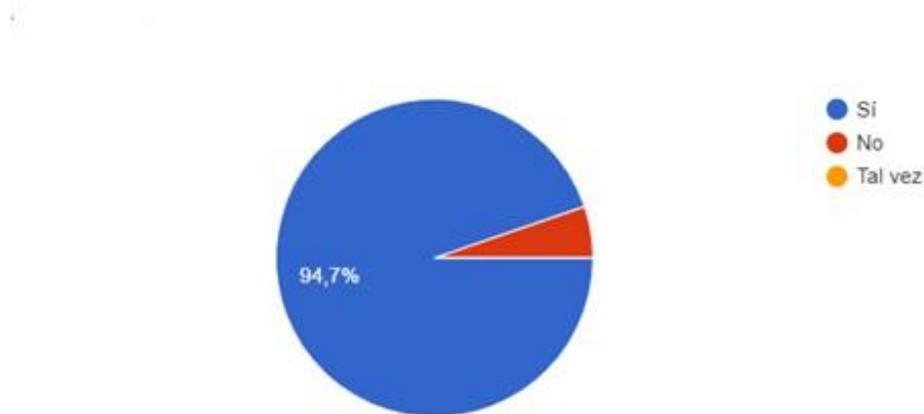
públicamente la obra.

Revista STRATEGOS. URL: <https://ug.edu.ec>

La mitad de los encuestados (94.7%) ha utilizado servicios de geolocalización para explorar o encontrar puntos de interés en su destino turístico, lo que destaca la importancia de la navegación basada en GPS.

Pero solo el 36.8% de los encuestados ha participado en experiencias turísticas que involucraron el uso de drones, tecnología de cámaras avanzadas y la IA, lo que sugiere que esta área aún está en desarrollo.

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



*Gráfico 3* Uso de los servicios de geolocalización

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



Esta obra está bajo una licencia de creative commons: atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0. Los autores mantienen los derechos sobre los artículos y por tanto son libres de compartir, copiar, distribuir, ejecutar y comunicar

9

públicamente la obra.

Revista STRATEGOS. URL: <https://ug.edu.ec>

## 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 bibliográficas

- Gretzel, U., Sigala, M., Xiang, Z., & Koo, C. (2015). "Turismo inteligente: fundamentos y evolución". *Electronic Markets*, 25(3), 179-188.
- Informes de la Organización Mundial del Turismo (OMT) sobre tecnología y turismo. Ministerio de Turismo, Quito, abril 2014.
- Rendición de Cuentas, MINTUR, 2022.
- 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.



Esta obra está bajo una licencia de creative commons: atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0. Los autores mantienen los derechos sobre los artículos y por tanto son libres de compartir, copiar, distribuir, ejecutar y comunicar

1  
0

públicamente la obra.

Revista STRATEGOS. URL: <https://ug.edu.ec>