

■ **Chef&Hotel** | opinión

Nuevas Tecnologías para el Turismo



María Paz Lagos
 Periodista, co fundadora de Traslación

Ya no es futuro, es presente. El uso de la tecnología es hoy casi una segunda piel para las personas y en el mundo del turismo cada día surgen más posibilidades para utilizarla. Al ya instalado marketing digital a través de redes sociales, se suman nuevas herramientas que permiten la expansión de los viajes ya sea en el mundo real o virtual.

Para esta columna mencionaremos al menos cinco que pueden significar ventajas competitivas para la promoción de los servicios turísticos. Si es conveniente o no que las máquinas reemplacen a las personas en el mundo de la hospitalidad, será parte de otro debate. Por el momento, más vale conocer lo que está pasando con la tecnología y el turismo.

1. Aplicaciones móviles. Estas cumplen la función principal de proporcionar información, mapas interactivos, hablar de lugares de interés y educar. En algunas de estas aplicaciones se ofrecen datos como por ejemplo de árboles y especies nativas. Es el caso de Plantsss, una app creada en Chile destinada a aprender sobre botánica nacional según el lugar donde uno se encuentre. Funciona con georreferenciación y dependiendo del entorno, se despliegan fotos y fichas diferentes.
2. Realidad Aumentada (AR) y

Realidad Virtual (VR): Antes de llegar a destino, los potenciales visitantes pueden vivir hoy la experiencia de manera inmersiva, lo que puede influir significativamente en su decisión de viaje o incluso pueden reemplazar la presencia in situ por entregar un contenido muy real. En la línea están los tours virtuales con utilización de videos 360 de los atractivos turísticos, hoteles, entre otros.

3. El Servicio Nacional de Patrimonio Cultural cuenta con varios recorridos virtuales que vale la pena conocer como el Museo Gabriela Mistral de Vicuña, el Museo de Niebla en Valdivia, las Oficinas Salitreras Humberstone y Santa Laura. Y si se quiere conocer el mundo astronómico, ESO ofrece tours virtuales en forma gratuita, a los que solo hay que inscribirse.
4. Plataformas de reserva: Es tal vez lo más usado por los turistas. Son sitios web y aplicaciones que permiten a los usuarios buscar, comparar precios y reservar vuelos, alojamientos y tours en línea. Aquí están Booking, Airbnb, Expedia, entre los internacionales. También en Chile existen buscadores como Ruténica, especializado en la ruta escénica Lagos y Volcanes.

5. Big Data en el turismo: Son los grandes volúmenes de datos que en la industria pueden ayudar a predecir tendencias, entender mejor el comportamiento del turista y personalizar ofertas y promociones. Uno de los usos más importantes tiene que ver con la gestión de la reputación de un determinado servicio turístico. Los comentarios de una gran cantidad de personas, como los que se hacen por ejemplo en TripAdvisor son la muestra más tangible de la utilidad de la Big data, en que finalmente los más beneficiados son los usuarios.

Inteligencia Artificial (IA) y Chatbots: Es la joya del momento. No hay persona que no esté hablando del uso de la inteligencia artificial en distintos ámbitos de la vida. Su utilidad en el mundo de los viajes no queda fuera. La asistencia automatizada a los usuarios para responder preguntas frecuentes, proporcionar recomendaciones personalizadas y facilitar el proceso de planificación del viaje, son algunos ejemplos.

Cada vez más nos enfrentamos a un tipo de inteligencia artificial menos mecánica y más generativa como es el caso de Chat GPT que va mejorando con los inputs y ofreciendo cada vez mejores respuestas. También están los robots, donde ya existen conserjes no humanos en cadenas hoteleras como Hilton, maletas que siguen al dueño mediante sensores de movimiento y otros aparatos que detectan situaciones de inseguridad en los aeropuertos por nombrar algunas aplicaciones prácticas.

Y mientras terminamos de hablar sobre estas cinco herramientas, ya hay otras cinco que están surgiendo. Si hay algo permanente hoy, es el cambio tecnológico. Un cambio al que el turismo es desafiado cada vez más.