

## Se viene la transformación digital del turismo

lunes, 06 de febrero de 2017

La actividad turística no está exenta de recibir el impacto tecnológico que transita el mundo entero desde distintos aspectos. La conectividad, la accesibilidad de información por medio de dispositivos y las plataformas de ecommerce cada vez más capaces, permiten una evolución del consumo de viajes cada vez más inteligente y predictiva.

Roxana Miguel \*

Viajar de un lado al otro del mundo ya no es igual que antes. Como muchas cosas han cambiado gracias a la intervención de la tecnología y su avasallante evolución, el mundo del turista o del viajante, también tiene otro color, lo que es aún mejor, promete un futuro en donde todo, desde organizar la valija, hasta planificar los tours, se puede hacer al instante y desde un celular. Te propongo un viaje hacia el turismo que se viene.

Hoy contamos con herramientas que hasta hace unos años atrás parecían imposibles de implementar, como las plataformas de reservas de pasajes online, o los intercambios de alquileres de casas en distintas partes del mundo desde una página web. Sólo estos dos ejemplos parecían algo impensado desde los miedos que producía poner nuestros datos en una web sin saber a ciencia cierta si ese dinero llegaba a algún lado o no. Los años demostraron lo contrario, pues en la actualidad, el 85% de las compras de pasajes se hacen mediante la modalidad online.

De hecho, las reservas de hoteles, tours, alquiler de autos y hasta la contratación de servicios como secretaria temporal, paseador de perros o traductores, se realizan desde una web, o desde una aplicación móvil. El destino nos espera con todo su esplendor y con lo accesorio resuelto desde una página o un celular.

Con tanto avance a nuestro favor, qué es lo tan prometedor que se viene entonces.

Lo que el turista quiere

Empecemos por las cuestiones que la demanda pone sobre el tablero. Según distintos estudios, el turista que realiza viajes al exterior es el más exigente puesto que compara la oferta de distintos países y culturas con la suya, y en base a su experiencia internacional es que demanda más cosas, o mejoras en los servicios. Veamos:

**Viajes virtuales:** Es posible estar en un lugar sin ir realmente hasta allí. Gracias a Internet es posible que veamos fotos y videos en tiempo real de un paisaje, y todo desde el living de casa, o en una oficina. Sin embargo, el turista exige en esas vacaciones por streaming que también se puedan contar con otros detalles como poder tocar u oler ciertas cosas características que se transitan en un viaje.

Seguridad para el turista: El resguardo de la documentación es fundamental para el turista, sobre todo en países donde es habitual que tengan que maximizar los cuidados ante robos. Hoy, las aseguradoras ofrecen paquetes virtuales basados en un icloud de la identidad por el tiempo en que el viajante esté de paseo.

Comunidades de turistas: En la actualidad, la mayoría de las personas que viajan seguido recurren a grupos en redes sociales en donde comparten información y recomendaciones de sus viajes, así como también permutan sus propias viviendas durante el tiempo que transcurrirán en otros destinos. Así es como, individuos o familias enteras, rentan una casa en Alemania que está tal y cual la dejaron sus dueños, que ocuparán la vivienda dejada en Argentina, por ejemplo.

Lo que la tecnología ofrece

Todo lo que los turistas piden fue pensado primeramente por alguna empresa o una mente innovadora con el fin de potenciar comercialmente una marca o servicio. Sin embargo, muchas cosas parecen ser lo que el turista apreciaría, aunque muchas veces ni siquiera está enterado de que exista. Veamos algunos casos:

Una valija inteligente: La idea de que una valija controle datos biométricos no es una gran novedad pero sí ha llegado a mercados como el de Argentina por un valor módico. Permite revisar el itinerario de la valija desde una app, desde la cual también se cierra y se abre el candado de forma remota, como así también se controla el peso de su contenido.

Un traductor al alcance: Es posible recorrer cualquier parte del mundo con un pack de aplicaciones móviles adecuadas. La más importante es un traductor en línea con audio que nos permita hablar en nuestro idioma y que reproduzca en otro idioma lo que queremos decir para que otros nos escuchen. También podemos obtener mapas interactivos y hasta un guía de turismo portátil que nos indique qué es lo más importante para conocer durante nuestra estadía.

Realidad aumentada: Esta tecnología es la más recomendada para el turismo actual. Con un celular con capacidad de realidad aumentada podremos visitar museos, galerías de arte y hasta espectáculos públicos y tomar más información de los mismos que lo que tenemos frente a nuestros ojos.

Todos estos cambios están logrando que el turismo cambie rotundamente. Los museos más tradicionales ya están agiornándose para recibir al turista de la nueva era permitiendo que la tecnología les juegue a su favor. Los servicios como hotelería y gastronomía ya cuentan con lectores de NFC para pagos móviles, mientras que se incorpora la lectura por QR para la información espontánea en las calles.

El secreto para un buen turismo entonces parece ser no perder de vista nuestros smartphones. Sin embargo, existen quienes indican que no faltará mucho tiempo más para que todo empiece a instalarse en nosotros mediante un chip con sensores, de manera de tener la vista arriba para observar un paisaje o disfrutar de un momento de descanso en cualquier parte del mundo, sin necesidad de recurrir al celular.

\* Trabaja como periodista especializada tecnología desde el año 2009, colaboró en publicaciones como Pixel and Code, DonWeb Blog, Tendenciamag.com, TecnoSpace y realizó review de productos para RedUSERS. Redacta contenido SEO para distintas campañas de posicionamiento a pedido de Community Manager, Agencias de Marketing Online y corporaciones particulares.