

Tecnologías de la información en el sector turístico de Colombia

by Diego Fernández Santana - Wednesday, December 16, 2015

https://vinculando.org/vacaciones_viajes/turismo_sostenible/tecnologias-informacion-sector-turistico-colombia.html



Resumen

Considerando la importancia del turismo en Colombia, el protagonismo que este desempeña en el desarrollo de la economía nacional y los cambios que trae la tecnología, el sector turístico debe estar preparado para implementar herramientas que le hagan más competitivo y sostenible. El presente artículo describe como el uso de las nuevas tecnologías permite el crecimiento sostenible turístico con el fin de mejorar por medio de herramientas estratégicas la innovación del servicio ofrecido por las empresas y cubrir las necesidades de un perfil de cliente más exigente.

La descripción permite identificar aquellos actores que participan en la generación de turismo, su responsabilidad en el desarrollo del sector y el impacto que produce en estos el empleo de nuevas tecnologías. El artículo presenta no solo como se desarrolla en la actualidad el turismo, sino que también describe el ámbito de un trabajo cooperativo o conjunto entre cada uno de los actores turísticos como herramienta de sostenibilidad. Además resalta la importancia de la creación de aplicaciones móviles como mecanismo facilitador que potencialice la experiencia turística, mejore el desarrollo económico de áreas prestadoras del servicio, y promueva la utilización de tecnología como fuente informativa para la gestión turística.

Finalmente, hay que resaltar que esta investigación es producto de un proyecto que actualmente se encuentra en etapa de desarrollo, y que se establece una serie de conclusiones en relación a la situación actual de la investigación.

Palabras clave: Aplicación Móvil, Desarrollo Sostenible, Gestión Turística, Turismo.

Abstract

Considering the importance of tourism in Colombia, the role it plays in the development of the national economy and the changes it brings technology, the tourism sector must be prepared to deploy tools that will make it more competitive and sustainable. This article describes the use of new technologies allows sustainable tourism growth in order to improve tools through strategic innovation of the service offered by companies and meet the needs of a more demanding customer profile.

The description identifies those actors involved in generating tourism, its responsibility in the development of the sector and the impact that the use of these new technologies. The article not only as currently developing tourism, but also describes the scope of a joint or cooperative work between each tourism stakeholders as a tool for sustainability. It also highlights the importance of creating mobile applications as a facilitator mechanism potentializing the tourist experience, improve the economic development of areas of service providers, and promote the use of technology as a source of information for tourism management.

Finally, we must stress that this investigation stems from a project that is currently under development, and a number of conclusions are set relative to the current state of research.

Keywords: Mobile Application, Sustainable Development, Tourism Management, Tourism.

Introducción

Según la Organización Mundial del Turismo UNWOT (2011) el turismo es uno de los sectores económicos que mayor dinamismo ha tenido, Colombia es ejemplo de esto ya que cada vez es más conocida como destino turístico en muchos lugares del mundo gracias la diversidad de culturas, climas, paisajes y comida, además del desarrollo arquitectónico y económico logrando obtener ingresos muy importantes y demostrando que el comportamiento de este sector es estratégico, queriendo representarse de manera primordial como una de las principales fuentes de recuperación y desarrollo económico. Sin embargo, la vinculación del turismo con el ámbito tecnológico se encuentra en una etapa aún incipiente de desarrollo.

En el país la creación de iniciativas gubernamentales y emprendimientos tecnológicos están generando una industria digital con mucho futuro. Un estudio realizado por el MinTIC (2012) menciona que, “en Colombia hay al menos 92 empresas formales dedicadas al desarrollo de aplicaciones móviles que facturan US\$425 millones en ventas” por lo que se trata de un sector en auge y pleno crecimiento.

Algunas importantes entidades como son Proexport, Fontur y Colombia Travel, han sido los primeros desarrollos creados con el fin de dar a conocer información turística del país como lugares para visitar, hoteles y demás, y aunque son bastantes útiles llegando a ser reconocidas a nivel internacional no vinculan conjuntamente las agencias de viajes, proveedores de servicios, administraciones municipales y clientes actores que desarrollan turismo.

El propósito de este artículo pretende analizar la forma en que el uso de la tecnología (principalmente una aplicación móvil) permite el crecimiento del sector turístico. Generando mayor economía, una gestión turística sostenible, convertir regiones usualmente no turísticas en sitios de interés, y todo ello acoplado a normas o leyes estructuras en el país.

La metodología denominada para el desarrollo de esta investigación es SCRUM, que consiste en hacer entregables y avances del proyecto, iteraciones (Sprint), y donde se hacen las correcciones pertinentes. El tipo de investigación desarrollado es de forma descriptiva, debido a que se debe llegar a conocer las situaciones, factores e influencias predominantes en el ámbito turístico, siendo dirigido el proyecto principalmente a el turista o cliente y partiendo de

los supuestos anteriores la investigación tendrá por objetivo desarrollar una aplicación de gestión de calidad turística, que integre la información de un municipio o cierta región turística, los datos de proveedores de servicios turísticos y la naturaleza de los servicios ofrecidos en esta región.

Desarrollo

El turismo es fundamentalmente un desplazamiento a otros espacios, este es el concepto más claro, pero en el surgen muchos más elementos en los que se involucran la recreación y el esparcimiento cultural, y debido a esto el turismo puede ser definido también como:

“el fenómeno resultante de una red de impactos socioeconómicos, culturales y ambientales generado por el desplazamiento y permanencia temporal de personas que, teniendo entre otros motivos, la recreación y el descanso, visitan lugares que ofrecen bienes y servicios para la realización de actos particulares de consumo” (Viceministerio de Turismo, 2013).

Es tan grande la repercusión del turismo en la sociedad, que a través de los años se ha convertido en la fuente de ingresos económicos para algunas personas y para otras en la forma de vivir nuevas experiencias, es por esto que el turismo al poderse plantear en diferentes escenarios necesita una manera en la cual pueda tener un orden y manejo, es por ello que se vuelve necesario el empleo de una gestión turística.

La gestión de destinos turísticos está orientada a la mejora de la experiencia del consumidor, cuando el logro de este propósito se concilia con los bienes turísticos consumidos, entonces hay que considerar el impacto que tiene esta experiencia o vivencia con el bien, de esta manera se desarrolla una sostenibilidad en el proceso turístico.

Considerando esto el sector turístico tanto nacional como en la mayor parte de países del mundo está compuesto por empresarios, proveedores, operadores y trabajadores de las empresas turísticas y de apoyo que desarrollan sus actividades en el lugar, además de las asociaciones e instituciones que actúan en su nombre.

“Involucra las actividades generadoras del viaje (cultura, deporte, etc.); el alojamiento, alimentación (restaurantes y comercio de alimentos), comercio en general, transporte, intermediarios locales, nacionales e internacionales, inversionistas (fondos de inversión, inversionistas institucionales o privados, instituciones financieras, inmobiliarias y promotores); los servicios de asistencia (aseguradoras, servicios médicos, talleres de reparación vehicular, servicios de ayuda al viajero, etc.) y cualquier otro tipo de servicio de apoyo” (Valls, 2004).

De esta forma se puede concluir que el turismo se encuentra en las manos de proveedores, agencias de viajes u operadores y los usuarios quienes son los que mueven este sector, sin embargo este modelo no incluye el efecto que las administraciones municipales (lugar o región donde se desarrolla la actividad turística) tienen sobre el proceso turístico.

Es por esta razón que este proyecto que se encuentra en proceso de elaboración plantea desarrollar un soporte de servicios turísticos organizado y coordinado que comprenda una combinación de proveedores de servicio (en ocasiones los mismos operadores); operadores que recogen la oferta regional, confeccionan y ofrecen al turista; administraciones municipales que generan planes desarrollados sobre la oferta local y los usuarios que compran los

servicios.

La estructura propuesta permite mayor control del proceso, lo que facilita un manejo eficiente de los recursos, simplifica el proceso tributario y un mecanismo de evaluación que permita supervisar y corregir los problemas que puedan presentarse.

Pero realmente el problema radica en que comúnmente los paquetes turísticos se ofertan de forma separada, siendo el transporte, el alojamiento o las actividades turísticas servicios ajenos cada una de la otra, y por esta razón la información para la creación de proyectos de servicios turísticos recae enteramente en los esfuerzos independientes de los proveedores o de los operadores que han iniciado sus labores dentro de la zona y no obedece a políticas integrales claras por parte del gobierno departamental ni de los distintos gobiernos municipales, que se limitan a ofrecer datos generales únicamente sobre hitos históricos, culturales o paisajísticos más importantes, ignorando el resto de la oferta disponible, y permitiendo el desconocimiento de muchos sitios turísticos para el usuario.

Debido a esto, este desarrollo está orientado a la mejora de la experiencia tanto del consumidor como del prestador del servicio turístico permitiendo que los actores mencionados anteriormente relacionados con cualquiera de los subsectores básicos (hospedaje y manutención, intermediación, inversionistas, servicios de asistencia, transporte o actividades turísticas, entre otros) trabajen de modo coordinado para la construcción de diferentes productos turísticos.

En plataformas como App Store de Apple y Play Store de Google Apps existen aplicaciones que generalmente cumplen con una función en específico, es decir, los contenidos que ofrecen son muy diversos pero enfatizados en cumplir una única función. Ofrecen servicios como buscar y reservar transporte, alojamiento o un lugar donde comer; apps para descubrir un destino; apps ligadas a la naturaleza, a la cultura, a la gastronomía; apps que ayudan a elegir compañero de viaje, a saber cómo están las olas para surfear o el viento para navegar, a traducir carteles, a obtener descuentos en entradas. Pero aplicaciones que cumplan con solucionar el problema establecido anteriormente no las hay, o por lo menos no son muy populares para permitir su fácil búsqueda.

Gracias a este análisis se convierte justificable la vinculación de tecnología al crecimiento del desarrollo turístico, y como propuesta a una solución de apoyo de este problema la creación una app que cumpla con los objetivos anteriormente se vuelve propicia.

Esta aplicación móvil debe estar pensada en su entorno gráfico para permitir una mayor interactividad al usuario con la información que se le está suministrando, la forma para brindar la información incluye un diseño llamativo y simple basado en poco texto pero con gran contenido audiovisual, ubicación apropiada de botones y un uso óptimo de pestañas, proporcionando la mejor cantidad de imágenes del sitio turístico para la planificación y gestión del mismo, ofrecer servicios de geolocalización y proveyendo datos básicos de estos sitios. Es fundamental el emplear bases de datos que garanticen la visualización de información cuando no se cuente con servicio de internet y para generar la actualización de los datos alojados en ella.

El funcionamiento de la App como ya se mencionó anteriormente va dirigido netamente hacia el usuario o turista, pero para garantizar que tanto los proveedores como operadores y administraciones locales trabajen de manera conjunta debe existir una página web. En este sitio web estos tres actores podrán crear paquetes turísticos que se ofertaran al turista, estos paquetes ofrecerán diferentes servicios que permitirán al cliente tener a su disposición una completa y muy variada información turística. Como ha de suponerse tanto el sitio web como la app deberán estar conectados.

Resultados

El desarrollo de herramientas tecnológicas como la ya explicado en apoyo al sector turístico se espera permita la

conservación de los recursos naturales y el desarrollo equilibrado del entorno; la calidad de vida, la integración y la generación de empleo para la población local; la rentabilidad a largo plazo para los empresarios; la imagen positiva y la recaudación de impuestos para la administración pública; la estabilidad, la formación y la satisfacción para los empleados directos en la actividad turística; y la garantía de las expectativas para los turistas. Además incentiva que la adquisición de información se genere por medio de aplicaciones móviles o sitios web, potenciando a su vez el crecimiento del sector tecnológico.

Conclusiones y trabajos futuros

El objetivo de este artículo consistió en realizar un análisis sobre las ventajas del manejo de la información turística conjunto al desarrollo tecnológico. De acuerdo a esto se concluye que el turismo en el país se encuentra aun tomando un impulso para su desarrollo, por esto es necesario unir esfuerzos para alcanzar el nivel de madurez que a los miembros o actores de la comunidad turística les permitirá emprender un crecimiento.

Claramente la integración de herramientas tecnológicas con el desarrollo turístico permite la adopción de nuevas formas para ofertar servicios e interactuar con los clientes o turistas, con el fin de crear estrategias los cuales se centran en la sostenibilidad, combinando los aspectos económico, social, ambiental y cultural.

Referencias

- MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO DE COLOMBIA (2013). Informe del Turismo en Colombia. Tomado el 09 de Septiembre de 2015.
- MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (2012). Disponible en: vivedigital.gov.co/idi/wp-content/uploads/2012/07/Marco_Juridico_V_2_0_0.pdf. Tomado el 09 de Septiembre de 2015.
- UNWOT (2011). United Nations World Organization Tourism, World Tourism Barometer, Advanced release January 2011. p 1-27, 2011.
- VALLS, J. (2004). Gestión de destinos turísticos sostenibles. España: Gestión 2000.

Autores: Jhoan Ricardo Avila Gutierrez: Estudiante de pregrado en Ingeniería de sistemas. Universidad de Cundinamarca Facatativá. Correo: jravila@mail.unicundi.edu.co

Diego Fernando Fernández Santana: Estudiante de pregrado en ingeniería de sistemas, Universidad de Cundinamarca Facatativá. Correo: dffernandez@mail.unicundi.edu.co

Alexander Espinosa García: Ingeniero de Electrónico, especialista en gestión de proyectos. Docente TCO Universidad de Cundinamarca. Correo: aespinosa1@mail.unicundi.edu.co