

TECNOLOGÍA EN TIEMPO REAL

Bienvenidos a la nueva era del turismo

INNOVACIÓN La industria turística está en un momento de cambio.

Marta Juste, Madrid

Atrás quedó la espera en las agencias de viajes para lograr un buen paquete vacacional lo más cerca de la primera línea de playa. Ir a los hoteles en base a sus estrellas, o volverse loco con los mapas de papel al aterrizar en una nueva ciudad. La tecnología ha ido invadiendo poco a poco el sector turístico y los ciudadanos buscan soluciones instantáneas, en sus dispositivos móviles y que ofrezcan beneficios extra.

Actualmente, el turista se implica en el proceso de búsqueda de viajes, en su planificación y en su reserva y en muchas ocasiones sin necesidad de recurrir a terceros fuera de Internet. “La llegada de Internet y la proliferación de canales digitales abrieron en su día una posibilidad de acercar muchos de estos servicios al cliente”, mantiene Josep Huguet, responsable de Turismo de Minsait, la unidad de negocio de Indra para la transformación digital de empresas e instituciones. Según el experto, estos cambios “suponen una fuente de ingresos complementaria para las empresas del sector, ya que tienen la oportunidad de expandir su oferta y cubrir las nuevas necesidades del usuario final”.

Las agencias de viajes en Internet, los metabuscadores –portales que buscan entre las agencias de viajes online y las aerolíneas los mejores precios–, o las polémicas páginas de economía colaborativa, han desplazado al modelo de turismo tradicional. Pero la transformación del sector no ha hecho más que empezar.

Tecnologías basadas en el *big data*, la Inteligencia Artificial o el Internet de las Cosas están actualmente irrumpiendo con fuerza en el turismo a beneficio de las empresas y de los usuarios. Según apunta Minsait, de Indra, “el *big data* nos permite conocer mucho mejor a nuestros clientes y ser capaces de personalizar sus experiencias en tiempo real. Por su parte, la aplicación del Internet de las Cosas (IoT), que prevé tener 26 billones de dispositivos conectados en 2020 (según datos de Minsait), se ha convertido en una herramienta útil para personalizar productos, dar una propuesta diferencial en el viajero y ahorrar costes. Y son solo algunos ejemplos de lo que la tecnología comienza a hacer ya en el sector turístico”.

Ejemplos más concretos sobre cómo la tecnología invade el turismo los ofrece Google, que permite a los internautas visitar el interior de al-



Las nuevas tecnologías están cambiando el sector turístico.

El 'big data', el Internet de las Cosas o la Realidad Aumentada irrumpen con fuerza en el turismo

El Sistema de Inteligencia Turística es una iniciativa pionera en España para conocer mejor a los turistas

gunos museos y las siete maravillas del mundo moderno a golpe de clic y con información muy detallada. O algunos hoteles, que ya permiten a sus clientes controlar el termostato, la televisión o las persianas desde su teléfono móvil.

Al servicio del turista

El turismo aporta cerca del 11% del PIB en España, país que se ha convertido en el tercer destino mundial por volumen de turistas internacionales. Conscientes del reto que supone mantener estas cifras, Segittur, sociedad dependiente del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, dedicada a la gestión de la inno-

vación y las tecnologías turísticas, ha puesto en marcha el Sistema de Inteligencia Turística (SIT).

Este nuevo sistema ha sido ideado para recopilar los datos de los turistas para posteriormente emplear ese conocimiento en mejorar su estancia y anticiparse a sus necesidades. El Sistema de Inteligencia Turística permite el análisis de distintas fuentes de datos, como pueden ser las redes sociales, los pagos con tarjetas de crédito o las reservas en hoteles o restaurantes, y a raíz de ahí, es capaz de recoger, procesar y analizar la información, transformándola en conocimiento.

Esto permite a las administraciones mejorar las relaciones con el turista, poder cubrir sus necesidades y ser más competitivos. Además, esta información recopilada –*big data*– también se pone en manos de las empresas, para que puedan tomar decisiones en base a ellas.

El Sistema de Inteligencia Turística de Segittur es una iniciativa pionera en España. Ya está funcionando en algunos puntos del país, como Badajoz y Las Palmas de Gran Canaria y se está implantando en otras como León y Madrid.