

MENSAJE

FORO INTERNACIONAL DE TURISMO EDICIÓN NAYARIT 2021

Universidad Tecnológica de Bahía de Banderas

DR. HÉCTOR PULIDO GONZÁLEZ

RECTOR DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE JALISCO

Septiembre de 2021

“Los hombres, aunque han de morir, no nacieron para morir, sino para innovar.”

HANNAH ARENDT

Buenos días a todos, es un honor para mi representar a la Universidad Tecnológica de Jalisco en este Foro Internacional de Turismo Edición Nayarit 2021, espacio que sin lugar a dudas permitirá que la colaboración de todos los sectores y actores del turismo nacional e internacional contribuyan al fortalecimiento de este importante sector económico de nuestro país. El desarrollo de todos los trabajos que serán llevados a cabo en este escenario permitirán compartir entre todos nosotros la situación que guarda este sector, pero también identificar las perspectivas a futuro, para así identificar elementos que coadyuven al desarrollo estratégico de una Educación Superior con un enfoque social.

En esta ocasión tengo la oportunidad de participar en este espacio denominado “Turismo inteligente y los destinos turísticos de México”, y cuando hablamos de turismo inteligente, no podemos dejar de lado todo el trabajo que ha existido tanto en países de la Unión Europea, como en México, con el Modelo Mexicano de Destino Inteligente, así como de la relación estrecha que existe entre un Destino Inteligente y una Ciudad Inteligente.

Un Destino Turístico Inteligente (DTI) es hablar de aspectos fundamentales como lo son la innovación, infraestructura tecnología de vanguardia, accesibilidad universal, sostenibilidad y gobernanza, todo ello enfocado al aumento de la competitividad del destino turístico y por supuesto en incrementar la calidad de la experiencia del turista, pero también debemos considerar la mejora de la calidad de vida del residente. El DTI definitivamente debe ser un factor importante para la disminución de la huella de carbono.

El incremento o la capacidad de crear valor para los turistas, los residentes y las Organizaciones en este sector, está enfocada en la capacidad para innovar, mejorando la percepción del destino y por supuesto la experiencia.

Para lograr lo anterior se requiere mucho esfuerzo, de todos y cada uno de los actores involucrados en la cadena de valor, sin embargo; considerando el ámbito tecnológico, es importante rescatar elementos claves que deben ser considerados:

Realidad aumentada y virtual: Esta tecnología permite a los consumidores aprender más sobre el destino que se pretende visitar, permitiendo así resolver las dudas que se tengan y decidir sobre visitarlo o escoger otro lugar, la combinación de dispositivos digitales permite añadir información en tiempo real a cualquier elemento físico del destino, en otras palabras permite que el usuario de la tecnología pueda tener un acompañante o un guía turístico a nuestro lado, algo así como alguien que conoce muy bien el lugar y nos explica cada uno de los detalles importantes previo a nuestra visita.

Geolocalización: Aunque esta tecnología está relacionada con la anterior, realmente puede abonar a la resolución de muchos problemas o situaciones en donde el turista que se encuentra ya en el destino le permite identificar servicios, lugares o incluso atender alguna emergencia como ubicar el hospital más cercano, una farmacia o cualquier otro servicio de emergencia; además que en casos muy particulares, permite al igual que la anterior visitar algunos espacios o lugares que quizá son muy concurridos, o con los cuales no se le permitió el acceso.

Apps multilingües: Esta herramienta es básica y necesaria cuando el turista se desplaza a un lugar donde la comunicación es en un idioma que no domina o

conoce, estas aplicaciones algunas de ellas gratuitas, permite la interacción con las personas locales, a través de servicios de traducción en tiempo real con el reconocimiento de voz, ya sea que desees traducir una frase que te dicen o que tu quieres decir, además de que te permite hacer consultas en texto ingresado por el usuario o a través de reconocimiento de patrones de imágenes, como un menú o carta en un restaurante, o una señalización en la calle.

Sensores de localización y control de presencia: Esta tecnología es una herramienta fundamental sobre todo para las autoridades o los administradores de ciertos lugares que visitamos, de forma que pueden monitorear en tiempo real la actividad física de los visitantes y garantizar la seguridad en lugares con grandes aglomeraciones.

Wifi: La conectividad es una necesidad y una de las claras demandas del sector de consumo no solo en el turismo, la experiencia que vive el consumidor en su mayoría está relacionada con la conectividad, compartir la experiencia, consultar alguna duda, verificar el tráfico o las rutas de acceso, etc. La experiencia y percepción del visitante están fuertemente ligadas a la conectividad inalámbrica.

BigData y machine learning: Esta tecnología permite mejorar la experiencia de los turistas en los puntos de venta o consultas, la mejora en las búsquedas y la personalización de las experiencias basadas en el perfil de cada visitante, permite mostrar y generar una experiencia personalizada que permite rescatar los elementos esenciales para garantizar la satisfacción del usuario, las estadísticas, las publicaciones, el consumo, la identificación del mercado y las redes sociales, son los elementos fundamentales a través de los cuales los gestores de estos destinos pueden proyectar los elementos idóneos de acuerdo al perfil de cada persona afinando así su propuesta de valor.

Robótica: En la actualidad, en algunos hoteles y restaurantes se tienen robots para gestionar la recepción, o azafatas en eventos y museos que no solo aportan información, sino que también reciben a los visitantes, en algunos cruceros los robots atienden el bar, preparan y entregan las bebidas a los clientes, en Shanghai existe una cadena de restaurantes donde los robots sustituyen a los meseros; todas estas experiencias de usuario son sumamente atractivas y son parte fundamental de Turismo Inteligente.

Tequila y Cozumel en México son claros ejemplos de ciudades que a través de estas tecnologías iniciaron desde hace algunos años con la implementación de acciones enfocadas a este rubro.

Quiero destacar las iniciativas que posicionaron a Tequila como el mejor DTI de México, se optimizó el flujo de los turistas en el municipio apoyados en cámaras y sensores de movilidad que detectan los puntos críticos de tránsito vehicular y de personas, en tanto que una aplicación móvil notifica a los usuarios sobre zonas saturadas, disponibilidad de estacionamientos y tiempo de acceso a diversas atracciones. De esta manera, es posible detectar situaciones de riesgo e implementar planes de gestión predictiva para mejorar la experiencia de las personas durante su estancia.

Gracias a la conectividad en la zona turística de Tequila y a la aplicación móvil para los turistas, el Pueblo Mágico cuenta con un sensor ciudadano para conocer la huella digital de sus visitantes a través de comentarios y opiniones, así como establecer un ranking de los sitios más demandados.

La experiencia de Tequila y de países como Suecia, Austria, Hong Kong, además de Estonia en donde el acceso a internet es un derecho constitucional y eso garantiza que las tecnologías confluyan para que la experiencia de los turistas se eleve a otro nivel; deben ser aprovechadas en nuestro país para potenciar el desarrollo sostenible y la competitividad de los destinos turísticos que hagan frente a la demanda global de turistas y nos posicionen como líderes en el sector turístico mundial. Para lograrlo es fundamental la colaboración de los gobiernos federales, estatales y locales; además de los empresarios, organizaciones e instituciones de educación superior.