

9 tendencias tecnológicas en la industria de viajes y turismo

Monific comenta las tendencias tecnológicas clave en la industria de viajes y turismo.

Hoy más que nunca, la industria turística busca de manera incesante nuevos sistemas para ahorrar costos, aumentar ventas y mejorar la experiencia del viajero. Debido a esta necesidad de innovación permanente, la inversión en tecnologías cobra cada vez mayor importancia.

David Agmon, Chief Growth Officer (CGO) de Monific, comenta: La tecnología es una parte crucial de la industria del turismo y los viajes, ya que ayuda a las empresas con las operaciones diarias y, al mismo tiempo, mejora la experiencia del cliente. Con la pandemia por Covid-19 las expectativas del cliente van cambiando, por lo que hoy más que nunca es importante que los hoteles, aerolíneas, restaurantes y otras empresas se mantengan al día con las innovaciones tecnológicas dentro de la industria de viajes.

El sector turístico vive una carrera tecnológica protagonizada por miles de actores, desde empresas startup a multinacionales, como nunca antes había experimentado. Estos esfuerzos elevan año tras año el grado de sofisticación de la industria turística y no hay día en que deje de presentarse alguna innovación.

Agmon describe que la tecnología de viajes puede ayudar a las empresas a optimizar sus procesos, a automatizar procesos que tradicionalmente requerirían la participación humana activa, todo en beneficio de los usuarios. Esto puede ayudar potencialmente a una empresa a reducir los requisitos de personal, recortar costos y aumentar la cantidad de ingresos que generan, lo que lleva a mejores resultados financieros, así como también ganancias para los viajeros.

Actualmente, las empresas **Fintech** vinieron a innovar en la industria de viajes y turismo, ya que gracias a sus propuestas las personas pueden invertir en desarrollos inmobiliarios de experiencia con el fin de obtener atractivos rendimientos en reconocidos desarrollos a nivel nacional, así como seguir ganando al hospedarse o referenciar a amigos y familiares, afirma Agmon.

¿Qué tecnologías se desplegarán o se consolidarán en los próximos años en los diferentes subsectores del turismo? Las Tecnologías de la Información (TI) tendrán un papel preponderante, por ejemplo:

1. **Búsqueda y control por voz** para buscar y reservar boletos de avión, habitaciones de hotel (los dispositivos controlados por voz se pueden utilizar para controlar la iluminación y la calefacción dentro de las habitaciones, o para obtener información turística sin necesidad de hablar con un miembro del personal) y experiencias de viaje.
2. La tecnología **robótica** es una de las formas más interesantes de tecnología de viajes y está en constante mejora, se utilizan en recibir a los huéspedes, dar información, limpian, manejan equipaje, preparan alimentos, detectan armas ocultas, etc.
3. Los **pagos sin contacto** permiten operaciones mucho más rápidas, en situaciones en las que los

clientes no tienen acceso a efectivo, no quieren cargar dinero o no traen su tarjeta -plástico de crédito o débito.

4. La **realidad virtual** brinda a los viajeros la posibilidad de experimentar ubicaciones lejanas desde la comodidad de su propio hogar, y puede marcar la diferencia para que finalmente completen una reserva.

5. Los **chatbots con tecnología de Inteligencia Artificial** brindan a los clientes respuestas rápidas a sus preguntas 24x7, independientemente de la disponibilidad del personal, lo que mejora la expectativa actual sobre el servicio al cliente.

6. La **ciberseguridad** es fundamental en la industria por lo que se requiere una inversión en varias soluciones de hardware y software, así como capacitación para mantener su negocio seguro de ataques de phishing, ransomware e incluso de empleados.

7. Una de las tendencias de tecnología de viajes emergentes más emocionantes es **Internet de las Cosas** (IoT), que implica la interconectividad basada en Internet entre dispositivos cotidianos, lo que les permite enviar y recibir datos. Esto ya es usando en habitaciones de hotel y aeropuertos.

8. La **tecnología de reconocimiento** tipo huellas dactilares, reconocimiento facial, escaneo de retina y varios otros identificadores biométricos, se utilizan en algunos hoteles para permitir el acceso a las habitaciones a través de huellas dactilares o para permitir la salida sin contacto.

9. Con **Big Data** se mejora la personalización, y las empresas de viajes utilizan la información que recopilan para realizar ajustes específicos en sus ofertas. En particular, los propietarios de hoteles pueden utilizarla para fines de gestión de ingresos, utilizando tasas de ocupación históricas y otras tendencias pasadas para anticipar mejor los niveles de demanda. Cuando la demanda es predecible, también se pueden optimizar las estrategias promocionales y de precios.