



Gestión de mercados y productos turísticos

Siete herramientas de la gestión de la información en el sector turístico

Siete herramientas de la gestión de la información en el sector turístico

En el contexto de recuperación global que se vive en la actualidad, es fundamental acoger la tecnología como herramienta de mejoramiento en los procesos y de crecimiento empresarial, lo que lleva a la posibilidad de acceder a nuevas oportunidades que fortalezcan los negocios existentes y optimicen el uso correcto de sus recursos. Entonces, teniendo en cuenta la importancia de la tecnología, las siguientes son siete herramientas que han revolucionado el sector turístico, y con las cuales las empresas de turismo pueden gestionar la información:

- **Big data:** datos que se convierten en el mejor servicio. La interacción entre las marcas y sus clientes ha permitido descubrir cuáles son las conductas, necesidades y deseos de los clientes. La colección en masa de los datos (big data) es una herramienta que admite el análisis del flujo de datos que se generan por la interacción entre las marcas y los clientes. A partir de los datos y del permiso del cliente para que estos sean usados por las empresas, se pueden mejorar las experiencias de servicio de manera personalizada.
- **Procesamiento del lenguaje natural (PNL):** busca integrar de forma natural el lenguaje de las máquinas y el lenguaje humano. Gracias a las particularidades del PNL, es viable optimizar la forma de interactuar entre los turistas y los sistemas de prestación de servicios.
- **Sistemas IVR:** los *Interactive Voice Response* (IVR), que se traduce como comandos por voz o sistemas de respuesta de voz interactiva, son una tecnología que hace posible administrar los equipos o aplicaciones sin necesidad de tocar la pantalla ni de usar el teclado. Herramientas como Google Home permiten a los turistas usar comandos por voz desde celulares para reservar boletos, habitaciones de hotel o consultar información relevante.
- **Dispositivos móviles:** muchos de los turistas hacen sus reservaciones con estas herramientas. Según las estadísticas entregadas por Google Travel, cerca del 74 % de los turistas planean sus viajes a través de la *web*, por lo que se hacen indispensables las aplicaciones para estas herramientas.
- **Internet de las cosas:** herramienta que está en proceso de creación. A través de esta se podrían conectar todos los aparatos de uso diario, lo que puede brindar una experiencia más efectiva, facilitando las tareas cotidianas de acuerdo con las conductas registradas. Su implementación va a permitir, por ejemplo, enviar información a los restaurantes cercanos para que tengan listo el pedido de la cena a una hora establecida por el cliente, o también, notificar cuando desea que le hagan limpieza a la habitación donde se aloja, lo que representa una gran oportunidad para el sector turístico porque admite el uso personalizado de los servicios para los turistas, y además, de forma eficiente.
- **Tecnologías contactless:** es una tecnología que instaura la interacción, sin tocarse, entre dos dispositivos. Permite que su función sea a corto alcance, para acciones que por lo normal se hacen de manera manual. Utilizar las tecnologías sin contacto va desde la consulta de un menú y pagar una cuenta hasta abrir la puerta de una habitación sin tocar la perilla: todo de forma automatizada y



sin problemas. La tecnología se debe adecuar a las nuevas dinámicas globales, con turistas que cada vez están más dispuestos a darle empleo a herramientas que impidan un contacto directo con individuos y máquinas. Los beneficios son para los clientes y las empresas, porque se puede brindar una mejor experiencia al cliente, dando como resultado servicios modernos con una mejor capacidad de respuesta.

- **Software de gestión de viajes y gastos:** con el incremento de los viajes tipo *bleisure*, que combinan negocios con turismo, las plataformas tecnológicas para la gestión de viajes y gastos han cobrado mayor relevancia en los últimos años. La principal ventaja del uso de estas tecnologías es que los empleados pueden disfrutar de sus días de descanso y tiempo libre, planificar sus viajes con antelación y mantener sus gastos bajo control, todo desde su dispositivo móvil. (Castaño Carmona, 2022)