

Unidad 2: LOS NUEVOS DESAFÍOS

PARTE I

Materia: Organizaciones turísticas
Año 2025
Prof. Natalia Bruten



Temas:

- 1) Impacto de las nuevas tecnologías en el turismo
- 2) Organizaciones turísticas virtuales
- 3) Organizaciones innovadoras: estructuras en red



1) Impacto de las nuevas tecnologías en el turismo

¿Cómo influyen las nuevas tecnologías en la experiencia turística?

Las tecnologías juegan un papel fundamental en la creación de experiencias turísticas innovadoras, transformando la forma en que los turistas interactúan con los destinos y las empresas turísticas.

Al reducir los costos y tiempos de viaje, facilitar la promoción de nuevos destinos y permitir el uso de plataformas de economía colaborativa, las TIC han hecho al turismo más competitivo.

A continuación, se detallan algunos ejemplos específicos de cómo las tecnologías influyen en la experiencia turística innovadora:

Acceso a la información

Las TIC brindan a los turistas acceso a una gran cantidad de información sobre destinos, atracciones, alojamientos y servicios turísticos, lo que les permite planificar y personalizar sus viajes de manera más efectiva.

Reservas y pagos en línea

Las plataformas de reserva en línea, como Booking.com y Airbnb, han facilitado la reserva de alojamientos y la compra de servicios turísticos, haciendo que el proceso sea más rápido, eficiente y transparente. Los pagos en línea también han simplificado el proceso de pago.

Experiencias personalizadas

Las tecnologías permiten recopilar datos sobre las preferencias de los turistas y utilizarlos para ofrecer experiencias personalizadas. Esto incluye recomendaciones de actividades, ofertas especiales y servicios adaptados a los gustos de cada turista.

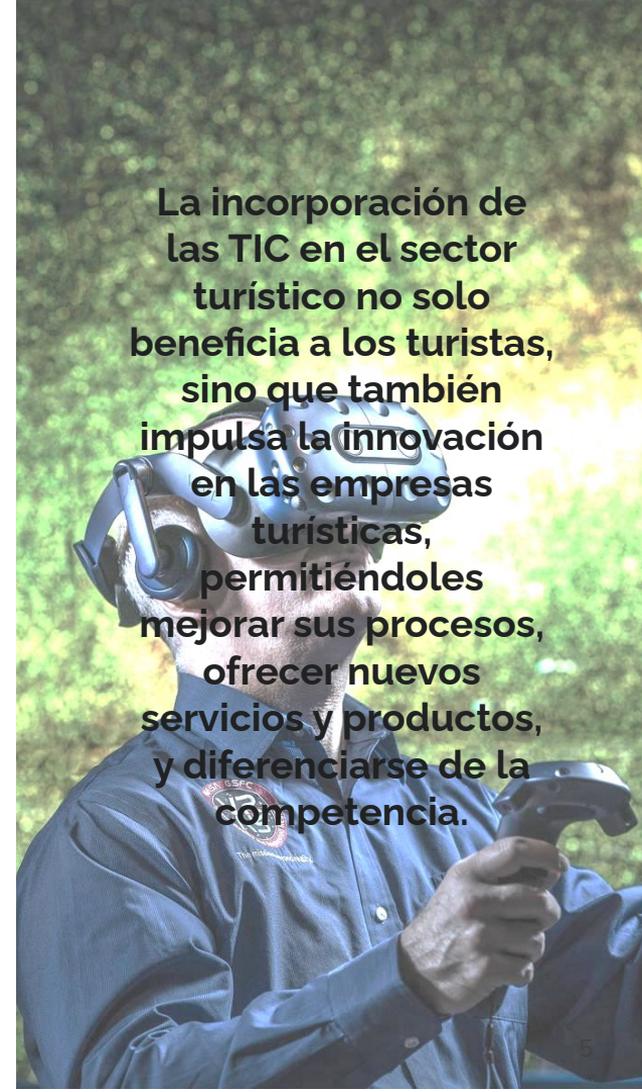
Realidad virtual y aumentada

La realidad virtual (RV) y la realidad aumentada (RA) están creando nuevas formas de experimentar los destinos turísticos. La RV puede transportar a los turistas a lugares remotos o históricos, mientras que la RA puede superponer información digital sobre el mundo real, enriqueciendo la visita a sitios turísticos.

Redes sociales

Las redes sociales se han convertido en una herramienta esencial para la promoción y el marketing de destinos turísticos. Los turistas utilizan las redes sociales para compartir sus experiencias, inspirar a otros viajeros y obtener recomendaciones. Las empresas turísticas pueden utilizar las redes sociales para interactuar con los turistas, responder preguntas y ofrecer asistencia.

La incorporación de las TIC en el sector turístico no solo beneficia a los turistas, sino que también impulsa la innovación en las empresas turísticas, permitiéndoles mejorar sus procesos, ofrecer nuevos servicios y productos, y diferenciarse de la competencia.



¿Qué papel juega la experiencia del cliente en la innovación turística?

La experiencia del cliente juega un papel fundamental en la innovación turística. En el turismo, el producto principal no es tangible, sino una experiencia.

Los turistas de hoy en día son más informados, están más conectados y son más activos que en el pasado. Buscan experiencias auténticas y significativas que satisfagan sus necesidades y deseos. Por lo tanto, **para ser competitivas, las empresas turísticas deben centrarse en crear experiencias excepcionales para los clientes que, a su vez, impulsen la innovación.**

Las empresas turísticas pueden aprovechar la experiencia del cliente para innovar de diversas maneras:

- **Utilizando la retroalimentación de los clientes para mejorar los productos y servicios existentes.** La retroalimentación de los clientes puede proporcionar información valiosa sobre las áreas que necesitan mejorar, lo que lleva a innovaciones incrementales.
- **Involucrando a los clientes en el proceso de diseño y desarrollo de nuevas experiencias.** La **cocreación** con los clientes pueden proporcionar ideas y perspectivas nuevas, y contribuir a crear experiencias que sean realmente relevantes y atractivas de acuerdo al perfil del turista.
- **Creando experiencias personalizadas:** La tecnología ha facilitado la creación de experiencias personalizadas para los clientes. Las empresas turísticas pueden utilizar los datos de los clientes para crear itinerarios, recomendaciones y ofertas adaptados a sus intereses individuales.
- **Centrándose en los puntos de contacto emocionales.** Las experiencias turísticas más memorables suelen ser aquellas que evocan emociones fuertes. Las empresas turísticas pueden innovar creando experiencias que generen conexiones emocionales con los clientes.

Algunos ejemplos de cómo la experiencia del cliente puede impulsar la innovación turística:

- El desarrollo de **aplicaciones móviles** que permiten a los turistas compartir sus experiencias y consejos: estas aplicaciones pueden ayudar a las empresas turísticas a recopilar información valiosa sobre las preferencias de los clientes y las áreas que necesitan mejorar.
- La creación de **plataformas en línea** donde los turistas pueden conectarse con empresas y organizaciones locales: facilitan que los turistas encuentren y reserven experiencias auténticas y sostenibles.
- La organización de talleres y eventos donde los turistas pueden participar en el **diseño y desarrollo de experiencias turísticas**.

La clave es utilizar la experiencia del cliente como motor de innovación para crear experiencias turísticas más sostenibles, auténticas y memorables.

2) Organizaciones turísticas virtuales

Las organizaciones turísticas virtuales son entidades dentro que operan principalmente a través de **plataformas digitales y tecnologías de la información**, sin necesidad de una ubicación física fija para ofrecer sus servicios. Estas organizaciones aprovechan el entorno digital para gestionar reservas, brindar información, promocionar destinos y coordinar experiencias turísticas.

Ejemplos:



Booking.com



Características de las organizaciones turísticas virtuales:



Las organizaciones turísticas virtuales brindan ciertos beneficios al turista:

Feedback y Reseñas

Ayuda a los viajeros a tomar decisiones informadas



Accesibilidad

Los servicios están disponibles las 24 horas, desde cualquier dispositivo



Experiencia del Viajero Mejorada

Tours Inmersivos

Permite explorar destinos antes de viajar



Comparación de Precios

Facilita encontrar la mejor oferta para los viajeros



3) Organizaciones innovadoras: estructuras en red

Las organizaciones innovadoras con estructuras en red son aquellas que han adoptado **modelos de gestión más flexibles, horizontales y colaborativos**, en contraste con las estructuras jerárquicas tradicionales.

Estas estructuras permiten a las organizaciones **adaptarse rápidamente a los cambios del entorno, promover la innovación y aprovechar las capacidades de diversos actores**, como empleados, socios y comunidades.

Ejemplos:

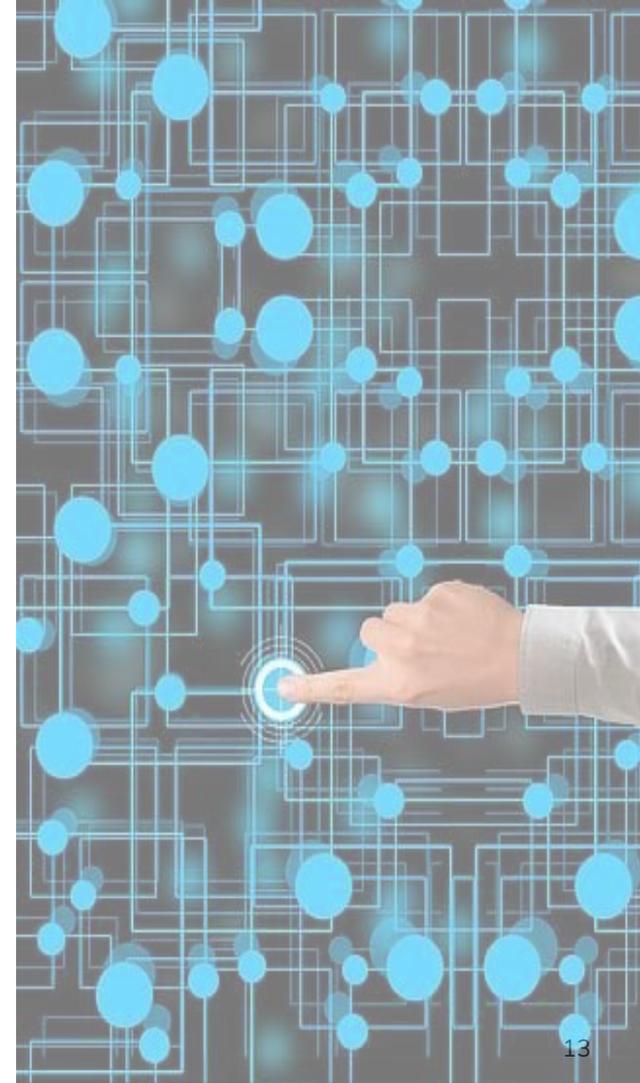


Booking.com



Características de las estructuras de red:

- **Colaboración descentralizada:** las decisiones no dependen exclusivamente de un núcleo central, sino que se distribuyen entre nodos de la red.
- **Interdependencia:** los diferentes actores o departamentos trabajan juntos de manera interconectada para lograr objetivos comunes.
- **Adaptabilidad:** pueden reorganizarse rápidamente en respuesta a cambios internos o externos.
- **Innovación abierta:** aprovechan ideas y recursos tanto internos como externos para fomentar la creatividad e innovación.
- **Uso intensivo de la tecnología:** emplean plataformas digitales para la comunicación y la gestión de procesos, lo que facilita el trabajo remoto y la conectividad global.



Ejemplo de organización con estructura en red: Airbnb

- **Estructura descentralizada:** Los anfitriones operan de forma autónoma, estableciendo sus propias reglas y precios dentro de las pautas generales de la plataforma.
- **Colaboración global:** la red de anfitriones y usuarios abarca casi todos los países del mundo, generando una comunidad interconectada.
- **Innovación continua:** Airbnb utiliza los datos de la interacción en la plataforma para desarrollar nuevas herramientas y servicios, como experiencias locales y soporte a anfitriones.
- **Plataforma tecnológica:** La empresa invierte en tecnología para facilitar la comunicación, las transacciones y la gestión de propiedades.



Ventajas de las estructuras en red:

Flexibilidad

Permite adaptarse rápidamente a cambios del entorno.

Innovación

Facilita el intercambio de ideas y soluciones creativas.

Descentralización

Mejora la toma de decisiones al acercarlas a la acción.

Recursos externos

Optimiza capacidades mediante colaboración con otros.

Reducción de costos

Opera con menos personal y aprovecha la tecnología.

Autonomía

Aumenta la libertad y satisfacción laboral en equipos.

Conectividad

Facilita la colaboración global entre equipos dispersos.

Desventajas de las estructuras en red:

Coordinación

La falta de estructura jerárquica puede dificultar la coordinación.

Control

La descentralización puede dificultar el monitoreo de actividades.

Conflictos

Diferencias en objetivos pueden generar tensiones entre nodos.

Dependencia

La dependencia tecnológica puede ser problemática en fallos.

Complejidad

La gran cantidad de datos puede dificultar el análisis.

Cambio cultural

Se requiere una mentalidad colaborativa para el éxito.

Desafíos legales

La colaboración puede complicar el cumplimiento normativo.

Desigualdad

Algunos nodos pueden asumir más responsabilidades que otros.

Preguntas de repaso

1. ¿Cómo influyen las nuevas tecnologías en la experiencia turística?
2. ¿De qué forma las empresas pueden aprovechar la experiencia del cliente para innovar?
3. ¿Qué son las organizaciones turísticas virtuales? ¿cuáles son sus principales características?
4. ¿Qué caracteriza a las organizaciones con estructuras en red?
5. ¿Cuáles son las principales ventajas de las organizaciones con estructuras en red? ¿y las desventajas?

Bibliografía

- Artículos de investigación: *"La innovación en el sector turístico: una aproximación a los servicios y la cocreación de experiencias"* de Miguel Ángel Castillo-Reina y José Luis Cruz Vásquez
- *"Teoría y diseño organizacional"* de Richard Daft - 2010 (décima edición)
- *"Organizaciones turísticas virtuales"* de Prof. Gabriela Pintos, Cecilia Arrarte y Guyunusa Carlevaro, 2023
- *"Nuevas formas organizacionales"* de Prof. Gabriela Pintos, Cecilia Arrarte y Guyunusa Carlevaro