

## Práctico 2.1

### → Ejercicio 1: Tecnologías y experiencia turística

Elija un destino turístico (puede ser nacional o internacional) y busque ejemplos de cómo se están utilizando nuevas tecnologías para mejorar la experiencia del turista.

- 1) ¿Qué tecnologías identificaron?
- 2) ¿Cómo mejoran o transforman la experiencia?
- 3) ¿Qué impacto podrían tener en el comportamiento del turista?

**Destino elegido:** Barcelona, España.

#### → Tecnologías identificadas:

- ◆ Realidad aumentada (RA) en museos y recorridos históricos.
- ◆ Aplicaciones móviles de geolocalización para rutas turísticas temáticas.
- ◆ Tickets electrónicos y códigos QR para acceso a atracciones.
- ◆ Chatbots de atención turística 24/7 en varios idiomas.

#### → ¿Cómo mejoran la experiencia?

- ◆ Permiten recorridos más interactivos y personalizados.
- ◆ Agilizan los accesos, evitando filas.
- ◆ Mejoran la planificación del viaje en tiempo real.
- ◆ Ofrecen una experiencia más inclusiva para personas con discapacidad (por ejemplo, audioguías adaptadas).

#### → Impacto en el comportamiento del turista:

- ◆ Más autonomía en la gestión de su tiempo.
- ◆ Mayor satisfacción y sensación de control.
- ◆ Incremento en la demanda de experiencias digitales inmersivas.

### → Ejercicio 2: Experiencia del cliente como motor de innovación

Imagine que son parte del equipo de gestión de una estancia turística en Uruguay, que suele recibir visitantes europeos. Estos turistas valoran especialmente:

- Experiencias locales (comida tradicional, música, vinos uruguayos)

- Conexión con la naturaleza
- Experiencias que resultan "exóticas" desde su punto de vista cultural

Diseñe una propuesta de experiencia turística personalizada según el perfil del turista europeo, que incluya elementos de:

- Personalización
- Cocreación con el turista (ej: participación en la elección de actividades o elaboración de comidas)
- Carga emocional (qué emociones se busca despertar)

### **Propuesta de experiencia para una estancia uruguaya:**

**Nombre de la experiencia:** *"Uruguay Esencial"*

#### **Personalización:**

- El turista elige actividades como clases de cocina criolla, catas de vinos o paseos a caballo según sus intereses.
- Puede seleccionar el nivel de contacto con la naturaleza: desde caminatas suaves hasta tareas rurales más intensas.

#### **Cocreación:**

- Los visitantes participan en la preparación del almuerzo (por ejemplo, ayudando a hacer empanadas o pan casero).
- Se organiza una ronda de tambores donde pueden tocar y aprender sobre candombe junto a músicos locales.

#### **Carga emocional:**

- Se busca despertar sorpresa, alegría y conexión profunda.
- Nostalgia por lo simple, contacto con la tierra, y fascinación por lo exótico-cultural.
- Momentos emotivos: compartir un fogón bajo las estrellas, o plantar un árbol con una placa personalizada.

→ Ejercicio 3: Organizaciones turísticas virtuales

Elija una empresa virtual del sector turístico. Con base en la información pública y su página web, deberán:

- 1) Describir brevemente cómo funciona.
- 2) Identificar 3 características de una organización turística virtual que se cumplan en ese caso.
- 3) Analizar qué beneficios ofrece al turista y cuáles podrían ser sus límites.

**Empresa elegida:** Airbnb.

→ **¿Cómo funciona?**

- ◆ Plataforma digital que conecta anfitriones con viajeros para ofrecer alojamiento y experiencias turísticas.
- ◆ Todo el proceso (búsqueda, reserva, pago, comunicación) se hace online.

→ **3 características de organización turística virtual:**

- ◆ Presencia totalmente digital y global.
- ◆ Alta capacidad de adaptación a distintas culturas y necesidades.
- ◆ Red descentralizada de oferta (anfitriones particulares).

→ **Beneficios para el turista:**

- ◆ Variedad y flexibilidad de precios.
- ◆ Experiencias auténticas y personalizadas.
- ◆ Facilidad y rapidez en la reserva.

→ **Límites:**

- ◆ Inseguridad sobre la calidad real del servicio.
- ◆ Falta de regulación o estándares homogéneos.
- ◆ Riesgo de impacto negativo en las comunidades locales (por ej. saturación turística).

→ **Ejercicio 4: Estructuras en red**

*"EcoTours Uruguay" es una red de microempresas locales (guías, transportistas, alojamientos rurales, emprendimientos gastronómicos, artesanos, etc.) que trabajan juntas mediante una plataforma digital para ofrecer circuitos eco-turísticos personalizados. La coordinación se realiza principalmente de forma virtual, con poco personal fijo y una estructura flexible.*

*Características:*

- *Cada actor conserva su autonomía, pero se compromete a cumplir estándares comunes de calidad y sostenibilidad.*
- *La plataforma digital permite al turista armar su itinerario personalizado según intereses.*
- *Las ganancias se reparten por porcentaje según los servicios contratados.*

*Problemas detectados:*

- *Dificultad para garantizar la misma calidad en todos los servicios.*
- *Problemas de comunicación entre los actores (falta de reuniones presenciales, uso desigual de tecnología).*
- *Dificultades para coordinar actividades.*

- 1) Identificar elementos de estructura en red presentes en el caso
- 2) Nombrar al menos 3 ventajas y 3 desventajas de esa estructura aplicadas al caso
- 3) Proponer una mejora o solución para una de las desventajas

### **1. Elementos de estructura en red:**

- Red de actores independientes.
- Coordinación mediante plataforma digital.
- Reparto de ingresos proporcional a los servicios prestados.
- Autonomía con compromiso a estándares comunes.

### **2. Ventajas:**

- Flexibilidad organizativa.
- Amplia oferta personalizada para el turista.
- Empoderamiento de pequeños emprendimientos locales.

### **Desventajas:**

- Dificultades para mantener calidad homogénea.
- Problemas de comunicación interna.
- Coordinación operativa ineficiente.

### **3. Propuesta de mejora (para la coordinación):**

- Implementar un calendario virtual compartido con recordatorios automáticos y seguimiento de actividades.
- Designar coordinadores zonales rotativos que actúen como enlaces humanos para reforzar la comunicación.

- Establecer reuniones virtuales mensuales obligatorias con agendas definidas.