

**aecit**  
XIII CONGRESO

CAMBIOS TECNOLÓGICOS EN TURISMO.  
PRODUCCIÓN, COMERCIALIZACIÓN,  
INNOVACIÓN Y TERRITORIO.

# INNOVACIÓN, CREACIÓN Y MEJORA DE PRODUCTOS Y PROCESOS EN LA HOSTELERÍA, LAS AGENCIAS DE VIAJE, Y LAS AEROLINEAS

Fernando José Garrigós Simón  
Universidad Politécnica de Valencia

Fernando Garrigós, 2008



# Introducción

Las tecnologías de la información y las comunicaciones han estado transformando el turismo globalmente, cambiando tanto prácticas de negocios y estrategias como estructuras de la industria, por ejemplo, CRSs, GDSs, e INTERNET



# Introducción

- ❖ El turismo ha sido una de las actividades económicas de mayor crecimiento y es la mayor industria del mundo
- ❖ España es uno de los principales destinos turísticos del mundo. Segundo en ingresos y recepción de turistas extranjeros en los últimos años, con una cuota de mercado del 7% mundial.



# Introducción

- ❖ El turismo representa sobre el 11% del PIB y casi el 13% del empleo en nuestro país, y compensó más del 60% de la Balanza comercial en 2007
- ❖ El turismo es el responsable del mayor crecimiento, transformación económica y social, y renta promedio, de economías de base turística de nuestro país como las Islas Baleares o Canarias



# Las Nuevas Tecnologías y su Aplicación al Turismo

- ❖ Con el desarrollo de las nuevas tecnologías, y las diversas ventajas que Internet conlleva, (medio instantáneo, de bajo coste, interactivo, conveniente y global), el modo de buscar y planear viajes ha cambiado
- ❖ Evolución y popularización de nuevas tecnologías
- ❖ Mayor información sobre calidades, precios...



# Las Nuevas Tecnologías y su Aplicación al Turismo

- ❖ Las nuevas tecnologías han revolucionado la **comercialización** turística. Importante:
  - Tecnologías autoservicio: teléfono y respuestas de voz e imagen interactiva, quioscos interactivos, internet
  - WEB: atracción y comunicación (diseño, personalización, nº clicks, tiempo de respuesta, tipo de mensaje, interactividad), asesoramiento de viajes virtuales, recomendación de alternativas, distribución de servicios, facilitar transacciones (Seguridad)



# Las Nuevas Tecnologías y su Aplicación al Turismo

- **Otros:** Comportamientos de "web Browsing", visitas de motores de búsqueda, agentes de recomendación, comunidades virtuales y boca a boca en el ciberespacio.
- ❖ Incidencia en **optimización de relaciones con consumidores y capacidad:** calculos complejos de optimización de ingresos, capacidad de carga, análisis de preferencias, satisfacción y retención de consumidores. Tácticas clásicas de overbooking+ nuevas (subasta de habitaciones o asientos,...)



# Las Nuevas Tecnologías y su Aplicación al Turismo

- ❖ **Acceso** a nuevos proveedores, clientes finales (desintermediación), relaciones con competidores
- ❖ **Gestión de Stocks**, la capacidad, y toda la empresa de forma integrada .
- ❖ Logística interna y externa: del ERP a la **Empresa Extendida**
- ❖ **Automatización y robótica** de operaciones varias



# Las Nuevas Tecnologías y su Aplicación al Turismo

- ❖ **Trasmisión, intercambio y generación de conocimiento** para mejorar la creatividad, eficiencia y desarrollo de nuevos productos: redes de comunicación internas y externas, comunidades virtuales profesionales, redes empresariales, intranets, redes sociales...
- ❖ **Externalización** de funciones para incrementar productividad



# Las Nuevas Tecnologías y su Aplicación al Turismo

- ❖ Desarrollo de **técnicas de gestión**, sistemas expertos inteligentes y consultores externos (Incrementa productividad, flexibilidad organizativa, consistencia en toma de decisiones y la visión de nuevas oportunidades)
- ❖ **Inteligencia Artificial** para gestión, diseño de procesos y productos turísticos.



# Hostelería

- ❖ Conexiones electrónicas, tiendas virtuales y asociaciones hoteleras para conseguir la **desintermediación turística**
- ❖ Comercialización pionera en restaurantes, aunque apoyo a **análisis de preferencias de consumidores, servicio personalizado y gestión del tiempo** para mejorar satisfacción
- ❖ **Redes empresariales o de PYMES** para innovación, flexibilidad o economías de escala en distintos procesos productivos



# Hostelería

- ❖ **Gestión de ingresos** en hoteles (precio y duración de estancia) o restaurantes (precio, estilo o duración del servicio o la comida)
- ❖ **Automatización de acciones rutinarias:** reserva, facturación, limpieza, autoservicio, preparación de comidas, procesos de seguridad, planificación y control de calidad y del personal. Eg. Traslado facturación y reservas, venta de comidas o **innovaciones de aerolíneas a hostelería**. Reserva de platos electrónico en mesas, hoteles robotizados



# Agencias de viajes

- ❖ Desintermediación turística obliga a grandes transformaciones:
- ❖ **Potenciación de Web**, ventas y apoyo suplementario, atención y contacto con clientes. Importancia del diseño web (mapas, sugerencias, conexiones con otras redes) y la interactividad
- ❖ Importancia de la **consultoría turística** y proporción de información
- ❖ **Redes** de PYMES independientes



# Aerolíneas

- ❖ Internet , la desintermediación turística y las nuevas tecnologías han transformado la comercialización y las operaciones
- ❖ Importancia del diseño web para ampliar el abanico de productos a ofrecer, y ERP
- ❖ Énfasis de aerolíneas tradicionales en la optimización de programas de lealtad y la relación ingresos-capacidad-satisfacción
- ❖ Profundización de "low-cost" y Charter en operaciones , gestión de ingresos y capacidad



# Conclusiones

- ❖ Las nuevas tecnologías han convulsionado el sector turístico
- ❖ Las compañías deben seguir profundizando en las nuevas tecnologías para mejorar la comercialización, pero también la gestión de ingresos, capacidad, las operaciones y las distintas partes de la cadena de valor
- ❖ Gestión del conocimiento, redes de empresas, comunidades virtuales, sistemas expertos y sistemas integrados en sus albores

