

# Cambio tecnológico-conocimiento e innovación



Antonio Guevara Plaza  
Departamento de Lenguajes y Ciencias de la Computación  
Facultad de Turismo  
Universidad de Málaga



**AECIT**  
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE  
EXPERTOS CIENTÍFICOS EN TURISMO

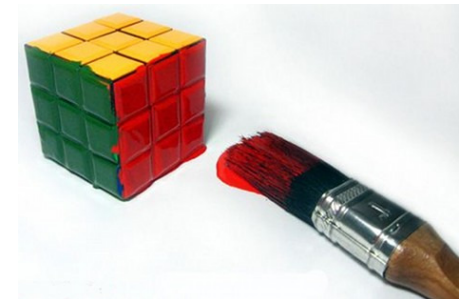
# Cambio tecnológico–conocimiento e innovación

❑ *Podemos afirmar que los avances tecnológicos están produciendo un cambio tanto en los procesos como en los modelos de negocio de las empresas e instituciones del sector turístico.*

❑ *Turismo es pionero en el uso TICs:*

- *Promoción– eMarketing*
- *Comercialización –Ventas servicios on–line*
- *Webs contenidos turísticos – social media*

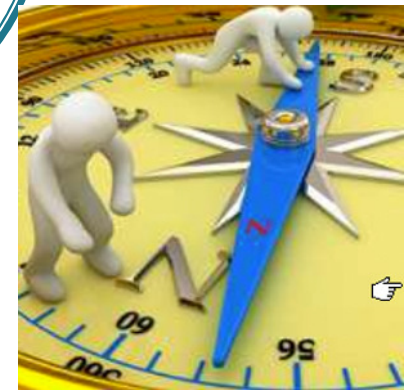
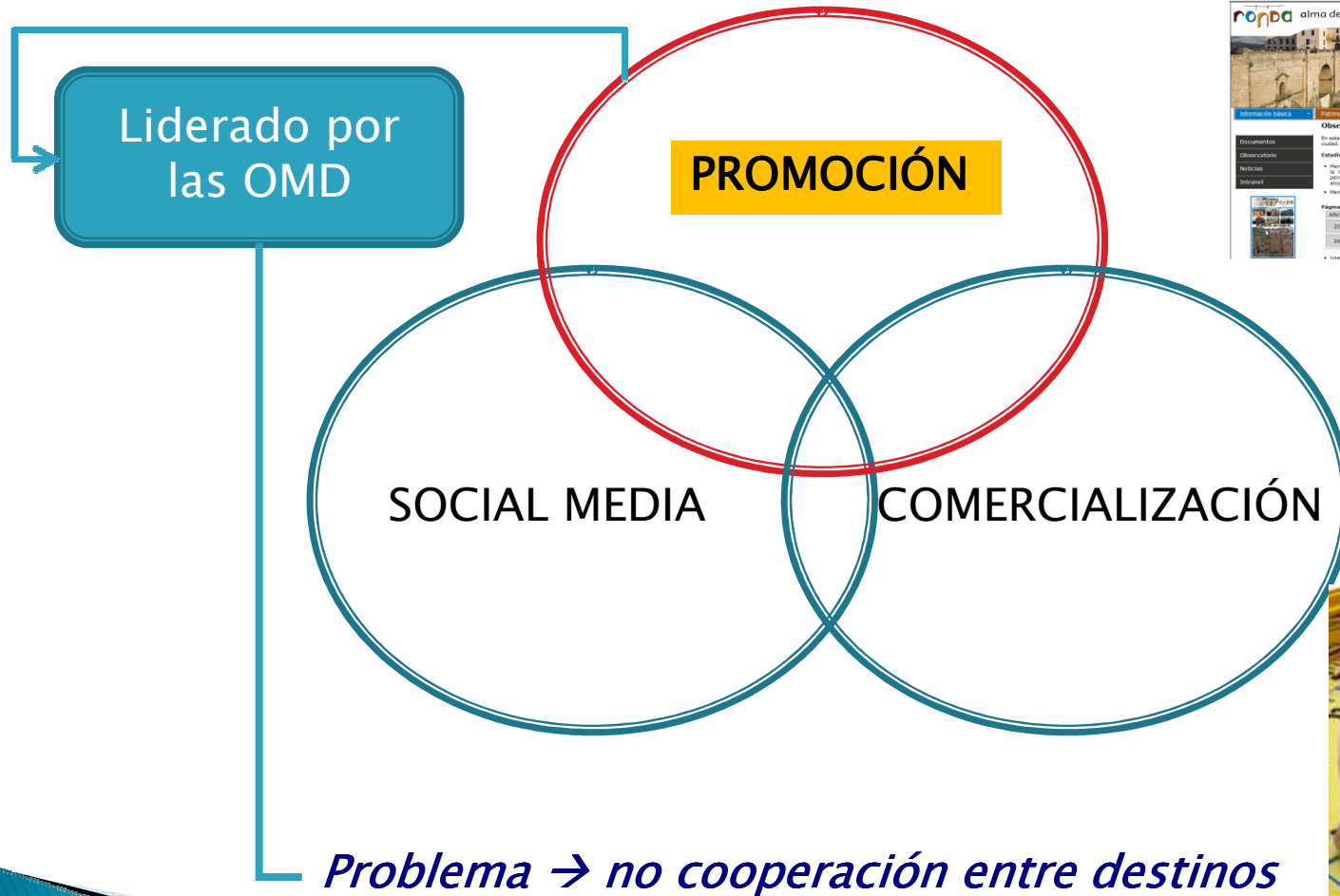
problema



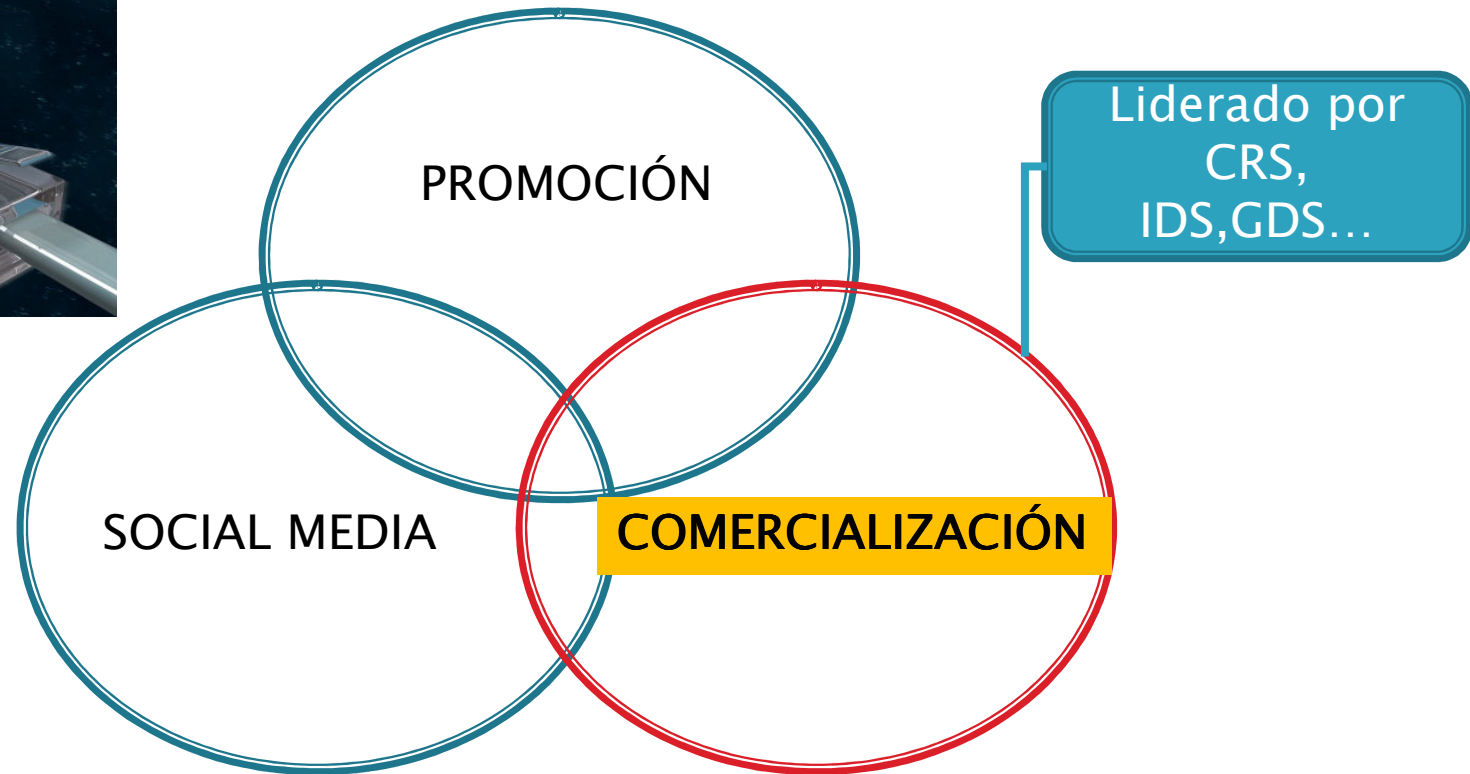
DATOS HETEROGENEOS Y DISTRIBUIDOS

# Cambio tecnológico–conocimiento e innovación

□ Las empresas y las OMD ( en todos sus ámbitos territoriales), se convierten en organizaciones fundamentales que deben colaborar para liderar la innovación de los procesos en el turismo.

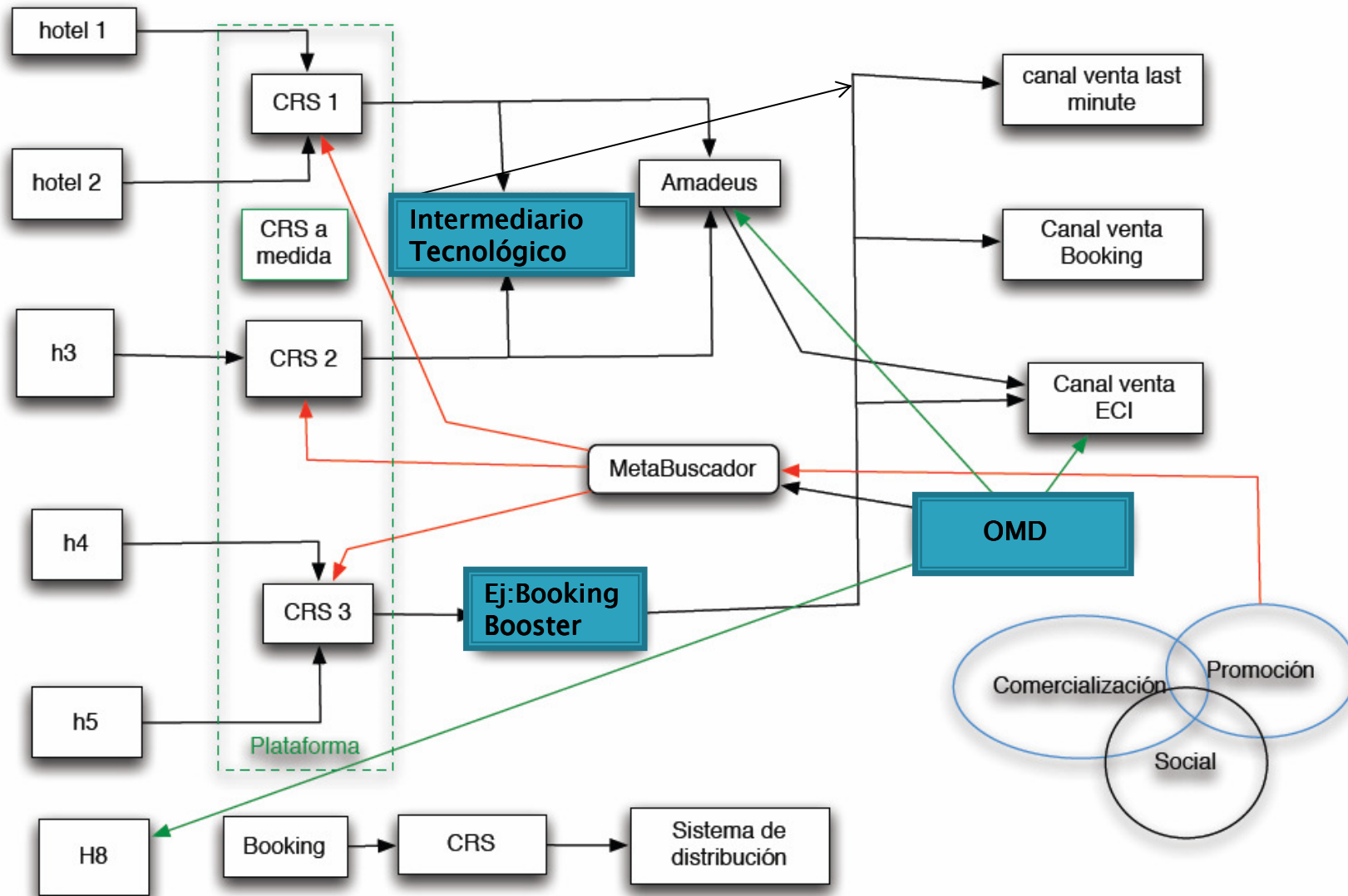


# Cambio tecnológico-conocimiento e innovación



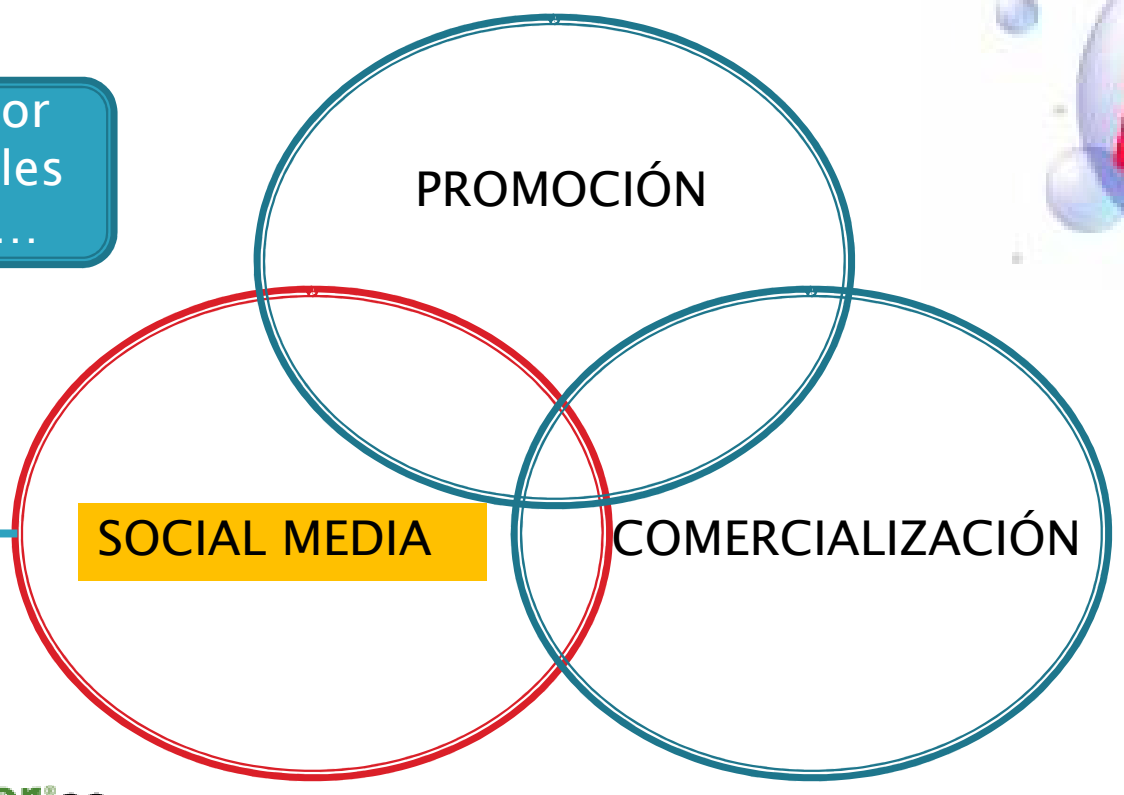
*Problema → Dependencia comercial → Excesiva intermediación*

# Cambio tecnológico-conocimiento e innovación



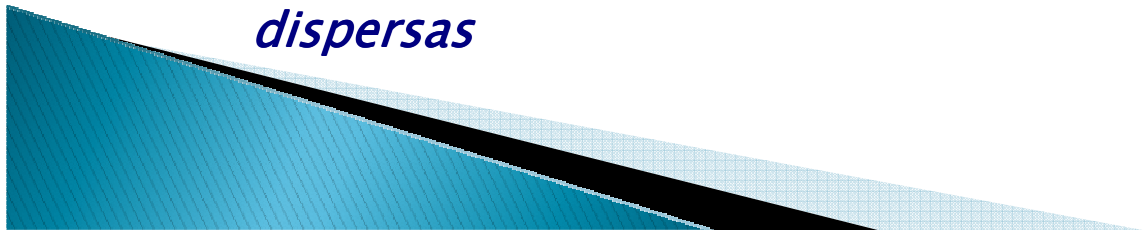
# Cambio tecnológico-conocimiento e innovación

Liderado por  
redes sociales  
facebook,...



 **tripadvisor.es**

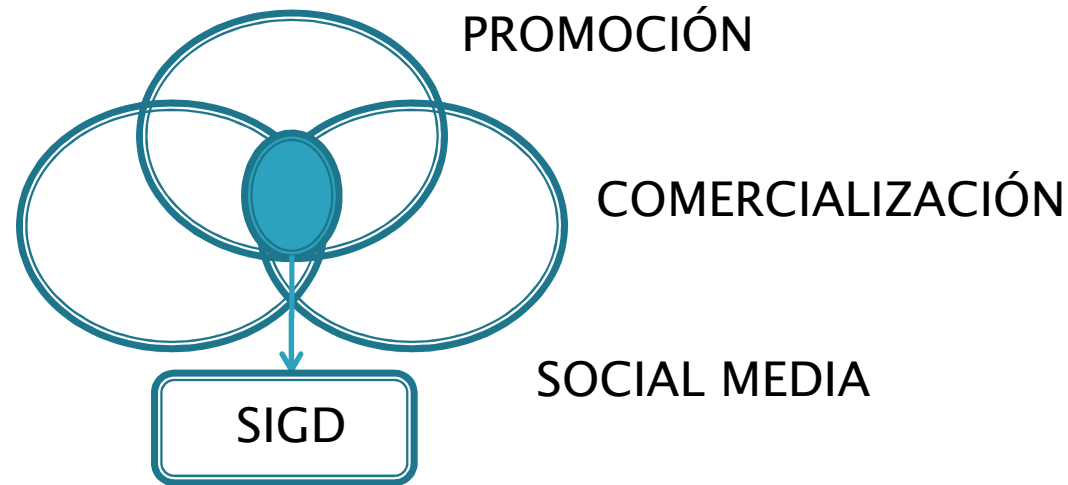
*Problema → Diversidad de fuentes de naturaleza heterogénea dispersas*



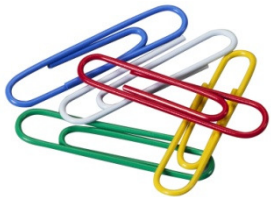


# Cambio tecnológico–conocimiento e innovación

- ❑ *No basta con incorporar nuevos sistemas para desarrollar de manera aislada diferentes procesos, es necesario apostar por la **interoperabilidad o integración real de los diferentes sistemas de información.***



- ❑ *La innovación radica en la adopción de un sistema de gestión de destino cuyos dos elementos básicos son:*



- ❑ *La integración de toda la información relevante en un sistema automatizado de información.*
- ❑ *La recolección de información estadística que permita cuantificar las relaciones entre los usuarios de los servicios y el destino en sus diversas dimensiones.*

# Cambio tecnológico–conocimiento e innovación



## SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE DESTINOS

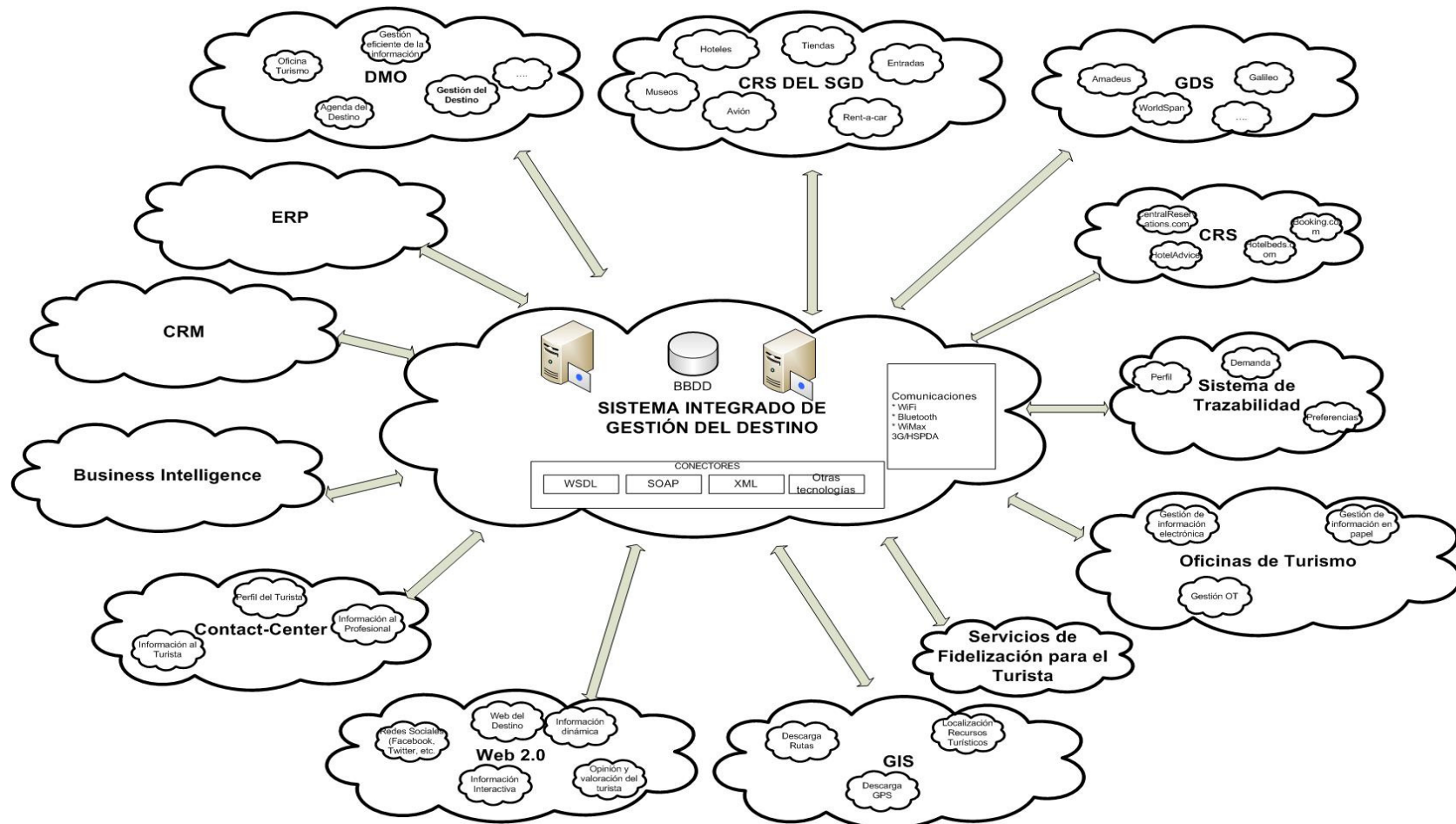
- ❑ *El SIGD deberá girar alrededor de un modelo de negocio en el que la organización del destino ocupa un papel muy destacado, siendo la que articula y organiza la oferta de productos y recursos turísticos.*
- ❑ *Para que la información procedente de las distintas fuentes tenga una utilidad real, éstas deberán estar integradas. Para cubrir este objetivo se requiere de potentes sistemas dedicados a la extracción, conversión y transformación de la misma para su posterior utilización*





# Cambio tecnológico–conocimiento e innovación

*Bajo el sistema de gestión integrado de destinos, subyace un modelo basado en un repositorio de información donde se integrarán todos los datos generados por los diferentes subsistemas de información*



# Cambio tecnológico–conocimiento e innovación

## Conclusiones

### *Beneficios para los Agentes implicados*



- *Ayudar a la toma de decisión en relación a la elección de un destino.*
- *Proporcionar información para la preparación, planificación y posterior visita del destino elegido.*
- *Facilitar la elección de proveedores de servicios en destino fiables.*
- *Realizar la compra mediante paquetes dinámicos mediante comercio seguro y en un único pago.*

# Cambio tecnológico–conocimiento e innovación

## Conclusiones

### *Beneficios para los Agentes implicados*



Instituciones



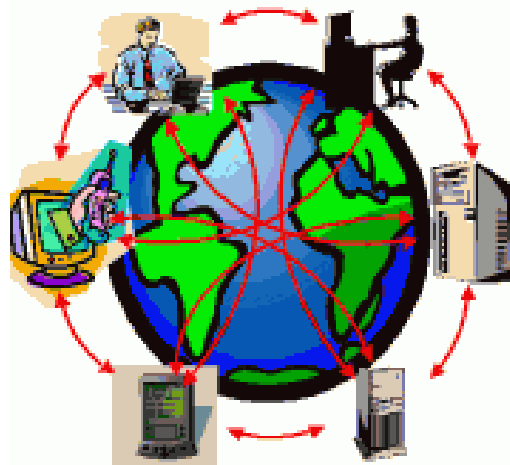
Empresas

- ❑ *Un SIGD facilitará a las propias empresas y organizaciones de destinos **obtener el conocimiento y preferencias** del turista y ciudadano, conocer el perfil de la demanda, así como la trazabilidad y gestión de flujos turísticos.*
- ❑ *las OMDs podrán conocer de manera eficiente la realidad de su destino y **orientar su política turística**. Favorecer la localización y acceso a sus contenidos turísticos (ej.catálogos, videos, agendas culturales, etc.).*
- ❑ *Las TICs deben facilitar a las empresas e instituciones del sector turístico, la **gestión eficiente de los procesos** y no, como en muchos casos ocurre, producir un incremento de los mismos por una deficiente integración.*

# Cambio tecnológico–conocimiento e innovación

## Conclusiones

- ❑ La **interoperabilidad o integración** de los sistemas de información es una de las principales tareas que tendrán que abordar en los próximos años para llegar a implantar SIGD.
- ❑ Habrá que investigar e innovar en los problemas de la web actual
- ▶ No incorpora mecanismos de procesamiento automático de la información:
  - No se puede localizar nada más que por palabras clave
  - No existen mecanismos de búsquedas para responder a preguntas como: “Quiero un vuelo a Málaga para mañana por la mañana ”



# Cambio tecnológico–conocimiento e innovación

## *Problemas de la Web actual –retos futuros*

- ▶ *No incorpora mecanismos completos para la interoperabilidad de los Sistemas de Información:*
  - ❑ *Interoperabilidad técnica: Tecnológicamente esta característica la poseen los sistemas informáticos, ya que pueden conectarse. Hay que destacar que dos sistemas aunque se conecten técnicamente no significa que puedan intercambiar datos.*
  - ❑ *Interoperabilidad sintáctica: Capacidad para leer datos de otros sistemas de información. Podemos decir que este tipo de interoperabilidad es alta cuando se encuentran disponibles analizadores sintácticos (parser) y APIs para manejar los datos intercambiados. Para que exista interoperabilidad tiene que existir un formato de representación de datos y una estructura.*

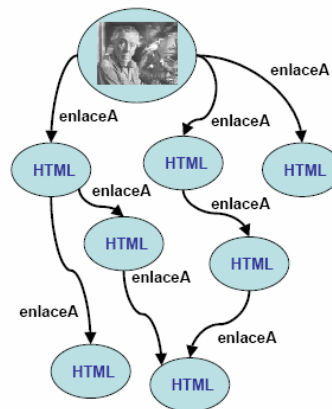


# Cambio tecnológico–conocimiento e innovación

## Problemas de la Web actual –retos futuros

- ❑ **Interoperabilidad semántica:** Es la capacidad de intercambiar basándose en un común significado de términos y expresiones. Este tipo de interoperabilidad necesita que exista las dos anteriores para poder ser implementadas. Habría que saber, por ejemplo, entre dos sistemas de compra que quieran intercambiar el precio, que representa el campo importe: importe + iva + gastos de envío o sólo importe.
- ❑ **Es necesario investigar en ontologías.** El término ontología en informática hace referencia a la formulación de un exhaustivo y riguroso esquema conceptual dentro de uno o varios dominios dados; con la finalidad de facilitar la comunicación y la compartición de la información entre diferentes sistemas y entidades.

Red actual



Red semántica

