

Investigadora analiza la influencia de la IA y las nuevas tecnologías en el perfil del turista moderno



BOLETÍN 418

- La accesibilidad a la información, aunque útil, puede llevar a expectativas poco realistas y una experiencia turística menos satisfactoria si la información no es precisa.
- Los turistas utilizan la IA y las nuevas tecnologías para organizar itinerarios y buscar recomendaciones, lo que les permite estar mejor preparados, pero también los convierte en consumidores más exigentes.

La Dra. Elena Fraj Andrés, profesora del Departamento de Marketing en la Facultad de Economía y Empresa de la Universidad de Zaragoza, en España, realizó recientemente una estancia en la Universidad Autónoma de Aguascalientes para continuar una línea de investigación con enfoque en el contexto actual del sector turístico en Aguascalientes y México en general.

La doctora compartió que estuvo trabajando en el análisis del impacto de las nuevas tecnologías en el turismo, especialmente la inteligencia artificial, y cómo éstas están moldeando las expectativas y comportamientos de los turistas.

Como parte de las actividades realizadas durante su estancia de investigación, la Dra. Fraj Andrés organizó dos focus groups con agentes del sector turístico local. El primero reunió a agencias de viajes y tour operadores, y el segundo a restauranteros, hoteleros y medios de transporte.

Al respecto, informó que estos encuentros revelaron un perfil de turista más joven, educado y exigente, influenciado en gran medida por la abundancia de información disponible en línea. La doctora, mencionó que los participantes señalaron que los turistas actuales están más informados y, por ende, son más responsables. No obstante, también han mostrado ser más insatisfechos debido a expectativas elevadas que a menudo no se cumplen en la realidad.

En ese sentido, la investigadora de la Universidad de Zaragoza apuntó que la accesibilidad a la información, aunque útil, puede llevar a expectativas poco realistas y una experiencia turística menos satisfactoria si la información no es precisa. Con ello, dijo que los turistas, y sobre todo los jóvenes, se mueven por su grupo de referencia o por los líderes de opinión, como los influencers del momento, lo cual es un factor relevante hoy día que quizás los turistas de edades avanzadas no tienen.

Asimismo, la doctora Fraj comentó que la inteligencia artificial y otras tecnologías son herramientas clave en la planificación de viajes. Los turistas utilizan estas tecnologías para organizar itinerarios y buscar recomendaciones lo que les permite estar mejor preparados, pero también los convierte en consumidores más exigentes. “Este nuevo perfil de turista prefiere lo más actual, lo más limpio, lo mejor... Aunque es un turista más educado, es un turista muy exigente”, declaró.

Por otra parte, la investigadora dio a conocer que recientemente sostuvo una charla con estudiantes de la Lic. en Turismo de la UAA donde destacó la necesidad de que los futuros profesionales de este ámbito estén capacitados para manejar las herramientas tecnológicas modernas y sean capaces de ofrecer soluciones creativas a los nuevos desafíos. Con ello, apuntó que la formación continua y la disposición para innovar son fundamentales para sobresalir en un sector tan competitivo.

Finalmente, la Dra. Elena Fraj, hizo un llamado a los futuros profesionistas del turismo a adoptar un enfoque proactivo hacia la innovación y a aprovechar las oportunidades que las nuevas tecnologías ofrecen para mejorar la experiencia turística y la eficiencia operativa de este campo.

—000— Ciudad Universitaria 29 de octubre de 2024