



SISTEMA ECONÓMICO  
LATINOAMERICANO  
Y DEL CARIBE

# Seminario virtual de Formación para el Diseño de Políticas Públicas dirigidas al Sector Turístico Regional



Sesión 1

## DESAFÍOS DEL TURISMO EN LA ERA DIGITAL

Thyago Albuquerque

Phd Student - PPGTUR/UFRN





“

Las tecnologías **continúan evolucionando**, se ha observado que han cambiado las **condiciones del mercado**, la **gestión operativa y estratégica**, y todos los aspectos de la *industria turística*.

”

(Buhalis & Law, 2008; Law, Leung & Chu Chan, 2019; Chiang, 2020)

# Turismo Inteligente

Una forma de concebir el **desarrollo turístico** basada en la **adopción de distintas tecnologías** con el objetivo de mejorar la gestión de los destinos, la calidad de vida de los residentes y, en consecuencia, la experiencia de los turistas/visitantes.

# Turismo Inteligente

Una forma de concebir el **desarrollo turístico** basada en la **adopción de distintas tecnologías** con el objetivo de mejorar la gestión de los destinos, la calidad de vida de los residentes y, en consecuencia, la experiencia de los turistas/visitantes.

01 GESTIÓN DE  
DESTINO

02 ECOSISTEMA  
EMPRESARIAL  
INTELIGENTE

03 EXPERIENCIA  
INTELIGENTE

# Políticas Públicas

## para el TURISMO INTELIGENTE

Impulsar el proceso de **transformación digital del turismo** en todos sus aspectos, promoviendo la mejora de la *gestión del destino*, apoyando la *transformación digital de las empresas* e implantando tecnologías que mejoren la *experiencia del visitante*.



(Zhang et al., 2022; Chen et al., 2021; Biz & Grechi, 2021)

# Políticas Públicas

para el TURISMO INTELIGENTE



**Destino Turístico  
"Tradicional"**

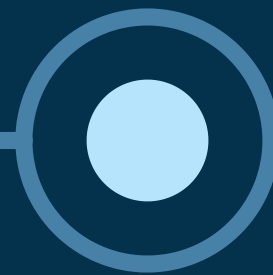


**Destino Turístico  
Inteligente**

# Políticas Públicas

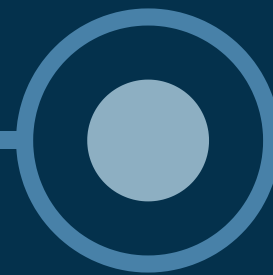
## para el TURISMO INTELIGENTE

### GESTIÓN DEL DESTINO



Acciones para  
implantar tecnologías  
que ayuden a mejorar  
la gestión de los  
destinos turísticos.

### ECOSISTEMA EMPRESARIAL



Acciones para  
fomentar la  
digitalización de las  
empresas, la creación  
de start-ups y nuevos  
modelos de negocio

### EXPERIENCIA INTELIGENTE



Adopción y desarrollo  
de tecnologías que  
repercutan  
directamente en la  
experiencia turística

# Políticas Públicas en la práctica

para el TURISMO INTELIGENTE



## GESTIÓN DE DESTINO TURÍSTICO

- Refuerzo de la gobernanza local, en colaboración con organizaciones privadas
  - *Red Iberoamericana de Destinos Turísticos Inteligentes*
- Posibilitar la formación en nuevas tecnologías de las organizaciones y personas implicadas en la gestión del destino
- Implantación de tecnologías que ayuden a gestionar el destino turístico
- Generar inteligencia turística a través de un sistema de gestión
- Promover la integración de datos de distintas empresas
- Gestión del sentimiento y reseñas en línea
- Gestión de la reputación online del destino
- Definir estrategias de Marketing Digital (plataformas e Influencers)





# Políticas Públicas en la práctica

para el TURISMO INTELIGENTE



## ECOSISTEMA EMPRESARIAL

- Apoyo a la cualificación de directivos y profesionales
- Formación laboral en nuevas tecnologías
- Difusión de contenidos sobre tecnologías en turismo
- Estímulo de la innovación (incluido el apoyo financiero)
- Desarrollo de start-ups y nuevos modelos de negocio
- Gestión de la madurez digital de las empresas del sector
- Fomento de la integración entre las empresas y sus datos



# Políticas Públicas en la práctica

para el TURISMO INTELIGENTE

## EXPERIENCIA INTELIGENTE

- Proporcionar información importante (clima, alrededores, atracciones, desplazamientos, moneda, empresas, excursiones, experiencias, etc.)
- Proporcionar visitas autoguiadas e información accesible sobre las atracciones
- Desarrollar acciones de gamificación
- Proporcionar experiencias de RV y RA y otras tecnologías inmersivas
- Sugerir atracciones (patrimonio histórico y cultural, experiencias, comida...)
- Proporcionar acceso a WiFi gratuito
- Ofrecer mapas y geolocalización con indicación de atracciones cercanas
- Facilitar la accesibilidad a las atracciones





“

Las políticas públicas son **ESENCIALES** para la transformación digital de los destinos, permitiendo al turismo seguir el ritmo de los avances tecnológicos.

”

(Albuquerque, 2024)



SISTEMA ECONÓMICO  
LATINOAMERICANO  
Y DEL CARIBE

## Seminario virtual de Formación para el Diseño de Políticas Públicas dirigidas al Sector Turístico Regional

# ¡Gracias!

Thyago Albuquerque

 [thyago.albuquerque.008@ufrn.edu.br](mailto:thyago.albuquerque.008@ufrn.edu.br)

 Thyago Albuquerque

**UFRN**  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE

