

**3 tendencias tecnológicas que impulsarán el turismo en 2021**

El turismo ha sido una de las industrias más golpeadas por la actual pandemia: a nivel global, la [ONU](https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/policy_brief_covid-19_and_transforming_tourism_spanish.pdf) estima **pérdidas de hasta 1.2 mil millones de dólares**, así como una caída del PIB mundial de 2.8%; en cuanto a México, la suspensión de actividades ligadas al turismo, transporte, restaurantes o museos, ha provocado la pérdida de 10 mil millones de dólares según [cifras](http://bibliodigitalibd.senado.gob.mx/bitstream/handle/123456789/4882/ML_186.pdf?sequence=1&isAllowed=y) oficiales.

No obstante, y gracias al proceso de innovación y transformación digital por la cual atraviesa el sector en la actualidad, **el turismo va mostrando poco a poco signos de recuperación**: de acuerdo con [Euromonitor International](https://go.euromonitor.com/white-paper-travel-201110-travel-innovation-after-coronavirus.html?utm_source=blog&utm_medium=blog&utm_campaign=CT_WP_20_11_09_Innovation%20and%20Travel%20%20(WTM)#download-link), se prevé que la industria pueda alcanzar una tasa de crecimiento anual del 24% para el período 2020-2025 a nivel global.

Ante este escenario, “*la industria turística ha encontrado en la innovación tecnológica un aliado, no sólo para comprender las necesidades de los viajeros, sino también para desarrollar experiencias cada vez más innovadoras que garanticen su seguridad y bienestar, sobre todo en un contexto como el actual*”, asegura **Nico Barawid, CEO de** [**Casai**](https://casai.com/), la *startup* mexicana que está revolucionando el hospedaje *boutique*por medio del diseño de espacios inteligentes, y la cual ha comenzado a [colaborar con la Secretaría de Turismo](https://casai.prezly.com/casai-trabaja-con-el-gobierno-de-la-ciudad-de-mexico-para-promover-el-desarrollo-del-sector-turistico) para desarrollar iniciativas tecnológicas que impulsen el sector turístico.

En este contexto, Barawid considera que las siguientes tendencias tecnológicas tendrán un papel fundamental para reactivar la industria del turismo y ofrecer estancias más seguras a partir del 2021:

**Comando por voz**

El uso extendido de *smart speakers* como *Google Home,* ha disparado las búsquedas por voz a nivel global [en un 65%](https://www.geekwire.com/2020/amazon-alexa-leader-covid-19-sparked-huge-increase-use-voice-home/). En cuanto a la industria del turismo, la tasa de viajeros que utilizaron una función de comando de voz en sus teléfonos inteligentes creció del [47% al 50%](https://medium.com/voiceui/the-era-of-voice-powered-travel-experiences-is-upon-us-413799505e04) durante 2018 **para encontrar y reservar vuelos, habitaciones de hotel o experiencias de viaje.**

Asimismo, esta tecnología se ha traslado al interior de los espacios de alojamiento, donde es utilizada para controlar cada espacio o simplemente para obtener recomendaciones turísticas y lugares de interés.

**Tecnología *contactless***

A pesar de haberse desarrollado hace algunos años, no fue hasta hace poco que esta tecnología ganó mayor relevancia. Aunque más allá de la seguridad que ofrece a los usuarios, **los sistemas *contactless* logran mejorar la experiencia de viaje de distintas formas**: desde métodos de pago más rápidos, la reservación de servicios, el escaneo de menús en restaurantes, e incluso para hacer *check-in* o abrir habitaciones sin la necesidad de llaves físicas.

Indudablemente, este recurso ha llegado a la industria del turismo para quedarse, pues [el 62% de los usuarios](https://www.capgemini.com/in-en/research/covid-19-and-the-age-of-the-contactless-customer-experience/) esperan aumentar el uso de tecnologías *contactless* una vez que la contingencia haya terminado.

**Procesamiento del Lenguaje Natural**

A fin de garantizar una experiencia inigualable para los huéspedes, las compañías acudirán cada vez más a tecnologías como la inteligencia artificial y el [Procesamiento del Lenguaje Natural](https://blog.casai.com/blog/natural-language-processing-at-casai/), **la cual analiza las conversaciones e interacciones con los usuarios para identificar áreas de oportunidad** que les permitan idear mejores servicios o procesos operativos.

Esta herramienta permitirá a las compañías de alojamiento poder reinventarse constantemente, con base en las necesidades de los usuarios. De acuerdo con [Accenture](https://www.accenture.com/_acnmedia/PDF-106/Accenture-Unlocking-Value-Unstructured-Data.pdf), el 15% de las interacciones de servicio al cliente serán completamente manejadas por tecnologías de inteligencia artificial.

Si bien hoy existen empresas como Casai, que han comenzado a implementar este tipo de nuevas tecnologías dentro de los espacios que ofrecen, la adopción de estas, seguirá siendo clave para el desarrollo del sector turístico, y 2021 será un año crucial que pondrá a prueba su adaptación y resiliencia.