



TURISMO E INNOVACIÓN

POR ANA BERMÚDEZ CARRASCO

El turismo contemporáneo se encuentra en constante evolución, impulsado en gran medida por la innovación y la creatividad. En un mundo cada vez más conectado, las experiencias turísticas buscan constantemente integrar avances tecnológicos y conceptos creativos para ofrecer propuestas únicas y memorables a los viajeros. La aplicación de tecnologías emergentes, como la realidad aumentada y la inteligencia artificial, ha transformado la forma en que los turistas exploran destinos, permitiéndoles interactuar de manera más inmersiva con su entorno.

La creatividad también desempeña un papel fundamental en el diseño de nuevos productos turísticos y servicios. Desde la conceptualización de alojamientos fuera de lo común hasta la creación de rutas turísticas temáticas, la innovación y la creatividad están dando forma a experiencias que van más allá de lo convencional. Destinos que fomentan la creatividad local, ya sea a través de eventos culturales, festivales de arte o espacios de colaboración, atraen a viajeros en busca de experiencias auténticas y enriquecedoras. Para todo ello, el *Design Thinking* es una metodología muy útil, que se fundamenta en entender las necesidades y los deseos de las personas para generar soluciones innovadoras, prácticas y viables a problemas complejos.

La intersección entre turismo, innovación y creatividad no solo enriquece las experiencias para los visitantes, sino que también contribuye al desarrollo económico y cultural de las comunidades locales. En 2023 el turismo representó para la región de América Latina y el Caribe el 7.9% de la economía y generó el 7.7% de los puestos de trabajo, lo que equivale a un total de 17 millones de empleos. Los destinos que abrazan la innovación y fomentan la creatividad no solo se destacan en la competencia mundial, sino que también crean un impacto positivo en la identidad y el tejido social de sus localidades, convirtiéndose en modelos a seguir en la industria turística del siglo XXI.

Las innovaciones tradicionales, normalmente parten del producto y del conocimiento de la empresa que innova (a veces a través de un departamento de I+D, con pruebas de laboratorio, etc.). Sin embargo, en los servicios, la innovación proviene del propio usuario y de descubrimientos casi siempre *ad hoc* y, en concreto, las innovaciones turísticas suelen surgir del propio turista, que aparece como sujeto activo o cocreador de la innovación al ser quien mejor conoce su propia

experiencia y cómo mejorarla.¹

ONU Turismo define la innovación turística como “la introducción de un componente nuevo o perfeccionado que aporte ventajas materiales e inmateriales a los agentes del turismo y a la comunidad local, que mejore el valor de la experiencia turística y las competencias clave del sector turístico y que potencie, por lo tanto, la competitividad turística o sostenibilidad. La innovación turística puede aplicarse, por ejemplo, a destinos turísticos, tecnología, procesos, organizaciones y modelos de negocio, destrezas, arquitectura, servicios, herramientas o prácticas de gestión, marketing, comunicación, funcionamiento, aseguramiento de la calidad y fijación de precios”.²

La innovación en sostenibilidad y turismo responsable es cada vez más relevante en un mundo preocupado por la conservación del medio ambiente y la responsabilidad social. En respuesta a esta creciente conciencia, las empresas turísticas están adoptando prácticas y tecnologías innovadoras para minimizar su impacto ambiental y promover un turismo más ético y responsable. Por ejemplo, algunos hoteles están implementando sistemas de gestión energética y reutilización de agua para reducir su consumo de recursos naturales y sus emisiones de carbono. Del mismo modo, empresas de turismo de aventura y ecoturismo están utilizando tecnologías de seguimiento y monitoreo para proteger y conservar ecosistemas frágiles y especies en peligro de extinción.

El turismo, al ser una industria intensiva en servicios, crea empleo en una amplia gama de sectores, desde la hostelería y la restauración hasta el transporte y el entretenimiento. Además, el turismo puede actuar como un motor para la innovación en otras industrias, estimulando la demanda de productos y servicios innovadores. Por su parte, la innovación en la industria turística no solo mejora la experiencia del viajero, sino que también impulsa la eficiencia operativa y fomenta la diferenciación competitiva, lo que a su vez fortalece la posición económica de destinos turísticos y empresas relacionadas. En conjunto, el turismo y la innovación representan un motor de crecimiento económico dinámico y una oportunidad para impulsar el desarrollo sostenible en las economías locales y globales, así como la creación de nuevos modelos, como los destinos turísticos inteligentes, en los que tendremos la oportunidad de ahondar en próximas entregas.

¹ Campos, A. C., Mendes, J., Do Valle, P., & Scott, N. (2015). Co-creation of tourist experiences: a literature review. *Current Issues in Tourism*, <https://doi.org/10.1080/13683500.2015.1081158>

² OMT. (2019b). *International Tourism Highlights*, 2019 Edition. <https://doi.org/10.18111/9789284421152>