

## La Importancia del Desarrollo de la Gestión Inteligente en los Destinos Turísticos de Latinoamérica a Partir de la Pandemia COVID-19

Dr. Isaac Cruz Estrada  
 Universidad Autónoma de Baja California  
 Miembro del Sistema Nacional de Investigadores  
 del CONACYT

La pandemia COVID-19 ha exhibido la falta de preparación y fragilidad de los gobiernos en Latinoamérica para hacer frente a la crisis económica propiciada por la pandemia, muchas de las empresas ubicadas en esta zona del planeta tuvieron que cerrar por la causa de no contar con una estrategia para mantener la operación del negocio, que les permitiera adaptarse a los nuevos desafíos y exigencias del entorno. Los efectos de la contingencia sanitaria han originado cambios socioeconómicos, políticos y en el comportamiento de los viajeros, los cuales demandan mejores escenarios de segu-

ridad en salud en los lugares a los cuales desean viajar.

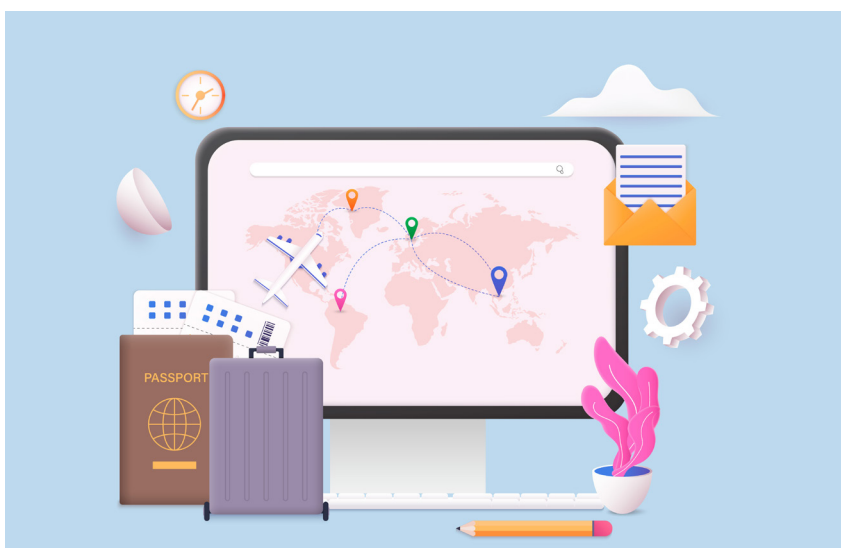
Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) han sido un medio esencial, para conectar a los residentes y visitantes con el destino turístico, siendo fundamentales en la eficiencia para la movilidad, consulta del aforo en los lugares y acceso a los diversos servicios turísticos disponibles en las comunidades. Los destinos turísticos que logren alcanzar el nivel de digitalización con base en las necesidades actuales, podrán ofrecer este componente de competitividad a los viajeros, los cuales podrán planear, recorrer y disfrutar de los atrac-



tivos mediante un itinerario eficiente en su recorrido.

Cabe destacar que, los destinos turísticos en Latinoamérica tienen en los siguientes años nuevos retos en torno a la gobernanza, uso y aprovechamiento del territorio, que los conduzca a la gestión inteligente del destino, adaptando el modelo base de acuerdo a los problemas urbanos, accesibilidad, conectividad, innovación, sustentabilidad y contaminación de cada lugar. Siendo necesario analizar los recursos disponibles, que permita establecer una serie de etapas hasta su nivel de consolidación como una respuesta a las necesidades de los viajeros en el entorno pos-COVID.

La Organización Mundial del Turismo (OMT), destaca



la necesidad de la transformación del turismo, a partir de la experiencia obtenida durante la pandemia COVID-19, para dar solución a los problemas urbanos, socioculturales, salud y seguridad de los viajeros. Los Destinos Turísticos Inteligentes (DTI), surgen para dar solución a problemas específicos relacionados con el cambio climático, desplazamiento en el territorio, eficiencia energética, toma de decisiones en innovación, sustentabilidad, gobernanza y accesibilidad a los servicios, asumiendo como eje central su integración con las TIC, que permitan la gestión inteligente de los recursos.

Los destinos turísticos de Latinoamérica deben evaluar el nivel de desarrollo de los pilares de los DTI (innovación, tecnología, accesibi-

lidad y sostenibilidad), y emprender un proyecto de largo plazo para lograr la gestión inteligente del territorio con base en las necesidades y recursos que establezcan soluciones a los problemas detectados. La inversión destinada para un proyecto con estas características, permitirá a la actividad económica del destino contar con elementos para ajustar su modelo tradicional ajustado a situaciones adversas relacionadas con futuras crisis sanitarias y sociales que puedan requerir de la digitalización del territorio, de esta manera mantener la operación y acceso a información de las condiciones turísticas del lugar.

Para realizar con éxito la gestión inteligente en los destinos turísticos de Latinoamérica, se requiere

establecer objetivos, especificar límites físicos en las diferentes etapas, la oferta y la demanda en su conjunto con base en tipo de turismo en que se especializa el lugar. La gobernanza tiene un papel fundamental para dirigir al sector público y privado propiciando la gestión eficiente, responsable, inteligente y sustentable de los recursos, asimismo, la participación de la comunidad debe ser motivada, comunicándoles los beneficios del proyecto. Las tecnologías indispensables para realizar el tratamiento de los datos y conectividad, deben ser acordes al territorio para integrarse como parte de la infraestructura que pueda aplicarse tanto en una metrópoli, como en un destino rural.

