

## HEURÍSTICA EN EL TURISMO

Te imaginas efectuar una reserva de hotel con solo imaginarlo? Ir más allá del un Click, la máxima simplicidad de proceso en la industria turística... Buscar un destino sin utilizar una sola tecla, analizar las imágenes sin el interfaz gráfico de una pantalla, decidirse y reservar como una misma acción 2x1, sin la ayuda de ningún botón de compra... Algo que probablemente significaría una afrenta a Amazon, que ha hecho de su botón mágico el ser y el existir de sus siglas.

Pues esto es lo que ofrece el visionario más controvertido de nuestro siglo, el incansable emprendedor de proyectos inverosímiles, el inefable, el cuestionado, el perturbado y, a la vez, revolucionario, Elon Musk. Quien Junto a Mark Zuckerberg y el matemático chileno Carlos Conca están abriendo las puertas de la digitalización del cerebro humano, que podría poner en órbita una nueva heurística del turismo y los viajes.

Pero que es la heurística en palabras simples: es la búsqueda o la investigación de documentos o fuentes en diferentes doctrinas o la cantidad de decisiones que debe tomar el cerebro en forma automática. Ahora en términos conceptuales significa hallar e inventar aparece en más de de una categoría gramatical. Cuando se usa como sustantivo se refiere a la disciplina, arte o la ciencia del descubrimiento. Cuando es como adjetivo se refiere a cosas más concretas como estrategias, reglas o silogismos.

Un ejemplo futurista de heurística en el turismo sería un hotel gestionado por robots el cual podría acoger y dar hospitalidad a otros robots, tan emocionales o más que los humanos. Tendríamos que imaginar. Como sería un hotel experiencial para huésped robóticos experienciales.

Por supuesto esta idea es más cercana a la ciencia ficción que al momento de aceleración tecnológica que vivimos. Pero es una hipótesis de trabajo necesaria para entender cómo van evolucionar la automatización de las tareas rutinarias y las neurociencias programadas para el conocimiento del cliente que será la piedra angular del desarrollo turístico de la próxima década en el mundo.

En resumen debido a la constante de servicios y productos a través de sistemas web es que las agencias virtuales han puesto más énfasis en la forma de ofrecer estos servicios con la intención de mejorar la usabilidad de sus sitios y proveer una mejor experiencia a sus usuarios.

Ejemplos de estas agencias virtuales y sus atributos que operan en Chile y en el mundo que irán mutando a medida que el planeta se va tecnologizando y atravesando diversos cambios empujados hoy por la pandemia y la mayor conexión entre países y comunidades.

Como Atrápalo que es una agencia virtual de viaje que ofrece a sus usuarios distintos tipos de servicios de viaje, como reserva de hoteles, vuelos, paquetes turísticos, renta automóviles, cruceros, entradas a eventos, restaurantes, entre otros.

Otro ejemplo es Despegar que se inició con el fin de evitar que los viajeros hicieran largas filas en las ventanillas de las aerolíneas para conseguir un vuelo. O Trivago el cual es un buscador de precios de hoteles online que busca y compara en tiempo real los precios ofertados por las principales agencias de viajes en internet, para una habitación de hotel en la ciudad a la que el usuario desee viajar.

En conclusión en la actualidad, las personas se interesan cada vez más en viajar, antes de la pandemia y una vez que esté superada la emergencia sanitaria el interés por viajar se reanudara y aumentara las ganas por trasladarse a otros destinos y para ello se utilizara todo el avance tecnológico conseguido en los últimos tiempos.

Es por esto que las agencias virtuales de viajes y todo el mercado turístico han extendido su negocio a diferentes plataformas tecnológicas, en donde los usuarios pueden adquirir prácticamente los mismos servicios y más seguro que en una agencia presencial.

En realidad lo importante y que supera a lo tecnológico o presencial en la venta de servicios no reside en las instalaciones de los prestadores de servicios, sino en el recuerdo que genera la experiencia de la estadía en el lugar de destino, porque conecta con nuestra vida mente y corazón, y es lo que perdura en el tiempo, si el lugar o servicio cumplió nuestras expectativas, sueños e ideas.

Fuentes: Subsecretaría de Turismo y Prensa

