



personalizado para el usuario

# Cómo la inteligencia artificial hará al turismo mucho más personalizado para el usuario

October 16, 2023 Ssddd

Simone Belli – [sbelli@ucm.es](mailto:sbelli@ucm.es)  
Universidad Complutense de Madrid



Article

# eSports Events Trend: A Promising Opportunity for Tourism Offerings

Marcelo Leon <sup>1,\*</sup>, Miriam Vanessa Hinojosa-Ramos <sup>2</sup>, Alan León-Lopez <sup>2</sup>, Simone Belli <sup>3</sup>, Cristian López-Raventós <sup>4</sup> and Hector Florez <sup>5</sup>

<sup>1</sup> Faculty of Economics and Business Sciences, Universidad Ecotec, Guayaquil 092302, Ecuador

<sup>2</sup> Instituto Superior Tecnológico Vicente Rocafuerte, Guayaquil 090601, Ecuador

<sup>3</sup> Faculty of Political Science and Sociology, Complutense University of Madrid, 28223 Madrid, Spain

<sup>4</sup> National School of Higher Studies, Universidad Nacional Autónoma de México, Morelia 58190, Mexico

<sup>5</sup> ITI Research Group, Universidad Distrital Francisco Jose de Caldas, Bogota 110231, Colombia

\* Correspondence: cleonc@ecotec.edu.ec

**Abstract:** eSports events are a groundbreaking phenomenon worldwide. For this reason, this study aims to recognize the potential of eSports as an alternative for tourism events diversification in the city of Guayaquil, Ecuador. Within the methodological framework of an exploratory-descriptive scope, it was proposed to analyze the conditions of eSports events and the tourist perception of them in the selected city. A survey was applied to 384 participants of eSports events (potential tourists), using video game rooms and player community networks throughout Latin America. The instrument used to collect data was a questionnaire available online for six months for further analysis. The principal findings in terms of quality performance of the event, perception of the event, destination image, and satisfaction revealed four vital indicators associated. Event staff, event atmosphere, hospitality, and good feelings about live attendance must be taken into consideration while designing a satisfactory experience to integrate into eSports into the city's tourism offerings. Attendees also expressed their willingness to return to the city in the future. These results contribute to expanding the scientific literature on the evaluation and management of eSports events for other developing cities and countries.

**Keywords:** tourism offer; tourist perception; eSports



check for updates

**Citation:** Leon, M.; Hinojosa-Ramos, M.V.; León-Lopez, A.; Belli, S.; López-Raventós, C.; Florez, H. eSports Events Trend: A Promising Opportunity for Tourism Offerings. *Sustainability* **2022**, *14*, 13803.

# Inteligencia Artificial y Turismo: El Nuevo Horizonte de las Experiencias Personalizadas

## **Recomendaciones**

**Personalizadas:** La IA puede analizar las preferencias y comportamientos pasados de los turistas para sugerir destinos, actividades y experiencias que se ajusten a sus deseos individuales.

## **Atención al Cliente 24/7:**

Los chatbots impulsados por IA pueden resolver dudas, hacer reservas y ofrecer información relevante en tiempo real, mejorando la experiencia del cliente.

## **Optimización de Precios:**

La IA puede ayudar a las empresas turísticas a ajustar sus precios en tiempo real según la demanda, la temporada o eventos especiales, beneficiando tanto al empresario como al consumidor.

# Recomendaciones Personalizadas

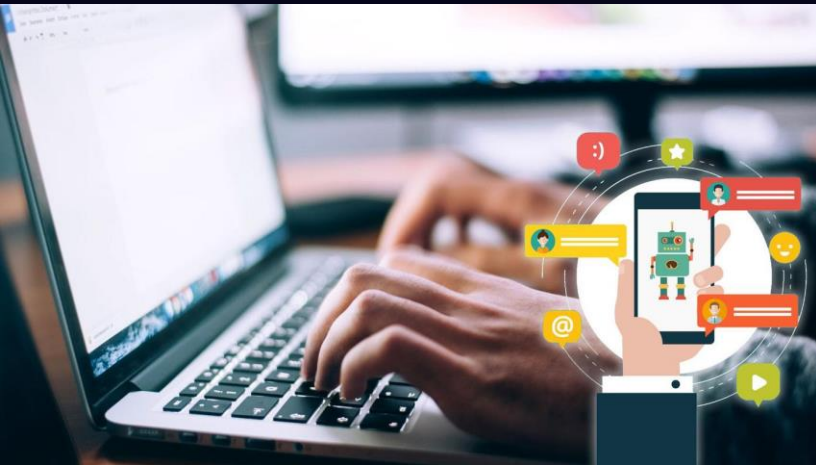
How AI can provide personalized recommendations:

- By analyzing the preferences and past behaviors of tourists, AI can suggest destinations, activities, and experiences that align with their individual desires.
- Imagine a system that offers personalized experiences based on what truly excites you, rather than generic travel packages.
- AI algorithms can analyze large amounts of data to identify patterns and make accurate recommendations.
- Personalized recommendations can enhance the overall travel experience and increase customer satisfaction.



# Atención al Cliente 24/7

## Beneficios de la Atención al Cliente 24/7



- Los chatbots impulsados por IA ofrecen asistencia y resuelven consultas de los clientes en cualquier momento del día, mejorando la experiencia del cliente.
- La atención al cliente 24/7 reduce los tiempos de espera y permite una respuesta rápida a las consultas y solicitudes de los turistas.
- Al utilizar chatbots, las empresas pueden brindar atención personalizada y precisa a gran escala, sin importar la cantidad de consultas recibidas.
- La disponibilidad constante de atención al cliente mejora la satisfacción del cliente y fortalece la reputación de la empresa en el sector turístico.

# Optimización de Precios

La IA permite ajustar los precios en tiempo real según la demanda, la temporada o eventos especiales, beneficiando tanto a las empresas turísticas como a los consumidores.



# Realidad Aumentada y Virtual

- Obtener información histórica, cultural o práctica al apuntar los dispositivos a monumentos o lugares de interés.
- Ofrecer recorridos virtuales antes de visitar un lugar, ayudando a planificar mejor el viaje.
- Crear experiencias inmersivas y emocionantes que complementan la visita física.
- Facilitar la interacción con el entorno y la comprensión de la información.



# Sostenibilidad y IA

## Gestión de flujos turísticos

La IA puede ayudar a gestionar los flujos turísticos para proteger destinos vulnerables y evitar la sobrecarga de visitantes en determinadas áreas, contribuyendo así a la sostenibilidad del turismo.

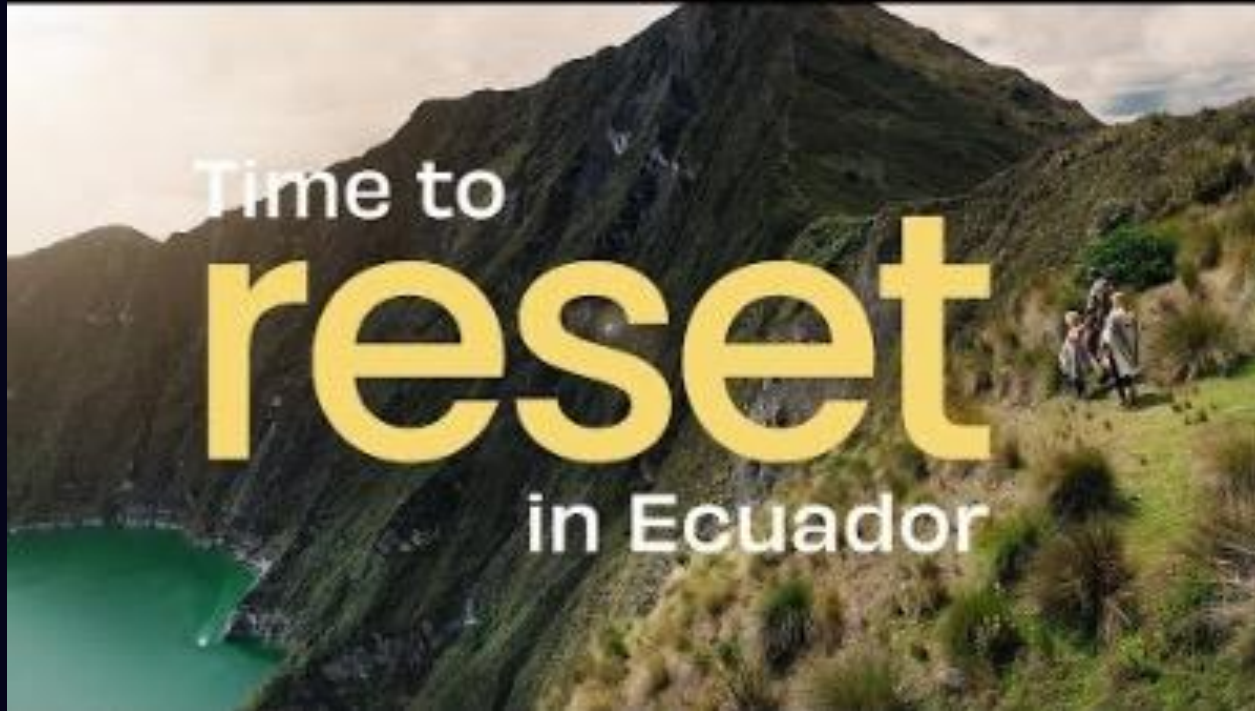


## Prácticas sostenibles

La IA puede identificar prácticas más sostenibles para el alojamiento y transporte en el turismo, promoviendo la reducción del impacto ambiental y fomentando un turismo más responsable.



# IA y emociones



- Storytelling
- Experiencia compartida en primera persona
- Sonido e imágenes editadas

# Oportunidades de la IA en el Turismo



## Hiper-personalización

La IA permite ofrecer experiencias personalizadas a cada turista, adaptándose a sus gustos y preferencias.

## Eficiencia Operacional

La IA mejora la eficiencia de las operaciones, desde la administración de reservas hasta la gestión de flujos de turistas, optimizando recursos y mejorando la experiencia del cliente.

## Promoción y Marketing Predictivo

La capacidad de la IA para analizar grandes volúmenes de datos permite anticipar tendencias y patrones de comportamiento, llevando a cabo campañas de marketing más precisas y efectivas.

# Retos de la IA en el Turismo

## Privacidad y Seguridad

El manejo de información personal y de viaje de los turistas plantea importantes cuestiones sobre privacidad y seguridad.

## Dependencia Tecnológica

A medida que el sector turístico se vuelve más dependiente de la IA, existe el riesgo de que las fallas tecnológicas o los ataques cibernéticos causen interrupciones significativas.

## Pérdida de Empleo

La automatización de ciertas funciones puede llevar a la pérdida de empleos en áreas tradicionales del turismo, como atención al cliente o gestión de reservas.

# Ética en la IA

## Retos

**Privacidad y Seguridad:** Proteger la información personal y de viaje plantea cuestiones sobre privacidad y seguridad.

**Dependencia Tecnológica:** Riesgo de fallas tecnológicas o ataques cibernéticos que causen interrupciones.

**Pérdida de Empleo:** Automatización de funciones que pueden llevar a la pérdida de empleos en áreas tradicionales del turismo.

**Homogeneización de la Experiencia:** Riesgo de estandarización de recomendaciones y pérdida de experiencias auténticas.

## Oportunidades

**Hiper-personalización:** Ofrecer experiencias personalizadas a cada turista, adaptándose a sus gustos y preferencias.

**Eficiencia Operacional:** Mejorar la eficiencia de las operaciones y la experiencia del cliente.

**Promoción y Marketing Predictivo:** Anticipar tendencias y patrones de comportamiento para campañas de marketing más efectivas.

**Sostenibilidad:** Ayudar a gestionar y reducir el impacto ambiental del turismo.

# Conclusión: La Revolución de la IA en el Turismo

---

La IA ofrece oportunidades de hiper-personalización, eficiencia operativa, promoción predictiva y sostenibilidad en el turismo.

---

Sin embargo, también presenta desafíos como la privacidad, la dependencia tecnológica, la pérdida de empleo, la homogeneización de la experiencia y la ética en la IA.

---

A pesar de los desafíos, la intersección de la IA y el turismo abre nuevas posibilidades para viajar y experimentar el mundo de manera significativa y personalizada.

---