

CUADERNOS

TERRITORIOS TURÍSTICOS: Los flujos de información en tiempos de pandemia

*Marina Zanfardini
Mara Alejandra Jalil
(editoras)*



TO
PO
S. | Editorial del IPHCS

Territorios turísticos: los flujos de información
en tiempos de pandemia

Colección Cuadernos

La Colección Cuadernos se nutre principalmente (aunque no de manera exclusiva) de trabajos de investigación que se encuentran en progreso en el marco del Proyecto de Unidad Ejecutora (PUE) «La (re)producción de las desigualdades en la Patagonia Norte. Un abordaje multidimensional», del Instituto Patagónico de Estudios de Humanidades y Ciencias Sociales (IPEHCS CONICET-UNCO).

La colección constituye —además de un espacio de publicación— un ámbito para la discusión de ideas sobre las múltiples dimensiones de la desigualdad, con un fuerte anclaje territorial en la Norpatagonia. Como una apuesta por la producción colectiva de conocimiento, los cuadernos que presentamos son resultado de la reflexión, sistematización y reescritura sobre una serie de conversatorios que están teniendo lugar al interior del IPEHCS —y también en articulación con otras instituciones— desde 2020. Ponemos al alcance de la sociedad esta primera serie de trabajos con el objetivo de que trasciendan el ámbito académico y encuentren su lugar en el debate público.

Territorios turísticos: los flujos de información en tiempos de pandemia

Marina Zanfardini (editora)
Mara Alejandra Jalil (editora)
Andrea Gutauskas
Natalia Manavella

Primera edición, 2022

Territorios turísticos : los flujos de información en tiempos de pandemia /
Marina Zanfardini ... [et al.] ; compilación de Marina Zanfardini ; Mara
Alejandra Jalil. -1a ed. - Neuquén : Topos, editorial del IPEHCS, 2022.
Libro digital, PDF - (Cuadernos ; 1)

Archivo Digital: descarga y online

ISBN 978-987-47157-6-0

1. Tecnología de la Información y las Comunicaciones. 2. Turismo. 3.
Consumidores. I. Zanfardini, Marina, comp. II. Jalil, Mara Alejandra, comp.
CDD 306.4819

Instituto Patagónico de Estudios de Humanidades y Ciencias Sociales
Topos, editorial del IPEHCS
Buenos Aires 1400 (Q8300IBX), Neuquén Capital, Patagonia argentina
<https://ipehcs.conicet.gov.ar/>
ipehcs.topos.editorial@gmail.com

Dirección del IPEHCS: Verónica Trpin
Coordinación científica del PUE: Joaquín Perren
Edición y diagramación: Jaime Bermúdez Vásquez
Diseño e imagen de tapa: Luciana Orlandi

Licencia Creative Commons

Usted es libre de:

Compartir, copiar, distribuir, ejecutar y comunicar
públicamente esta obra bajo las condiciones de:

Atribución-NoComercial-CompartirIgual

(CC-BY-NC-SA 4.0)



Índice

- 7 **Presentación**
La información: un componente esencial de los territorios turísticos
MARINA ZANFARDINI
- 11 **Capítulo 1**
Turistas de proximidad: hábitos en el uso de TIC y fuentes de información para sus viajes
Estudios sobre las generaciones X e Y
ANDREA F. GUTAUSKAS Y MARINA ZANFARDINI
- 29 **Capítulo 2**
La gestión de los destinos turísticos en tiempos de COVID
Desafíos y acciones realizadas en Villa Pehuenia-Moquehue
NATALIA MANAVELLA
- 37 **Capítulo 3**
Prestadores de servicios turísticos en el entorno digital
Mapeo de flujos de información turística digital en tiempo de pandemia
MARA ALEJANDRA JALIL Y MARINA ZANFARDINI
- 49 **Reflexiones finales**
Entornos sinérgicos minimizan desigualdades informacionales
MARINA ZANFARDINI Y MARA ALEJANDRA JALIL
- 53 **Referencias bibliográficas**
- 55 **Información de lxs autorxs**

Prestadores de servicios turísticos en el entorno digital

Mapeo de flujos de información turística digital en tiempo de pandemia

Mara Alejandra Jalil y Marina Zanfardini

Introducción

En las últimas décadas los territorios turísticos se han visto afectados por diferentes fenómenos económicos, sociales y políticos de la modernidad: la revolución de la Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC), los procesos de globalización, la mercantilización de las culturas y la naturaleza, las grandes disputas por los territorios, entre otros cambios significativos.

Sumada a esta complejidad, la pandemia actual causada por el COVID-19 presenta un horizonte temporal incierto e imprevisible. A partir del mes de marzo de 2020, en Argentina se aplicaron medidas preventivas de aislamiento social lo que afectó seriamente al sector, ya que se limitaron los desplazamientos en los diversos territorios.

Los servicios turísticos son del tipo de servicios cuyos procesos están destinados a las personas, por tanto, los turistas deben encontrarse personalmente en los destinos y cooperar activamente en el proceso de servucción (Lovelock & Wirtz, 2009). Por esto, como consecuencia de las medidas preventivas de contagio como el aislamiento social, los destinos

se vieron afectados en diferentes instancias, al punto de verse reducida al mínimo o inclusive a cero la actividad del sector.

Desde ese momento, las y los gestores del turismo, se encuentran constantemente ideando nuevas formas para restablecer los encuentros, bajo normas que contribuyan a minimizar las posibilidades de contagio y transmitan seguridad a quienes deseen trasladarse fuera de su residencia habitual. Los protocolos de buenas prácticas de higiene, seguridad y atención en contexto de emergencia sanitaria surgen como herramientas a ser implementadas en diferentes tipos de actividades socioeconómicas y culturales. Los destinos turísticos se dedicaron durante el año 2020 a desarrollar estrategias para facilitar dicha incorporación.

Apoyar y proporcionar la formación necesaria para establecer nuevas estrategias ante la adversidad e incorporar los procedimientos que se plantean a través de protocolos, son unas de las nuevas preocupaciones de los Estados en todos sus niveles. Para los gestores turísticos se vuelve imperioso encontrar estrategias formativas que acompañen y orienten a los/as prestadores/as sobre buenas prácticas y protocolos de servicios con el fin de incorporarse de la mejor manera posible a sus actividades en este contexto.

Sin embargo, toda estrategia formativa requiere de un mapeo de situación de los actores de los territorios turísticos para poder acceder y ser parte de las actividades educativas. Se seleccionó el caso de Villa Pehuena-Moquehue, territorio turístico en el que el Estado local solicitó a profesionales del sector (nucleados en el Foro de Profesionales de Villa Pehuena-Moquehue) su colaboración para acompañar este proceso. Y dentro del territorio, este trabajo centra su atención en las y los prestadoras/es de servicios de alojamiento.

En este capítulo se comparten los resultados de un estudio desarrollado en mayo de 2020, cuyo propósito fue realizar un mapeo de brechas digitales en tiempo de pandemia con el fin de proporcionar información para el análisis de viabilidad de aplicación de estrategias educativas. Específicamente se buscó 1) conocer la disponibilidad de acceso material a Internet de las y los prestadores de alojamiento, 2) indagar sobre las habilidades operacionales y las capacidades individuales de las y los prestadores para emprender acciones digitales, 3) descubrir el uso que realizan las y los prestadores para su formación turística y 4) examinar la disposición que tienen las y los prestadores para realizar conformaciones a través de plataformas virtuales.

El capítulo presenta, en primer lugar, el sustento teórico del trabajo. Posteriormente se precisan las decisiones metodológicas y los resultados obtenidos. Finalmente se incluye una sección con las conclusiones e implicancias de los mismos.

Brechas digitales

La desigualdad informacional es tratada en la literatura con diversas denominaciones, tales como brecha digital o divisoria digital (De La Selva, 2015; Norris, 2001; van Dijk, 2013; Van Dijk, 2017), pobreza de información o inequidad informacional (Yu, 2006, 2011).

Pippa Norris, una de las precursoras en la construcción del concepto, planteó distintos tipos de brechas: la brecha social, como la diferencia en el acceso a la información entre los pobres y ricos en cada país; la brecha global, como la diferencia entre países desarrollados y en desarrollo en el uso de TIC; y la brecha democrática, como la diferencia entre quienes utilizan (o no) las TIC para movilizarse y participar en la esfera pública (Norris, 2001).

Como puede suponerse, se trata de un fenómeno complejo atravesado por dimensiones socioeconómicas y políticas que afectan a las sociedades contemporáneas inmersas en las consecuencias de la globalización. Los problemas generados por las inequidades en la distribución de la información han sido abordados desde el ámbito académico a través de diversas perspectivas teóricas.

Figura 4.1: Perspectivas teóricas de la desigualdad



Fuente: Traducción propia con base en Yu (2006)

Con el fin de darle un orden a las mismas y ante los variados aportes sobre el tema, la figura 4.1 presenta esquemáticamente los diferentes enfoques de la desigualdad informacional propuesta por Yu (2006). Este

autor manifestó, en su amplia revisión bibliográfica, que desde un nivel macro, las brechas informacionales están relacionadas al desarrollo económico, el nivel educativo, la infraestructura, la cultura, la orientación de las políticas, los costos de acceso a internet en los territorios, entre otros aspectos.

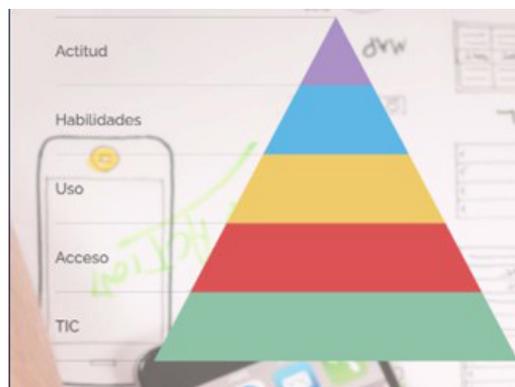
A posteriori el autor plantea en un segundo nivel basado en el Constructivismo social, haciendo foco en las comunidades, relacionando las brechas informacionales con los ingresos, el nivel de educación, la edad, la raza, la estructura familiar, la participación social, la cultura comunitaria, que se presentan en las mismas.

Y finalmente, la situación de los individuos se agrupa en el nivel micro de las brechas informacionales, donde los factores personales son abordados desde las ciencias cognitivas.

Yu (2006) además define a la pobreza de información como una situación en la que los individuos y las comunidades, en un contexto dado, no cuentan con habilidades o los medios materiales necesarios para poder acceder de manera eficiente a la información, interpretarla y aplicarla apropiadamente.

En el presente capítulo se analiza el nivel micro de la desigualdad informacional, ya que se pretende conocer el nivel de acceso, uso y habilidades digitales con las que cuentan los/as prestadores/as de servicios de alojamientos en un destino turístico. Asimismo, este nivel de análisis permite indagar aspectos cognitivos y actitudinales de los individuos, información que resulta relevante para la gestión de las acciones formativas que se pretenden aplicar en el territorio en contexto de pandemia. en el análisis de las brechas digitales aplicado al sector turístico

Figura 4.2: Modelo de análisis de brechas digitales (van Dijk, 2006; Maurer, 2015)



Van Dijk (2006) con su teoría de la divisoria digital y posteriores trabajos (Van Dijk, 2017), desarrolla una visión amplia del acceso a las tecnologías, considerándolo un proceso de apropiación en etapas: 1) el acceso motivacional relacionado con el interés y atracción por la nueva tecnología, 2) el acceso físico o material vinculado con la disponibilidad de hardware, software, redes y el uso de tic y sus aplicaciones; 3) el acceso a la alfabetización digital vinculado con la educación para adquirir habilidades digitales; y 4) el uso, vinculado a las oportunidades significativas de uso.

Este proceso de apropiación de la tecnología contribuye al análisis de la viabilidad de la incorporación de herramientas tecnológicas en los territorios turísticos como medio para la innovación del sector, aprovechando las ventajas que otorgan las TIC.

A su vez, contar con el mapeo de la situación de las/los prestadores de alojamientos turísticos en términos de alfabetización digital, se conforma en una fuente de información que podría contribuir a reducir las brechas de acceso, habilidades y uso provechoso que pudiesen existir, y así estimular programas de formación para reducir las desigualdades digitales.

Varios autores advierten que la información no se distribuye de manera homogénea y existen desigualdades ante su acceso y uso no sólo entre las personas sino también entre empresas o países (Yu, 2006; van Dijk, 2006; Maurer, 2015). Es de esperar, como lo anticipan los estudiosos sobre el tema que, cuanta más información se posea y más estratégicamente se utilice esta información para ganar reconocimiento, mayor será su posición en la sociedad respectiva (van Dijk & Hacker, 2003).

En el competitivo ámbito turístico las disparidades derivadas de las TIC tienen un impacto cada vez mayor (Minghetti & Buhalis, 2010). En este complejo escenario, la pandemia generada por el COVID-19 desde el año 2020 en Iberoamérica ha acentuado factores que condicionan los flujos de información y las desigualdades digitales, entre ellas Beaunoyer et al. (2020) mencionan la ralentización de los medios técnicos y las conexiones por el alto tráfico de internet, la limitación del acceso físico a computadoras en espacios públicos, el uso compartido de los artefactos en las viviendas, la diversidad de tiempos de permanencia en línea que genera diferencias en el mejoramiento de las habilidades de las y los usuarios, entre otros.

Al mismo tiempo, y debido a la transición de la sociedad hacia una sociedad de la información centrada en el conocimiento, la necesidad de información, así como su valor económico y social, están aumentando (Maurer, 2015). Por ello, el estudio de las brechas digitales, la necesaria

inversión en infraestructura y comunicaciones y el acompañamiento en la formación de las personas insertas en el sistema, resultan un reto para el sector.

Decisiones metodológicas

Se empleó un diseño de investigación de tipo exploratorio-descriptivo, cuya población objeto de estudio fueron propietarias/os o gerentas/es de alojamientos turísticos habilitados de Villa Pehuenia-Moquehue (provincia de Neuquén, Argentina). Se consideraron las siguientes dimensiones de indagación relevantes para los fines de este estudio:

Tabla 4.1: relaciones entre dimensiones y finalidades de su estudio

Dimensión	Finalidad/motivos
Acceso material a Internet	Evidenciar las diferencias de disponibilidad de Internet
	Conocer los artefactos tecnológicos con los que disponen para el uso de Internet
Habilidades de acceso a Internet	Indagar sobre la capacidad individual para emprender acciones digitales. Habilidades operacionales
Acceso al uso provechoso de Internet	Conocer si el/la prestador/a cuenta con experiencia previa en la realización de cursos <i>online</i>

Además se incluyeron las siguientes variables que contribuyen al análisis:

- Lectura previa de protocolos sobre la actividad aplicadas por otros destinos turísticos post COVID-19.
- Experiencia de aplicación de directrices de calidad en el establecimiento.
- Características sociodemográficas: edad y nivel educativo alcanzado.
- Predisposición para realizar cursos de coformación a través de plataformas sobre las directrices que se aplican en tiempos de pandemia. Complementando esta información con los motivos por los que no las realizarían.

Como técnicas de relevamiento de información, se realizaron entrevistas telefónicas y la cumplimentación de formularios en línea a la to-

alidad de los establecimientos de alojamientos turísticos habilitados en el destino estudiado (74). Esta estrategia se llevó a cabo junto a profesionales de Villa Pehuenia-Moquehue (nucleados en el Foro de Profesionales de Turismo local) y la Dirección de Turismo Municipal así como también se relevaron los datos con la colaboración del equipo de informantes turísticos del destino.

El objetivo fue realizar un censo de los establecimientos de alojamiento, sin embargo, del total de los establecimientos, respondieron efectivamente 53 gestores/as de alojamientos (71,62 %) y los restantes (21) no pudieron ser relevados ya que los teléfonos se encontraban apagados, presumiblemente porque se encontraban cerrados ante la situación de pandemia. El proceso de relevamiento se realizó entre el 23 de junio y el 5 de julio del año 2020.

En cuanto al instrumento aplicado, comenzando la lectura de la figura 4.3 desde la base de la pirámide, se decidió relevar las siguientes variables:

Figura 4.3: Variables relevantes para el estudio con base en el modelo de análisis de brechas digitales



Fuente: Maurer, 2015; van Dijk, 2006

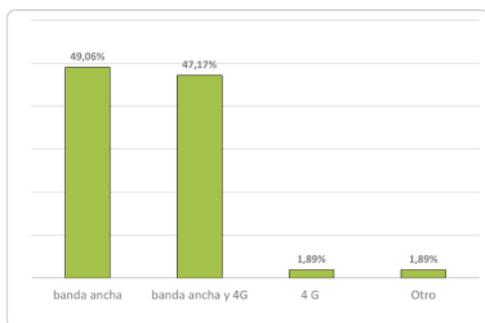
Resultados obtenidos

Acceso material a Internet

Respecto al acceso material de las y los prestadores de servicios de alojamiento, se destaca que la mayoría de ellas y ellos cuentan con ser-

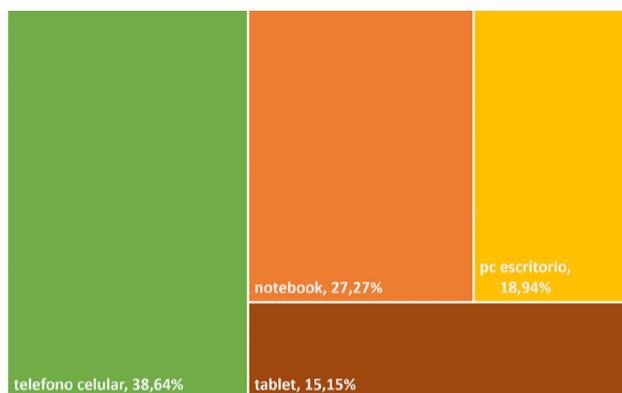
vicios de banda ancha y telefonía celular 4G. En cuanto a los dispositivos utilizados para acceder Internet, el teléfono celular ocupa el primer lugar seguido por el uso de *notebooks*.

Figura 4.4: Tipo de acceso a Internet



Del total de la muestra el 98, 11 % (todos menos uno) de los establecimientos relevados cuentan con acceso a internet a través de banda ancha y 4G mediante la telefonía celular.

Figura 4.5: Dispositivos utilizados para acceder a Internet

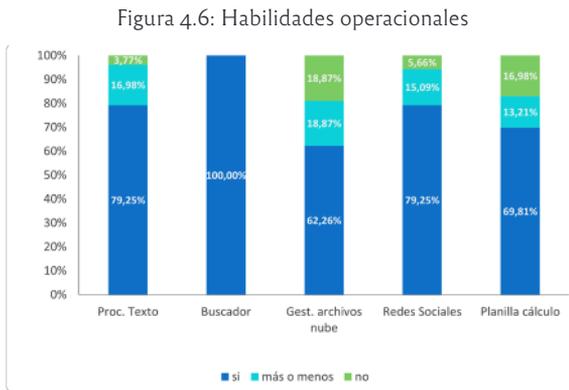


Todos los establecimientos cuentan con artefactos que permiten la utilización de Internet, siendo el más mencionado el uso del teléfono celular (51 menciones que representan el 96, 2 % de los prestadores relevados), le sigue en importancia la notebook como artefacto tecnológico disponible para su uso en la empresa.

Habilidades operacionales

En lo que respecta a esta dimensión, resultó de interés para el estudio conocer las habilidades que las y los gestores del sector alojamiento tienen en el uso de diferentes programas informáticos que se manejan tanto en las operaciones básicas en este tipo de negocio como en las ofertas educativas virtuales.

La utilización de buscadores, el uso de procesadores de texto y las redes sociales son las habilidades operacionales más desarrolladas, mientras que las planillas de cálculo y la administración de archivos en la nube son las habilidades que podrían desarrollarse más (figura 4.6).



Cabe señalar que no se profundizó el grado de dominio sino que se pretendía conocer la habilidad operacional básica de estas herramientas, en el marco de una futura implementación de coformación.

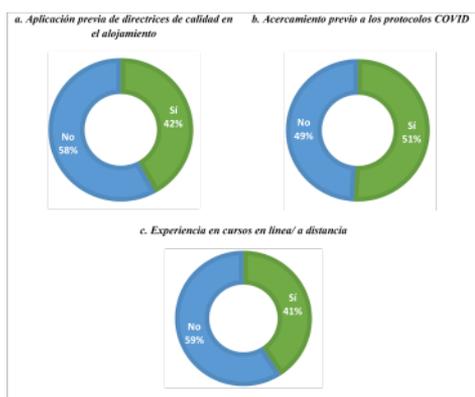
Uso provechoso de tecnologías en tiempos de COVID

Además de las dimensiones anteriores se indagó sobre experiencia previa en cuanto a antecedentes para la coformación virtual, entendiendo a esta última como un uso provechoso de la tecnología en tiempos de COVID. Sin la formación virtual sobre protocolos los establecimientos no podrían abrir al público.

Entre los antecedentes se apeló a preguntas vinculadas a la familiarización con programas de calidad, con los propios protocolos para turismo en tiempo de COVID, además de la experiencia previa en formación virtual. Como se observa en la figura 4.7 a, un 42 % de la muestra ha aplicado directrices de calidad en su empresa. Las menciones afirmativas res-

ponden mayoritariamente a la búsqueda de certificación en los programas nacionales denominados: Buenas prácticas en destinos y Buenas prácticas en gestión ambiental.

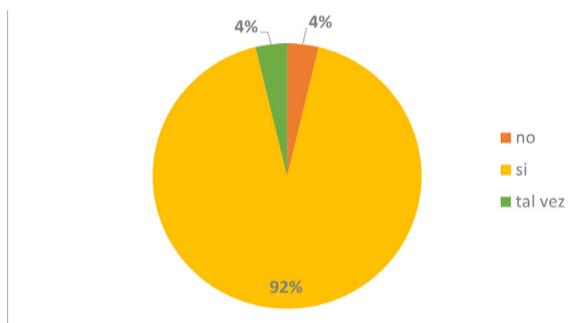
Figura 4.7: Antecedentes para el uso provechoso de TIC en tiempos de COVID



En cuanto a la familiarización previa con los protocolos COVID aplicables al sector de alojamiento (Figura 4.7 b), la mitad de la muestra ha tenido un acercamiento a ellos, revisando aquellos ejemplos de destinos turísticos que reabrieron sus actividades en el marco de la pandemia.

Y un dato que resulta llamativo es la escasa experiencia en la realización de cursos en línea de los/as encuestados/a (figura 4.7 c), sin embargo, existe una amplia disposición (92,5 %) por parte del sector para la realización de co formaciones mediadas por plataformas virtuales (figura 4.8).

Figura 4.8: Predisposición para realizar coformación a través de plataformas



Conclusiones e implicancias

La aplicación de protocolos de buenas prácticas de higiene, seguridad y atención en emergencia sanitaria, resultó una condición necesaria para la reapertura de las actividades de alojamiento turístico desde la perspectiva de las/los gestores de los establecimientos. Para ello la gobernanza de los estados locales deben desplegar estrategias formativas y de acompañamiento a sus prestadores y prestadoras de servicios turísticos.

El estudio revela que la mayoría de las y los prestadores del destino analizado cuentan con acceso y dispositivos para poder materializar estrategias formativas virtuales (dato imprescindible ya que no se permitían —en el momento del estudio— la realización de reuniones masivas presenciales). Se reconocieron los casos puntuales de prestadores que no podían acceder a formaciones virtuales, para quienes se sugirió implementar otro tipo de acciones como reuniones presenciales o visitas específicas al establecimiento, con el fin de reducir las brechas de acceso informacional.

En cuanto a la brecha de habilidades operacionales, se detectó el bajo dominio de planillas de cálculo y administración de archivos en la nube, aspectos a ser considerados en las actividades formativas que se programen a corto plazo.

Por otro lado, hasta mediados del año 2020, la mitad de la muestra de las/los gestores de alojamientos turísticos aún no habían indagado sobre protocolos aplicables en el sector, y el 60 % de las y los entrevistados no contaban con experiencia en la realización de cursos en línea, por lo que se sugirió incorporar acompañamiento con alto grado de personalización a la hora de asistir en la formación sobre estas temáticas.

Sin embargo, debido a que existe una alta predisposición para realizar coformaciones a través de plataformas —y en función de los anteriores resultados de este estudio— el Estado local, en colaboración con el Foro de Profesionales en Turismo del destino, decidió implementar un programa de coformación y tutorías en línea que permitieran la aplicación de protocolos como primer paso para la reactivación turística desde el sector de alojamiento turístico.

Desde el punto de vista académico, se ratifica en el estudio que, ante el confinamiento Internet se posicionó como una base material y tecnológica de las redes de información para las/los gestores del servicio de alojamiento en el destino relevado. Pero desde el punto de vista de los usuarios, existen variadas formas de apropiarse de estas herramientas. Si bien la expansión de las TIC en el turismo se presenta como una oportunidad para incrementar los flujos de información y comunicación entre

oferentes y turistas potenciales, comunidad anfitriona y futuros visitantes, en los distintos territorios su adopción y uso no resultan simétricos, y se presentan nuevas desigualdades sociales, como lo es la desigualdad digital producida por las brechas digitales, este fenómeno nos invita a estudiar y analizar las circunstancias en las que se encuentran los individuos y organizaciones del sector ante el acceso y uso de las herramientas tecnológicas a fin de minimizar los impactos en las dinámicas de inclusión y exclusión que se generan en los territorios turísticos y sus sistemas productivos.

En Villa Pehuenia-Moquehue, la aplicación de protocolos de buenas prácticas de higiene, seguridad y atención en emergencia sanitaria, como condición necesaria para la reapertura de las actividades de alojamiento turístico fue el puntapié inicial para reconocer y reflexionar sobre el acceso, uso y habilidades digitales de quienes debía cumplir su aplicación, ya que la formación en esta temática requería de estrategias formativas mediadas por las tecnologías. El Estado local junto al Foro de profesionales necesitaba conocer la situación de los prestadores de alojamiento turístico, para definir la viabilidad de este tipo de estrategia formativa. El estudio se constituyó en una base documental y argumentada para la toma de decisiones y, la gobernanza local decidió implementar un programa de coformación a través de plataformas virtuales que permitieron la aplicación de los mencionados protocolos como primer paso para la reapertura turística.