

El Instituto de Investigaciones en Administración (IIA – CIDE) por dentro

Turismo Inteligente: Tendencias y desafíos del negocio turístico. Hacia el turismo del futuro

Melissa Maiella ¹

Marysela Coromoto Morillo Moreno²

Universidad de Los Andes, Mérida – Venezuela

La Sección de Extensión del **Instituto de Investigaciones en Administración**, CIDE se establece como un proceso multidireccional de divulgación, promoción, actualización y educación permanente entre la Universidad y su entorno, donde los miembros de la comunidad universitaria, comunidad regional, nacional e internacional interactúan de forma dinámica, crítica, creativa y coherente para el perfeccionamiento y difusión del conocimiento. Es afán de la Sección de Extensión vincular de forma permanente y dinámica a la Universidad con la sociedad, para dar utilidad social al conocimiento, estimular en la comunidad universitaria la creatividad y capacidad crítica, y estimular la confrontación teórica – práctica, para a su vez contribuir con el desarrollo social, económico y tecnológico de la región y del país.

En este sentido uno de los principales objetivos de la extensión universitaria del IIA es promover la integración entre las funciones de docencia e investigación del IIA, en la búsqueda de soluciones efectivas a problemas del entorno, al promover la formación, actualización y perfeccionamiento del recurso humano según las necesidades detectadas, a través de programas académicos no formales.

¹ Ingeniero Químico (ULA), Lic. en Administración de Empresas (ULA), Msc. en Administración. Profesora de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (FACES) de la Universidad de Los Andes (ULA), Venezuela. Coordinadora de la Sección de Extensión del Instituto de Investigaciones en Administración de la FACES- ULA.

² Licenciada en Administración y Licenciada en Contaduría Pública (ULA), Msc. en Administración (ULA), Diploma de Estudios Avanzados en Economía Aplicada (ULL), y Doctora en Ciencias Económicas y Empresariales (ULL). Profesora Titular de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (FACES) de la Universidad de Los Andes. Coordinadora del Grupo de Investigación en Desarrollo Turístico de la ULA, y miembro del Grupo de Investigación en Turismo, Competitividad y Sostenibilidad de la Universidad de La Laguna, España (ULL).



Por todo ello, para el segundo semestre el año 2025, la profesora Marysela Morillo Moreno, en el apoyo de un grupo de profesores de diferentes facultades de la Universidad de Los Andes, ha diseñado un programa de Diplomado dirigido a Empresarios, emprendedores, gerentes, personal de nivel medio y operativo, y demás profesionales que desempeñen en la actividad turística, denominado: **“Turismo Inteligente: Tendencias y desafíos del negocio turístico. Hacia el turismo del futuro”**. Dicho programa tiene por objetivo fomentar la difusión, capacitación y actualización de los empresarios y emprendedores del sector, por ser los principales oferentes del producto turístico y componentes principales del sistema turístico, con servicios de alojamiento, restauración, recreación, comunicación, transporte y sector comercial.

Tal iniciativa es producto de la relevancia de la actividad turística, en la región, y en el mundo, evidenciada en el número de personas movilizadas por diversos motivos, en los niveles de gasto turístico reportada en los destinos y en el efecto de arrastre para otros sectores económicos; todos estos aspectos hacen que la actividad se constituya en un atractivo sector económico de muchos países, pese a la marcada turbulencia y vulnerabilidad de los mercados turísticos. Por otra parte, los nuevos motivos de viaje, los nuevos deseos y preferencias del turista, las iniciativas durante y pospandemia COVID-19, y los innumerables avances tecnológicos, representan innovaciones que invaden a la actividad turística, provocando cambios importantes en su gestión.

Con miras al óptimo funcionamiento del sistema turístico, y considerando que el conocimiento oportuno de las nuevas tendencias es relevante para el desarrollo de nuevas ideas de negocio, desde la Sección de Extensión del IIA, de la FACES –ULA, deseamos

continuar apoyando a los prestadores de servicio turísticos proporcionándoles las herramientas adecuadas para que sigan el ritmo de las aceleradas tendencias emergentes, de cara a fortalecer la competitividad del sector.

Se pretende que los empresarios y emprendedores de tan importante sector económico, conozcan las herramientas necesario para la reactivación de la actividad turística, frente a las tendencias y desafíos recientes.

Específicamente, a partir de la modalidad virtual o en línea, y durante 120 horas académicas distribuidas en 17 semanas este nuevo programa de diplomado pretende, en primer lugar, definir algunas dimensiones de cambios que pudieran representar retos y oportunidades de negocios para los participantes del sistema turístico. En segundo lugar, ayudar a los prestadores de servicios turísticos a comprender los efectos (positivos y negativos) que tienen los cambios y últimas tendencias en los mercados turísticos, en la prestación del servicio. En tercer lugar, capacitar en el uso de herramientas con las que el prestador de servicios turísticos pueden responder ante los constantes desafíos y tendencias identificadas.

Con la participación de calificados docentes en el área (Dra. Marysela Morillo Moreno, Dr. Rafael Cartay, Dr. Franklin Rivas Echeverría, MSc. Alexander Villarroel, Dra. María Alejandra Rosales y MSc. Raúl Alejandro Carnevalli), los contenidos abordados se encuentran estructurados en seis módulos (Cuadro N° 1).

Cuadro N° 1. Contenidos del Diplomado por módulos

MÓDULOS	Facilitador:
• Módulo I: Hacia un nuevo concepto de turismo y su cadena de valor	Prof. Marysela Morillo Moreno
• Módulo II: Turismo gastronómico como oportunidades de negocios: fundamentos, usos y actores.	Prof. Rafael Cartay
• Módulo III: Inteligencia Artificial generativa para el turismo	Prof. Franklin Rivas Echeverría
• Módulo IV: Plan de Entrenamiento en Marketing Digital para Destinos Turísticos	Prof. Alexander Villarroel
• Módulo V: Certificaciones de Hoteles sostenibles: Inserción de la hotelería en los criterios de sostenibilidad.	Prof. María Alejandra Rosales
• Módulo VI: Turismo y Criptomonedas: Innovación Financiera en el Turismo Venezolano	Prof. Raúl Alejandro Carnevali

Fuente: Elaboración propia.

Para iniciar el programa, el primer módulo, denominado “*Hacia un nuevo concepto de turismo y su cadena de valor*”, pretende dar a conocer los componentes del sistema turístico en el marco de los nuevos enfoques del producto y de la cadena de valor, en contraposición con el turismo tradicional, a los fines de identificar oportunidades de negocio como alternativas de reactivación sostenida del mismo.

El módulo II, referido al desarrollo del turismo gastronómico, tiene como objetivo difundir los fundamentos y la formalización del turismo gastronómico, a partir de la biodiversas, la tradición, el patrimonio y la identidad, para la conformación de rutas, destinos, y ciudades creativas gastronómicas.

Como III módulo, el programa contempla el abordaje de la inteligencia artificial (IA) generativa, explorando sus fundamentos teóricos y prácticos, a través de una visión general de su evolución histórica y las principales aplicaciones en el negocio turístico, como la generación de texto, imágenes, audio y contenido multimodal, aplicadas al turismo.

El Módulo IV, referido al desarrollo de un plan de entrenamiento en marketing digital para destinos turísticos, proporciona a los participantes una amplia introducción al marketing digital, así como a las funciones básicas que desempeñan un *Content Manager* o un *Community Manager*.

El Módulo V, titulado “*Certificaciones de Hoteles sostenibles: Inserción de la hotelería en los criterios de sostenibilidad*”, se orienta a dar a conocer los aspectos fundamentales de las certificaciones de hoteles sostenibles y sus criterios de evaluación en los ámbitos económico, social y ambiental, y cómo la planta hotelera venezolana puede aplicar a las mismas.

Finalmente, un último módulo denominado “*Turismo y Criptomonedas: Innovación Financiera en el Turismo Venezolano*”, se ocupa de un importante aspecto financiero como lo son las alternativas en el manejo de divisas.

Desde la coordinación de Extensión del IIA (antiguo CIDE), continuamos impartiendo cursos o diplomados en el ámbito administrativo, que contribuyan a la formación de profesionales calificados y brinden soluciones prácticas a las necesidades de las empresas de la región, mediante la capacitación continua.

Para comunicarse con la Coordinación de Extensión, invitamos a escribir al correo competenciascideula@gmail.com o vía WhatsApp: 0424-728.63.93