

ESTUDIO SOBRE IMPACTOS Y DESAFÍOS DEL AVANCE TECNOLÓGICO PARA LA INDUSTRIA DE REUNIONES EN ARGENTINA

RESEARCH ON IMPACTS AND CHALLENGES OF TECHNOLOGY ADVANCEMENTS FOR MICE IN ARGENTINA

Investigadores USAL: Villamayor, María Lorena ((lvillama@usal.edu.ar);
Benzonelli, María Cecilia; González, Claudina.

Palabras clave: Industria de reuniones; Revolución tecnológica; Tendencias; Conocimiento; Innovación.

Keywords: MICE; Technological Revolution; Trends; Knowledge; Innovation

Resumen

Este proyecto logró cumplir el objetivo propuesto: caracterizar y dimensionar los impactos que la industria de reuniones sufrirá en un horizonte temporal de mediano y largo plazo como resultado del avance tecnológico, vislumbrando escenarios futuros en los que quedan configuradas las particularidades del negocio. Para tal fin, se recopiló y analizó bibliografía relacionada con las tendencias tecnológicas y su impacto en la industria de reuniones con el objeto de contar con un marco teórico y con información actualizada que permitiera detectar los principales elementos de análisis. Se seleccionó a un grupo de expertos, entre los que se encuentran representantes de organismos públicos, *bureaux* de convenciones, centros de convenciones, proveedores y OPC, y se administraron cuestionarios mediante el método Delphi y entrevistas en profundidad en pos de generar pronósticos basados en su experiencia y conocimientos, indagando sobre las nuevas exigencias que la tecnología impondrá a los destinos, a la comercialización de espacios, a las prestaciones y a los organizadores de reuniones. Finalmente, con el objeto de conocer los desafíos que se vislumbran para la capacitación del capital humano ante la revolución tecnológica, se diseñó un cuestionario para entrevistar en profundidad a referentes de la formación profesional. La información recabada fue analizada en función de los objetivos planteados para desarrollar las conclusiones del proyecto.

La contribución del presente proyecto al estudio de los impactos de la tecnología en el turismo de reuniones consiste en el aporte de una mirada local del fenómeno. Se obtuvieron interesantes conclusiones gracias a la reflexión de diversos referentes que resaltaron, entre otros, nuevos desafíos, tales como la necesidad de mejoras considerables en la conectividad en Argentina, así como el trabajo en pos de una creciente profesionalización del sector, a fin de lograr mayor eficiencia y competitividad. Se verifica que los nuevos formatos habilitados por la digitalización de contenidos permiten experiencias que resultan más impactantes e innovadoras. Aplicaciones y programas especiales, más la gestión de los datos (Big Data), son las herramientas que mayor impacto están generando en el sector. Asimismo, la promoción y la comercialización digitales contribuyen a un mejor posicionamiento de los destinos del país.

Abstract

This project achieved its proposed objective: to portray and dimension the impact of technological advancement on the meetings industry, in the medium and long term, foreseeing future scenarios based on special business features. To this end, literature related to technology trends and their impact on the meetings industry was gathered and analyzed aimed at providing a theoretical framework with updated information that would help distinguish the main elements of analysis. A group of experts was selected from among representatives of public agencies, convention bureaus, convention centers, suppliers and TPOs, and questionnaires were administered using the Delphi method and in-depth interviews were held aimed at generating predictions based on their experience and knowledge, investigating the new demands that technology will have on end use, the marketing of spaces, services and meeting organizers. Finally, in order to get to know the challenges that are foreseen in the training of human capital in light of the technological revolution, an in-depth questionnaire was designed to interview professional training bench markers. The information gathered was analyzed in terms of the objectives set for the development of the project's conclusions. This project's contribution to technological impact research on MICE tourism resides in the input of a local view of the phenomenon. Interesting conclusions were obtained thanks to the views of various bench markers that highlighted, among other things, new challenges such as the need for considerable connectivity improvement in Argentina as well as the work in pursuit of the sector's growing professionalization, aimed at achieving greater efficiency and competitiveness. It is shown that the new formats enabled by the digitalization of contents allow for experiences that are more impactful and innovative. Special applications and programs, plus data management (Big Data) are the tools that are having the strongest impact on the sector. Likewise, digital promotion and marketing contribute to a better positioning of the country's end usage.