

## Capítulo 9. Innovación en la experiencia turística

.....

### **Myriam Lucía Pineda González**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0633-8040>

Contacto: [myriam.pineda@unad.edu.co](mailto:myriam.pineda@unad.edu.co)

### **Gloria Nancy Duitama Castro**

ORCID: <http://orcid.org/0000-0001-9433-2337>

Contacto: [gloria.duitama@unad.edu.co](mailto:gloria.duitama@unad.edu.co)

### **Iván Enrique Sanabria Pérez**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4034-2705>

Contacto: [ivan.sanabria@unad.edu.co](mailto:ivan.sanabria@unad.edu.co)

### **Adriana Milena Tejedor Rodríguez**

ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-4637-8995>

Contacto: [adriana.tejedor@unad.edu.co](mailto:adriana.tejedor@unad.edu.co)



## Resumen

La innovación en la experiencia turística se ha consolidado como un campo de investigación dinámico, impulsado por las disrupciones tecnológicas y los cambios de comportamiento pospandemia. Este capítulo analiza sus tendencias durante el periodo 2021-2025 mediante un estudio bibliométrico de la base de datos Scopus, con el propósito de identificar patrones temáticos emergentes, dinámicas de impacto científico y oportunidades de desarrollo en el contexto latinoamericano.

Con un enfoque cuantitativo y un alcance descriptivo y analítico, se examinó un corpus de 223 documentos mediante indicadores de productividad, análisis de coocurrencia de palabras clave y mapeo de redes conceptuales.

Los hallazgos evidencian un crecimiento exponencial de la producción científica, con una tasa anual del 19.54% y un máximo de 73 documentos en el 2024, así como la estructuración del área en torno a cinco clústeres temáticos: inteligencia artificial y automatización, tecnologías inmersivas, turismo inteligente, sostenibilidad como eje transversal y nichos especializados. La distribución geográfica muestra una concentración en países asiáticos y europeos, con Brasil como el único país latinoamericano con una representación significativa, lo que confirma una brecha regional relevante.

Se concluye que la innovación en la experiencia turística constituye un campo académico diferenciado y en proceso de maduración y que América Latina dispone de una oportunidad estratégica para desarrollar líneas propias que articulen tecnologías avanzadas con sus fortalezas en turismo cultural, natural y sostenible.

**Palabras clave:** turismo, innovación, tecnología digital

## Abstract

Innovation in the tourism experience has emerged as a dynamic field of research, driven by the convergence of technological disruption and post-pandemic behavioral changes. This chapter analyzes trends in this field from 2021 to 2025 through a bibliometric study of the Scopus database, with the aim of identifying emerging thematic patterns, dynamics of scientific impact, and development opportunities in the Latin American context.

Using a quantitative approach with a descriptive and analytical scope, a corpus of 223 documents was examined through productivity indicators, keyword co-occurrence analysis, and conceptual network mapping.

The findings reveal exponential growth in scientific output, with an annual growth rate of 19.54% and a peak of 73 documents in 2024. They also show that the field is structured around five thematic clusters: artificial intelligence and automation, immersive technologies, smart tourism, sustainability as a cross-cutting theme, and specialized niches. The geographic distribution indicates a concentration of research in Asian and European countries, with Brazil as the only Latin American country with significant representation, confirming a substantial regional gap.

The study concludes that innovation in the tourism experience constitutes a distinct and maturing academic field and that Latin America has a strategic opportunity to develop its own lines of research integrating advanced technologies with its strengths in cultural, nature-based, and sustainable tourism.

**Keywords:** tourism, innovation, digital technology

## Introducción

La innovación en la experiencia turística ha emergido como uno de los campos de mayor dinamismo y transformación en la investigación académica contemporánea, impulsada por la convergencia de disrupciones tecnológicas, cambios en el comportamiento pospandemia y nuevas expectativas de los viajeros en torno a experiencias más personalizadas, sostenibles e inmersivas.

El periodo 2021-2025 representa una ventana temporal crítica para comprender estas transformaciones, caracterizada por la aceleración de procesos de digitalización iniciados durante la crisis sanitaria global y que han evolucionado hacia modalidades permanentes de innovación en el sector turístico.

Las transformaciones derivadas de la pandemia de COVID-19 actuaron como catalizadoras de desarrollos tecnológicos en proceso de maduración, aceleraron la adopción de soluciones digitales en las experiencias turísticas y reconfiguraron las expectativas de los consumidores hacia modalidades que integran elementos físicos y virtuales (Sigala, 2020).

Esta evolución ha generado un corpus científico creciente que abarca desde aplicaciones de inteligencia artificial en servicios turísticos hasta la implementación de tecnologías inmersivas en destinos patrimoniales, lo que evidencia la consolidación de la innovación en la experiencia turística como un área de investigación diferenciada que requiere análisis sistemático.

La relevancia de este campo de estudio trasciende el interés académico y configura implicaciones prácticas significativas en el desarrollo de destinos, la competitividad de las empresas turísticas y la calidad de las experiencias ofrecidas a los visitantes. La comprensión de las tendencias emergentes en innovación turística resulta fundamental para orientar estrategias de desarrollo tecnológico, políticas públicas de innovación y marcos de colaboración entre los actores académicos, empresariales e institucionales involucrados en la transformación del sector.

No obstante, la naturaleza multidisciplinaria del campo y la velocidad de transformación conceptual derivada de los desarrollos tecnológicos emergentes plantean desafíos para el mapeo sistemático de tendencias, la identificación de líneas de investigación consolidadas y la evaluación de brechas regionales en la producción de conocimiento.

La literatura disponible evidencia una concentración de investigaciones en determinadas regiones geográficas y enfoques tecnológicos específicos, lo que sugiere oportunidades de contribución desde contextos regionales subexplorados, particularmente en América Latina, donde la diversidad de recursos turísticos y la creciente adopción de tecnologías digitales configuran un escenario propicio para desarrollos innovadores.

En este contexto, el análisis bibliométrico emerge como una aproximación metodológica apropiada para caracterizar sistemáticamente la evolución del campo, identificar patrones temáticos emergentes y evaluar dinámicas de producción de conocimiento que aporten evidencia empírica sobre el estado actual y las direcciones futuras de la investigación en innovación turística.

Esta aproximación permite examinar tanto aspectos cuantitativos de la producción científica como estructuras conceptuales que revelan la consolidación de agrupaciones temáticas y la evolución de fronteras de investigación específicas.

El presente capítulo analiza las tendencias en innovación de la experiencia turística durante el periodo 2021-2025 mediante un estudio bibliométrico de la base de datos Scopus, con el propósito de identificar patrones temáticos emergentes, dinámicas de impacto científico y oportunidades de investigación en el contexto latinoamericano.

Específicamente, caracteriza la evolución temporal de la producción científica, identifica agrupaciones temáticas emergentes mediante análisis de coocurrencia de palabras clave y evalúa la representación geográfica e institucional de la producción de conocimiento, con énfasis en la participación latinoamericana y la identificación de brechas regionales.

La investigación se fundamenta en el análisis de 223 documentos científicos seleccionados mediante estrategias de búsqueda específicas que capturan la intersección entre innovación y experiencia turística.

Esta aproximación metodológica emplea técnicas de análisis bibliométrico, como indicadores de productividad, análisis de coocurrencia terminológica y mapeo de re-

des conceptuales, lo que facilita la identificación de clústeres temáticos, la evaluación del impacto científico y la caracterización de patrones geográficos que configuran el panorama actual de la investigación en el campo.

El capítulo se estructura en cinco secciones que proporcionan una perspectiva integral sobre el estado del arte y las tendencias emergentes en innovación turística. La sección de marco teórico establece los fundamentos conceptuales sobre innovación en la experiencia turística y contextualiza las transformaciones contemporáneas del sector. La metodología describe el diseño bibliométrico, las estrategias de búsqueda y las técnicas de análisis empleadas para caracterizar el corpus científico.

Los resultados presentan el análisis descriptivo de la producción científica y la identificación de agrupaciones temáticas emergentes mediante técnicas de coocurrencia y visualización de redes conceptuales. La discusión interpreta los hallazgos en el contexto de la literatura especializada y evalúa sus implicaciones para el desarrollo futuro del campo, mientras que las conclusiones sintetizan los aportes principales y proyectan direcciones de investigación que contribuyen al fortalecimiento de capacidades regionales en innovación turística.

Los hallazgos de este análisis proporcionan evidencia empírica sobre la consolidación de la innovación en la experiencia turística como campo académico diferenciado, caracterizan las agrupaciones temáticas que configuran las fronteras actuales de investigación e identifican oportunidades específicas de contribución desde contextos latinoamericanos que aprovechen las fortalezas regionales en turismo cultural, natural y sostenible mediante la adopción estratégica de tecnologías emergentes apropiadas para las características de destinos y mercados regionales.

## *Metodología*

Esta investigación adoptó un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo y analítico, sustentado en el método bibliométrico para examinar la producción científica sobre innovación en la experiencia turística durante el periodo 2021-2025. El diseño correspondió a un estudio observacional, transversal y retrospectivo, que utilizó técnicas de análisis bibliométrico para identificar patrones de productividad científica y agrupaciones temáticas emergentes en el campo.

Donthu et al. (2021) establecen que la bibliometría permite examinar la estructura del conocimiento científico mediante indicadores cuantitativos que revelan patrones de productividad, impacto y colaboración en campos de investigación específicos. Esta aproximación metodológica resulta particularmente apropiada para el estudio de la innovación turística, dado el carácter multidisciplinario del campo y la velocidad de transformación conceptual derivada de desarrollos tecnológicos emergentes.

La unidad de análisis correspondió a documentos científicos indexados en la base de datos Scopus que abordaran la intersección entre innovación y experiencia turística durante el periodo 2021-2025. La selección de Scopus se justificó por su cobertura de literatura académica de alta calidad, estructura de metadatos estandarizada y reconocimiento como base de datos de referencia para estudios de mapeo científico en ciencias sociales y disciplinas multidisciplinarias.

La estrategia de búsqueda se estructuró mediante la ecuación:

```
(TITLE-ABS-KEY("tourism experience" OR "tourist experience") AND TITLE-ABS-KEY(innovation OR "digital transformation" OR "immersive technologies")) AND PUBYEAR > 2020 AND PUBYEAR < 2026
```

La ecuación fue diseñada para capturar documentos que abordaran específicamente la innovación aplicada a experiencias turísticas y excluir literatura general sobre experiencias de visitantes en otros contextos. Se aplicaron filtros adicionales que limitaron el tipo de documento a artículos, capítulos de libro y libros, y restringieron las áreas temáticas a negocios, ciencias sociales, ciencias de la computación, economía, ciencias ambientales, artes, ciencias de la decisión y estudios multidisciplinarios.

La búsqueda inicial arrojó 734 documentos, que fueron depurados mediante criterios de inclusión específicos: estudios que abordaran la innovación en la experiencia turística o modalidades relacionadas, investigaciones centradas en tecnologías aplicadas al turismo y publicaciones en revistas indexadas con revisión por pares.

Los criterios de exclusión incluyeron estudios centrados únicamente en turismo masivo sin componente de innovación, investigaciones sobre experiencias de visitantes en contextos no turísticos y documentos sin acceso al texto completo. El proceso de depuración resultó en un corpus final de 223 documentos con alta relevancia temática para los objetivos de la investigación.

El procesamiento de datos se realizó mediante técnicas de análisis estadístico descriptivo para caracterizar la distribución de variables bibliométricas, análisis de frecuencias para identificar términos y conceptos más relevantes, y análisis de contenido temático para examinar resúmenes y palabras clave.

Las limitaciones metodológicas incluyeron restricciones derivadas del uso exclusivo de Scopus como fuente de datos, lo que pudo generar sesgos de cobertura hacia literatura en inglés y publicaciones de determinadas regiones geográficas.

La ventana temporal de análisis (2021-2025) pudo afectar los patrones de citación de documentos recientes, dado que la acumulación de citas requiere tiempo para reflejar completamente el impacto científico. La ecuación de búsqueda, aunque diseñada para maximizar la precisión temática, pudo excluir documentos relevantes que utilizaran terminología alternativa para describir fenómenos similares.

## Marco teórico

El estudio de la innovación en la experiencia turística ha experimentado transformaciones sustanciales durante el periodo 2021-2025, caracterizado por la convergencia de disrupciones tecnológicas, cambios en el comportamiento pospandemia y la consolidación de nuevos paradigmas digitales en el sector turístico.

Esta evolución ha sido catalizada por las transformaciones estructurales derivadas de la crisis de COVID-19, que aceleró los procesos de digitalización y reconfiguró las expectativas de los viajeros hacia experiencias más personalizadas, mediadas tecnológicamente y sostenibles (Sigala, 2020; Zenker y Kock, 2020).

La conceptualización contemporánea de la innovación en la experiencia turística se fundamenta en aproximaciones multidisciplinares que integran desarrollos tecnológicos, transformaciones organizacionales y cambios en las motivaciones del viajero.

Palos-Sánchez et al. (2021) definen la innovación turística como la implementación sistemática de modelos de negocio adaptativos que aprovechan tecnologías emergentes para crear valor diferencial en la experiencia del usuario, trascendiendo la mera adopción tecnológica hacia transformaciones sistémicas en los procesos de creación, entrega y consumo de experiencias turísticas.

Esta perspectiva reconoce que la innovación no se limita a productos aislados, sino que abarca ecosistemas complejos de actores, tecnologías y procesos que configuran experiencias integradas y contextualmente relevantes.

La experiencia turística, como objeto central de innovación, se entiende como un fenómeno multidimensional que involucra aspectos cognitivos, emocionales, sensoriales y sociales del viajero durante las diferentes fases de su proceso de consumo turístico.

Chirakranont y Sakdiyakorn (2022) conceptualizan las experiencias turísticas significativas como construcciones complejas que emergen de la interacción entre las características del destino, las expectativas del visitante y las mediaciones tecnológicas. En este marco, la innovación se materializa mediante la introducción de elementos diferenciadores que incrementan la memorabilidad, la autenticidad y el valor percibido de la experiencia.

Esta conceptualización sistémica reconoce la naturaleza procesual y contextual de la experiencia turística, en la que la innovación opera tanto en productos y servicios específicos como en la coordinación integral de los puntos de contacto que configuran el recorrido completo del visitante.

El periodo 2021-2025 ha evidenciado transformaciones significativas en la innovación turística, impulsadas por la recuperación post-COVID-19, la maduración de tecnologías digitales emergentes y los cambios en las preferencias de viaje.

Cuomo et al. (2021) identifican la transformación digital como un impulsor fundamental, en tanto la integración de nuevas tecnologías permite crear experiencias turísticas adaptadas al contexto específico del visitante. Esta transformación trasciende la digitalización de procesos existentes y habilita nuevas modalidades de interacción entre visitantes, destinos y prestadores de servicios.

Las tecnologías inmersivas han redefinido las fronteras entre lo físico y lo digital en el contexto turístico. Guo et al. (2023) demuestran cómo la realidad virtual, la realidad aumentada y las experiencias multisensoriales crean modalidades de turismo digital que complementan las experiencias presenciales tradicionales. Esta evolución refleja cambios en las expectativas de los consumidores contemporáneos, quienes demandan experiencias inmersivas e interactivas que generen una vinculación emocional duradera.

La inteligencia artificial ha revolucionado los procesos de gestión turística. Gursoy et al. (2023) analizan el impacto de tecnologías como ChatGPT y evidencian cómo los sistemas de procesamiento de lenguaje natural transforman la interacción entre turistas y proveedores mediante asistencia automatizada y recomendaciones contextuales. Majid et al. (2023) complementan esta perspectiva al demostrar cómo la automatización inteligente reconfigura los modelos de negocio hacia esquemas más eficientes y sostenibles.

Los destinos turísticos experimentan procesos de innovación mediante la integración de tecnologías que se adaptan dinámicamente a las necesidades de los visitantes. Errichiello y Micera (2021) desarrollan perspectivas de gobernanza que articulan múltiples actores, tecnologías y procesos de toma de decisiones.

La memorabilidad constituye un elemento central en la innovación experiencial turística. Elshaer y Marzouk (2024) demuestran cómo las tecnologías inteligentes y las innovaciones hoteleras contribuyen a crear experiencias memorables mediante la optimización de puntos de contacto y la integración de elementos diferenciadores.

La convergencia de estas tendencias tecnológicas y experienciales ha reconfigurado el panorama de la innovación turística durante el periodo 2021-2025, generando un corpus científico creciente que requiere análisis sistemático para identificar patrones emergentes, evaluar dinámicas de desarrollo conceptual y proyectar oportunidades de investigación futura.

## **Resultados**

El corpus analizado, compuesto por 223 documentos sobre innovación en la experiencia turística, evidencia un crecimiento significativo de la producción científica durante el periodo 2021-2025, con un patrón de evolución marcado por una aceleración notable hacia el 2024. La distribución temporal muestra un incremento progresivo, desde 24



documentos en el 2021 hasta 73 en el 2024, lo que representa un crecimiento del 204 % y establece al 2024 como el año de mayor productividad científica en el campo.

El año 2025 presenta 49 documentos, cifra que debe interpretarse considerando que corresponde a una proyección parcial del año. El análisis revela una tasa de crecimiento anual del 19.54 %, lo que confirma la aceleración exponencial del campo y evidencia el creciente interés de la comunidad académica por la innovación turística.

La tipología documental del corpus está dominada por artículos de investigación, que representan la mayoría de las publicaciones analizadas, complementados por capítulos de libro y libros especializados que abordan aspectos específicos de la innovación turística.

Esta distribución refleja el carácter dinámico del campo, en el que la investigación empírica y los desarrollos conceptuales se publican preferentemente en formatos ágiles que permiten la rápida difusión del conocimiento en un área de transformación acelerada. La edad promedio de los documentos, de 1.62 años, refleja el carácter emergente y dinámico del área de estudio, y evidencia la reciente consolidación de la innovación en la experiencia turística como campo de investigación diferenciado.

El análisis de impacto científico revela una distribución concentrada del reconocimiento académico, con un promedio de 9.58 citas por documento y un total de 2137 citas acumuladas en el corpus. La jerarquización por impacto identifica nueve documentos de alto impacto con 50 o más citas, 16 documentos de impacto medio con 20-49 citas, 62 documentos de impacto bajo con 5-19 citas y 136 documentos con impacto mínimo, inferior a 5 citas.

Esta distribución evidencia contribuciones seminales que han configurado el desarrollo conceptual del campo, entre las que destaca la investigación sobre ChatGPT en la industria turística, con 244 citas, como el trabajo de mayor impacto, seguida por estudios sobre transformación digital y codiseño de experiencias turísticas, con 135 citas.

Las fuentes de publicación muestran un patrón de especialización temática diversificado, con los documentos distribuidos entre 163 fuentes diferentes, lo que evidencia la amplitud editorial del campo. Las publicaciones más frecuentes incluyen *Sustainability* y *Current Issues in Tourism*, con 8 artículos cada una, seguidas por *Tourism Review*, con 6 artículos, e *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, con 5.

Esta distribución refleja tanto el carácter multidisciplinario del campo como la consolidación de espacios editoriales específicos para la investigación en innovación turística, y evidencia la maduración del área de estudio y su reconocimiento en la comunidad académica internacional.

La colaboración científica presenta características particulares, con 624 autores involucrados en la producción del corpus y una tasa de colaboración internacional del 26.91 %, lo que evidencia la naturaleza global de la investigación en innovación turística.

El promedio de 2.98 coautores por documento y la existencia de 36 documentos de autor único reflejan tanto la consolidación de equipos de investigación colaborativos como la persistencia de contribuciones individuales especializadas. Estos indicadores sugieren un campo en proceso de maduración, en el que coexisten aproximaciones individuales y colaborativas a la investigación en innovación turística.

El análisis de palabras clave de autor revela la estructura conceptual del campo de innovación en la experiencia turística, en el que 185 de los 223 documentos incluyen términos clave específicos que permiten mapear las principales áreas de desarrollo.

La identificación de 780 palabras clave únicas evidencia la diversidad conceptual del campo, mientras que la frecuencia de términos muestra el predominio de *tourism*, con 26 menciones, e *innovation*, con 23, como conceptos centrales, seguidos por *virtual reality*, con 16 menciones, *sustainability*, con 15, y *tourist experience*, con 13. Esta distribución confirma la centralidad de la innovación tecnológica y la sostenibilidad como ejes articuladores del campo.

El análisis de coocurrencia y la identificación de agrupaciones temáticas emergentes permiten distinguir cinco clústeres principales que configuran el panorama conceptual de la innovación en la experiencia turística. El clúster de inteligencia artificial y automatización emerge como el más influyente, liderado por la investigación sobre ChatGPT, que alcanzó 244 citas en el 2023, lo que evidencia el impacto disruptivo de las tecnologías de procesamiento de lenguaje natural en la industria turística.

Este clúster incluye desarrollos en automatización inteligente, asistentes virtuales y personalización algorítmica que están reconfigurando la interacción entre turistas y proveedores de servicios. El análisis revela términos asociados como *artificial intelligence*, *machine learning* y *digital technologies*, que confirman la consolidación de este clúster como línea de investigación prioritaria.

El clúster de tecnologías inmersivas constituye la segunda agrupación temática en importancia, caracterizada por la convergencia de realidad virtual, realidad aumentada y experiencias de metaverso en contextos turísticos. Con 16 menciones de *virtual reality* y múltiples referencias a tecnologías inmersivas en resúmenes y títulos, este clúster refleja la evolución hacia experiencias híbridas que combinan elementos físicos y digitales.

Los documentos en esta categoría abordan desde aplicaciones en museos digitales hasta desarrollos en turismo virtual, evidenciando la expansión de las fronteras tradicionales de la experiencia turística. La red de coocurrencia confirma la centralidad de *virtual reality* como concepto conector dentro de este clúster.

El clúster de turismo inteligente y ciudades conectadas representa la tercera agrupación, con 9 menciones de *smart tourism* y 5 de *smart destination* en palabras clave de autor. Este clúster articula investigaciones sobre integración de sensores, análisis de datos y plataformas digitales para crear ecosistemas turísticos adaptativos.

Los trabajos incluidos abordan aspectos tecnológicos y de gobernanza, reflejando la complejidad sistémica del desarrollo de destinos inteligentes y la necesidad de marcos institucionales colaborativos. El análisis de redes evidencia conexiones significativas entre *smart tourism*, *digitalization* y *technology adoption* como elementos estructurantes de este clúster.

El clúster de sostenibilidad e innovación emerge como dimensión transversal, con 15 menciones directas de *sustainability* y múltiples referencias a turismo regenerativo y responsable. Este clúster evidencia la creciente integración entre la innovación tecnológica y los objetivos de sostenibilidad, en la que las soluciones digitales se orientan hacia la optimización de recursos, la reducción de impactos ambientales y el fortalecimiento de comunidades locales.

La investigación en esta área combina desarrollos tecnológicos con marcos conceptuales de desarrollo sostenible aplicados al contexto turístico. Los términos *sustainable development*, *ecotourism* y *sustainable tourism* muestran alta coocurrencia, lo que confirma la coherencia conceptual de este clúster.

El clúster de nichos especializados incluye desarrollos específicos en turismo enológico, con 9 menciones de *wine tourism*; turismo cultural, con 5 menciones de *cultural tourism*, y turismo gastronómico, lo que refleja la aplicación de innovaciones tecnológicas a segmentos particulares del mercado turístico.

Estos nichos especializados demuestran cómo las innovaciones generales se adaptan y especializan para crear valor diferencial en mercados específicos, contribuyendo a la diversificación y sofisticación de la oferta turística global. El análisis revela conexiones particulares entre *heritage tourism*, *cultural heritage* y *cultural tourism* como subcampo diferenciado dentro de este clúster.

La estructura conceptual del campo se visualiza en la red de coocurrencia de términos (figura 1), donde los nodos representan palabras clave y las conexiones indican su asociación en la literatura analizada. La red confirma la existencia de agrupaciones temáticas diferenciadas y evidencia cuatro agrupaciones visuales: tecnologías emergentes (nodos rojos), *smart tourism* y sostenibilidad (nodos azules), turismo cultural y patrimonial (nodos verdes), y experiencias turísticas como eje articulador (nodos morados).

La centralidad de los términos *tourism* e *innovation* refleja su rol como conceptos conectores entre las diferentes agrupaciones temáticas.

La complejidad estructural del campo se evidencia en la red completa de coocurrencia de términos (figura 2), donde múltiples subcampos temáticos se articulan alrededor de los conceptos centrales *tourism* e *innovation*. La densidad de conexiones refleja la naturaleza interdisciplinaria del área de estudio, en la que convergen desarrollos tecnológicos, sostenibilidad, patrimonio cultural y gestión de experiencias. La posición central de términos como *virtual reality*, *sustainability* y *heritage tourism* confirma su rol como puentes conceptuales entre diferentes agrupaciones temáticas especializadas.

**Fuente:** elaboración propia mediante el paquete Bibliometrix (Aria y Cuccurullo, 2017).

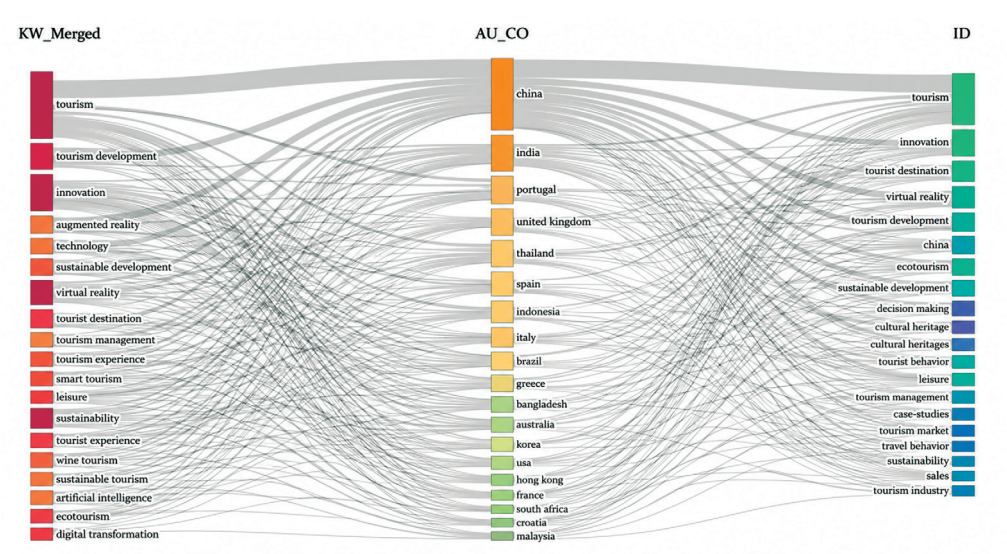
La evolución temporal de estos clústeres revela patrones de emergencia y consolidación conceptual. Mientras el turismo inteligente y las tecnologías inmersivas muestran un desarrollo sostenido desde el 2021, el clúster de inteligencia artificial experimentó un crecimiento exponencial del 2023 al 2024, coincidiendo con la popularización de herramientas como ChatGPT.

La sostenibilidad mantiene presencia constante como tema transversal, lo que evidencia su consolidación como paradigma integrador en la innovación turística contemporánea.

El análisis geográfico de la producción científica revela una concentración de investigaciones en países asiáticos, particularmente China e India, seguidos por países europeos como Portugal y el Reino Unido (figura 3). Brasil emerge como la única representación latinoamericana significativa en el corpus analizado, lo que evidencia una brecha regional importante en la producción de conocimiento sobre innovación en experiencias turísticas.

Esta distribución geográfica refleja diferencias en capacidades de investigación, inversión en innovación tecnológica y consolidación de comunidades académicas especializadas en el campo de estudio.

**Figura 3.** Distribución geográfica de la producción científica en innovación turística por países (2021-2025)



**Fuente:** elaboración propia mediante el paquete Bibliometrix (Aria y Cuccurullo, 2017).

## *Discusión*

Los hallazgos del análisis bibliométrico revelan un panorama de transformación acelerada en el campo de la innovación en la experiencia turística durante el periodo 2021-2025, caracterizado por un crecimiento exponencial, la emergencia de agrupaciones temáticas diferenciadas y la concentración geográfica, que configuran oportunidades y desafíos para el desarrollo futuro del área de estudio.

El crecimiento exponencial de la producción científica, con una tasa anual del 19.54 % y un máximo en el 2024, confirma la consolidación de la innovación en la experiencia turística como área de investigación prioritaria.

Este patrón es consistente con observaciones sobre la intensificación de la investigación en turismo digital post-COVID-19 (Sigala, 2020; Zenker y Kock, 2020), lo que sugiere que el interés académico responde a necesidades reales de comprensión ante cambios tecnológicos disruptivos. La edad promedio de los documentos, de 1.62 años, coincide con patrones identificados por Donthu et al. (2021) en campos emergentes, donde el crecimiento acelerado inicial refleja la convergencia de múltiples líneas de investigación previamente dispersas.

La identificación de cinco clústeres temáticos evidencia la estructuración conceptual del campo alrededor de vectores tecnológicos específicos. El predominio del clúster de inteligencia artificial, liderado por investigaciones sobre ChatGPT, con 244 citas, confirma las observaciones de Gursoy et al. (2023) sobre el impacto disruptivo de las tecnologías de procesamiento de lenguaje natural.

El clúster de tecnologías inmersivas refleja la expansión hacia modalidades híbridas que combinan elementos físicos y digitales, en consonancia con los marcos conceptuales de Guo et al. (2023) sobre turismo digital inmersivo. La consolidación del clúster de turismo inteligente evidencia la evolución hacia ecosistemas adaptativos, coherente con las perspectivas de Errichiello y Micera (2021) sobre marcos de gobernanza colaborativa en destinos inteligentes.

El clúster de sostenibilidad emerge como una dimensión transversal que evidencia la integración entre objetivos tecnológicos y ambientales, lo que sugiere que la sostenibilidad ha pasado de ser un criterio adicional a constituir un elemento de la innovación turística. La identificación del clúster de nichos especializados evidencia procesos de diferenciación que permiten aplicar innovaciones generales a segmentos específicos, en consonancia con las observaciones de Chirakranont y Sakdiyakorn (2022) sobre la importancia de la especialización temática en experiencias significativas.

El análisis geográfico revela concentraciones que reflejan disparidades globales en las capacidades de investigación. El predominio asiático, particularmente de China e India, seguido por países europeos, evidencia ecosistemas especializados que combi-



nan fortalezas tecnológicas con mercados turísticos significativos. Esta distribución es consistente con patrones identificados por Donthu et al. (2021) en campos tecnológicos emergentes, donde la concentración geográfica refleja diferencias en inversión en investigación, infraestructura tecnológica y políticas de innovación.

La presencia limitada de América Latina, representada únicamente por Brasil, confirma brechas regionales importantes que reflejan desafíos más amplios en el desarrollo científico de países emergentes, donde las capacidades en áreas tecnológicas requieren articulación entre inversión pública, desarrollo de capital humano y vinculación sectorial (Sigala, 2020). Esta situación representa un desafío y una oportunidad para la región, considerando su potencial en turismo cultural, natural y sostenible, que podría beneficiarse significativamente de innovaciones tecnológicas apropiadas.

La tasa de colaboración internacional del 26.91 % evidencia la naturaleza global del campo, pero sugiere que existe margen para incrementar la cooperación científica, particularmente mediante la cooperación Sur-Sur. Esta observación es consistente con la literatura sobre colaboración científica internacional, en la que la cooperación constituye un mecanismo efectivo para acelerar el desarrollo de capacidades y reducir brechas geográficas (Zenker y Kock, 2020).

Los resultados evidencian la consolidación de la innovación en la experiencia turística como campo académico diferenciado, caracterizado por crecimiento acelerado, estructuración conceptual clara y aplicación práctica creciente.

No obstante, la concentración geográfica y la velocidad de transformación tecnológica plantean desafíos para asegurar un desarrollo inclusivo, sostenible y culturalmente apropiado del conocimiento en diferentes contextos regionales. La identificación de estos patrones proporciona fundamentos empíricos para estrategias que promuevan tanto la excelencia académica como la equidad global en la producción de conocimiento sobre innovación turística.

## Conclusiones

El análisis bibliométrico de 223 documentos sobre innovación en la experiencia turística durante el periodo 2021-2025 confirma la consolidación de un campo académico diferenciado, estructurado alrededor de cinco agrupaciones temáticas principales: inteligencia artificial y automatización, tecnologías inmersivas, turismo inteligente, sostenibilidad transversal y nichos especializados. Esta estructuración conceptual evidencia la maduración del área de estudio y proporciona un mapa científico que orienta futuras investigaciones y desarrollos tecnológicos sectoriales.

Los objetivos planteados fueron alcanzados satisfactoriamente. La caracterización temporal reveló un crecimiento exponencial con un pico en el 2024, lo que confirma el dinamismo del campo. La identificación de clústeres emergentes mediante análisis

de coocurrencia estableció la estructura conceptual del área, mientras que el análisis geográfico confirmó la concentración asiática y europea de la producción científica, con Brasil como única representación latinoamericana significativa.

La principal contribución de este estudio radica en proporcionar el primer mapeo bibliométrico integral de la innovación en la experiencia turística como campo diferenciado y establecer líneas de base para el monitoreo futuro de su evolución. La identificación de brechas regionales específicas orienta estrategias de desarrollo científico, particularmente para América Latina, donde existe potencial subexplorado en turismo cultural y sostenible.

Para América Latina, los hallazgos revelan una oportunidad estratégica de posicionamiento en un campo de crecimiento acelerado. La región puede aprovechar sus fortalezas en biodiversidad, patrimonio cultural y prácticas de turismo comunitario para desarrollar líneas de investigación diferenciadas que integren innovaciones tecnológicas con características territoriales específicas. La colaboración internacional del 26.91 % identificada sugiere que las alianzas Sur-Sur constituyen mecanismos viables para acelerar el desarrollo de capacidades regionales.

Las limitaciones incluyen la dependencia de Scopus como única fuente de datos y el enfoque en literatura académica formal, que puede subrepresentar desarrollos en innovación aplicada y experiencias empresariales. La ventana temporal, aunque apropiada para capturar tendencias emergentes, requiere ampliarse en futuras investigaciones para evaluar la consolidación de los clústeres identificados.

Las direcciones futuras prioritarias incluyen estudios empíricos que evalúen la efectividad de tecnologías emergentes en contextos turísticos específicos, análisis de la evolución de clústeres mediante estudios longitudinales y desarrollo de investigación aplicada que traduzca hallazgos académicos en innovaciones implementables. Para América Latina, resulta crítico desarrollar investigaciones que exploren aplicaciones de tecnologías emergentes en modalidades de turismo sostenible y comunitario.

La consolidación identificada abre oportunidades para la formación de capital humano especializado y la creación de redes de investigación interdisciplinarias que articulen capacidades académicas, empresariales e institucionales. América Latina puede aprovechar esta coyuntura para desarrollar ecosistemas de innovación turística que combinen tecnologías avanzadas con ventajas comparativas regionales, contribuyendo al conocimiento global y al fortalecimiento de la competitividad sectorial regional.

Los resultados proporcionan fundamentos empíricos para políticas de innovación sectorial, estrategias de especialización académica y marcos de colaboración internacional que promuevan el desarrollo equilibrado de capacidades en innovación turística. La identificación de tendencias emergentes facilita la toma de decisiones informadas sobre inversiones en investigación, desarrollo tecnológico y formación de recursos humanos especializados en un campo de alta relevancia estratégica para el desarrollo turístico sostenible.



## Referencias

- Aria, M., y Cuccurullo, C. (2017). bibliometrix: An R-tool for comprehensive science mapping analysis. *Journal of Informetrics*, 11(4), 959-975. <https://doi.org/10.1016/j.joi.2017.08.007>
- Chirakranont, R., y Sakdiyakorn, M. (2022). Conceptualizing meaningful tourism experiences: Case study of a small craft beer brewery in Thailand. *Journal of Destination Marketing and Management*, 23, 100691. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2022.100691>
- Cuomo, M. T., Tortora, D., Foroudi, P., Giordano, A., Festa, G., y Metallo, G. (2021). Digital transformation and tourist experience co-design: Big social data for planning cultural tourism. *Technological Forecasting and Social Change*, 162, 120345. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.120345>
- Donthu, N., Kumar, S., Mukherjee, D., Pandey, N., y Lim, W. M. (2021). How to conduct a bibliometric analysis: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 133, 285-296. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.04.070>
- Elshaer, A. M., y Marzouk, A. M. (2024). Memorable tourist experiences: The role of smart tourism technologies and hotel innovations. *Tourism Recreation Research*, 49(3), 445-457. <https://doi.org/10.1080/02508281.2022.2027203>
- Errichiello, L., y Micera, R. (2021). A process-based perspective of smart tourism destination governance. *European Journal of Tourism Research*, 29, 2909. <https://doi.org/10.54055/ejtr.v29i.2436>
- Guo, K., Fan, A., Lehto, X., y Day, J. (2023). Immersive digital tourism: The role of multi-sensory cues in digital museum experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 47(6), 1283-1302. <https://doi.org/10.1177/10963480211030319>
- Gursoy, D., Li, Y., y Song, H. (2023). ChatGPT and the hospitality and tourism industry: An overview of current trends and future research directions. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 32(5), 579-592. <https://doi.org/10.1080/19368623.2023.2211993>
- Majid, G. M., Tussyadiah, I., Kim, Y. R., y Pal, A. (2023). Intelligent automation for sustainable tourism: A systematic review. *Journal of Sustainable Tourism*, 31(11), 2421-2440. <https://doi.org/10.1080/09669582.2023.2246681>
- Palos-Sánchez, P., Saura, J. R., Velicia-Martin, F., y Cepeda-Carrion, G. (2021). A business model adoption based on tourism innovation: Applying a gratification theory to mobile applications. *European Research on Management and Business Economics*, 27(2), 100149. <https://doi.org/10.1016/j.iedeen.2021.100149>

Sigala, M. (2020). Tourism and COVID-19: Impacts and implications for advancing and resetting industry and research. *Journal of Business Research*, 117, 312-321. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.06.015>

Zenker, S., y Kock, F. (2020). The coronavirus pandemic: A critical discussion of a tourism research agenda. *Tourism Management*, 81, 104164. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2020.104164>