

# INFLUENCIA DE LAS TIC AL TOMAR LA DECISIÓN DE VIAJAR

**Ginna L. Gamboa B.<sup>1</sup>, Diana M. García H.<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> Escuela Colombiana de Carreras Industriales (ECCI)  
Facultad de Humanidades  
Programa de Lenguas Modernas  
[ginnagamboa17@gmail.com](mailto:ginnagamboa17@gmail.com)

<sup>2</sup> Escuela Colombiana de Carreras Industriales (ECCI)  
Facultad de Humanidades  
Programa de Lenguas Modernas  
[diane00012@gmail.com](mailto:diane00012@gmail.com)

## RESUMEN

Hoy en día las TIC permiten el acceso a una multitud de contenidos y de servicios que dan a conocer un sin fin de información sin necesidad de ser expertos en el área tecnológica, aunque si es aconsejable que se desarrollen ciertas habilidades de criterio para obtener información clara y confiable. Este avance ha permitido grandes desarrollos en la comunicación e interacción con diferentes personas y culturas del mundo. Sin embargo no todas las personas poseen los mismos recursos tecnológicos y/o la misma frecuencia de uso que muchas otras personas sí disfrutaban, aun así cada día se multiplica la cantidad de usuarios y sus beneficios, permitiendo los procesos de intercambio intercultural. Por ejemplo, si una persona desea viajar a algún lugar del mundo por lo general busca información en la red para conocer acerca de su cultura, clima, ventajas y desventajas, entre otros datos, incluyendo las experiencias de otras personas que ya han ido y comparten fotos, videos y comentarios sobre sus vivencias, publicándolos en las redes sociales, blogs y paginas especializadas de turismo entre otros, de esta forma se puede facilitar la decisión de viajar a cierto destino con la ayuda de la información que se encuentra a través de las TIC.

**PALABRAS CLAVES:** (Información, Interculturalidad, Tecnología, TIC, Toma de decisiones, Viajar.)

## ABSTRACT

Nowadays, ITC allow access to a multitude of services and content disclosed endless information without being experts in the technological area, although it is advisable the development of certain skills of criteria to obtain clear information and reliable. This advance has allowed major developments in communication and interaction with different people and cultures of the world. But not all people have the same technological resources and/or use those resources with the same frequency that many other people enjoy, although every day the number of users and profits multiplied, allowing interculturality. For example, if a person wants to travel somewhere in the world usually looks for information online to learn about the culture, climate, advantages and disadvantages, among other information, including the experiences of others who have already travel and share photos, videos and comments about their experiences, post them on social networks, blogs and specialized tourism pages etc., it can facilitate the decision to travel to a certain destination using information found through ITC.

**KEYWORDS:** (Decision, making, Information, Interculturality, ITC, Technology, Travel)

Las TIC (tecnologías de la información y de la comunicación) son aquellas que permiten transmitir, difundir y procesar información de manera fácil e instantánea, éstas tecnologías también tienen una gran capacidad de almacenamiento de cualquier tipo de datos y así mismo permiten interactuar e intercambiar toda clase de información u obtenerla (Mao, 2009). En la nueva era, estas tecnologías son utilizadas con diversos fines que van desde el entretenimiento, pasando por lo académico y llegando hasta ámbitos más complejos como asuntos económicos y comerciales. En este texto, se hablará acerca de la influencia que tienen las TIC (y medios masivos) sobre las personas a la hora de tomar decisiones para viajar; ya que muchas personas antes de tomar este tipo de decisión buscan primero información sobre el entorno que los rodeará, las referencias y los antecedentes del lugar, sus ventajas y desventajas, hasta las habilidades que se pueden desarrollar si deciden viajar a algún sitio determinado con la ayuda de las TIC; por otra parte aunque el acceso fácil a gran variedad de información sea una ventaja, también tiene su lado negativo por causa de las inconsistencias en las fuentes y debido a que no toda la información obtenida por medio de estos portales, blogs, sitios web sobre diferentes destinos y/o culturas es 100% confiable, dando como resultado información que puede ser acertada o errónea, proporcionando buena o mala opinión respectivamente como lo menciona Núñez “Al no haber un proceso de selección y de edición previo a la publicación, por lo general la calidad del material publicado queda adversamente afectada.” (Núñez, 2005).

La finalidad de este ensayo es dar a conocer diferentes modos de uso de las TIC y cómo estas influyen en la forma en que las personas perciben la realidad, basándonos en fuentes bibliográficas verídicas de diferentes tipos como libros, revistas, páginas web, entre otras, expuestas en diferentes categorías que sustentarán cada una de las ideas mencionadas.

Como se indicó anteriormente, el primer aspecto a desarrollar se relaciona con el concepto de las TIC. Las tecnologías de la información y la comunicación han llegado a establecerse en la cotidianidad de las personas afectando el campo laboral, social, personal, de ocio y educativo, se puede decir que toda actividad sociocultural está regida por la tecnología y por ende los medios masivos como lo son el internet, la televisión, las redes sociales y el cine; es por esto que la sociedad actual puede conocerse como la sociedad de la comunicación mediada. A lo largo de la historia han existido hitos que marcan y definen épocas, los fenómenos de los medios masivos de comunicación y el desarrollo de las tecnologías son dos de ellos, de una forma u otra, dichos fenómenos han determinado el inicio de una nueva era, la cual ha sido una de las más grandes revoluciones en la historia de los hombres y las sociedades trayendo consigo un impacto sociocultural de gran tamaño. Este impacto no solo se basa en el incremento cuantitativo de información a la que se tiene acceso y a la inmediatez y rapidez con que la misma puede llegar a los destinatarios, sino también a los cambios y modificaciones culturales, desarrollo de nuevas profesiones, nuevos aparatos tecnológicos, entre otros. Como declaró Luis “Todo este conjunto de cambios han sido analizados desde dos perspectivas diferentes: El impacto sobre el tejido social general y el impacto al mundo empresarial (expansión y organización interna).” (Luis, 1999).

Cuando las TIC emergieron en los años 90 se empezó a alfabetizar a las personas en el área digital para que aprendieran a manejar estas nuevas tecnologías, permitiendo en la actualidad que muchas personas se identifiquen con su uso y manejo especialmente para la comunicación e intercambio de información. La comunicación por internet era más personal y privada como los correos electrónicos, mensajería instantánea, chats y foros; pero esta situación ha evolucionado con la llegada de la Web de lectoescritura (Blogs, wikis) permitiendo que las personas se

conviertan en emisores y comuniquen sus pensamientos y creaciones a un mundo masivo sin la necesidad de conocimientos avanzados sobre la informática.

Páginas como YouTube y Jukebox son canales de distribución y consumo de multimedia masiva que generan practicas digitales específicas, como son las búsqueda, investigación, descarga, y publicación de contenidos. Estas prácticas digitales están permitiendo a las personas tener un espacio colectivo de interacción con muchos usuarios de la Red, donde pueden combinar lo personal con lo social. Algunos otros tipos de ayuda son paginas web como Tripadvisor, eDestinos y Destinos TV que ayuda a los viajeos a proyectar sus viajes, dandoles a conocer grandes variedades en planes, precios y lugares del mundo. Algo adicional y muy importante es que proporciona consejos de personas reales que ya viajaron y cuentan sus experiencias con el fin de que otras personas se animen a viajar. Esto hace que las personas puedan tomar una decisión mas fácil si cuentan con información previa del lugar y sobretodo recomendaciones de vivencias ajenas. La finalidad de estas páginas no es dictaminar o imponer a la hora de tomar una decisión, la intención de las empresas que ofrecen estos servicios es dar a conocer los lugares como realmente son, ofreciendo muchos servicios a disposición como el transporte, los hoteles, las guias turísticas, los recorridos, las comidas y restaurantes, los sitios de interés, trámites de documentos necesarios para visitar otros países, la realización de estudios superiores (Maestría, Especialización o Doctorado), entre otros, así la decisión de viajar se le facilitará a la persona que lo desee.

Cada vez que el hombre crea una nueva tecnología esta influirá en su modo de pensar y mirar desde diferentes puntos de vista el mundo en el que se encuentra. Sin embargo aunque aparentemente sea una herramienta eficiente y eficaz, en los medios masivos y en específico las TIC, hay ciertos riesgos como por ejemplo la abundancia de información, donde el problema no estará en conseguir información si no en saber ubicar la que es real y confiable como lo indica

Lara “La dificultad no está tanto en «conseguir» más información, sino en saber «localizar» la que sea relevante.” (Lara, 2012). Esta es una de las razones por las cuales las personas deben alfabetizarse digitalmente, así obtendrán conocimientos necesarios para interactuar entre sí y desarrollar un pensamiento crítico. Según Area (Area, 2010), existen cuatro tipos de de competencias digitales denominadas dimensiones de aprendizaje que son:

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>COMPETENCIA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>INSTRUMENTAL</b>	Conocer y manejar los diferentes recursos tecnológicos.	Habilidades en el uso de las tecnologías para buscar información.
<b>COGNITIVA</b>	Obtener y desarrollar conocimientos intelectuales.	Uso inteligente de los recursos que permitan buscar, seleccionar, difundir e intercambiar información.
<b>SOCIOCOMUNICACIONAL</b>	Actitud social positiva.	Aplicar los valores y normas de comportamiento para interactuar positivamente con la sociedad.
<b>AXIOLÓGICA</b>	Adquirir valores y criterios éticos.	Analizar de manera crítica la información.

Cuadro No 1. Dimensiones de aprendizaje (Area, 2010)

Gracias al aprendizaje y desarrollo de estas dimensiones con sus respectivas competencias, se simplifica de manera individual e integral el manejo de las TIC permitiendo que la información obtenida por medios digitales posea un filtro que facilite la elección correcta con fuentes verídicas y confiables, así como la toma de decisiones en cualquier aspecto que sea necesario.

Anteriormente, se indicaba que las TIC y los medios masivos de comunicación generan un inmenso cambio tanto en la mentalidad de las personas como en su comportamiento en la cotidianidad, a partir de este enunciado se determina que el uso de estas herramientas han

generado un impacto sociocultural, económico y político. Pero la pregunta principal es ¿Cómo influyen las TIC y los medios masivos de comunicación a la hora de tomar la decisión de viajar? Visualizado desde el aspecto positivo, estas herramientas tecnológicas son económicas y de fácil acceso; sin embargo existe un lado negativo debido a que por momentos generan indecisión y confusión.

Los medios masivos de comunicación muestran una ilusión sobre la realidad, destacando en muchas ocasiones aspectos negativos y perjudicando las nuevas oportunidades que pueden aparecer en medio de un intercambio cultural o viaje al extranjero. La decisión de viajar es plenamente personal, subjetiva y se basa en las necesidades y deseos del individuo, y no de lo que digan los demás o incluso los medios, pensando en el desarrollo personal en diferentes ámbitos (Educación, economía, sociedad, política, etc.). Como afirma Quiroga, actualmente se vive en un mundo global que se encuentra lleno de oportunidades y desafíos, en el cual las personas deben estar preparadas para competir y ganar en gran variedad de ámbitos desde un punto de vista étnico y cultural, donde el trabajo en equipo es indispensable, más aún en programas de intercambio debido a que son una ocasión inmejorable para conocer el mundo real (Quiroga, 2013). Así mismo, encontrarse preparado para enfrentar nuevas situaciones y experiencias que permiten a la persona desarrollarse intelectual y personalmente, ya que se tiene la capacidad de adaptación en diversos ambientes dinámicos. Las personas podrían ser conscientes que las decisiones que tomen afectan de manera directa el futuro a corto, mediano y largo plazo, éstas pueden beneficiar o perjudicar el crecimiento personal y laboral, abriendo o cerrando puertas a trabajos bien remunerados, situaciones más exitosas y adquisición de nuevos conocimientos.

Las ventajas y desventajas de las TIC son los siguientes aspectos a exponer. En la sociedad de la información las nuevas tecnologías inciden de manera significativa en todos los

ámbitos del conocimiento, las nuevas generaciones asimilan de manera natural los cambios que se van generando en el transcurso del tiempo los cuales permiten la realización de actividades dirigidas al desarrollo psicomotor, emocional, cognitivo y social de la persona. Cabe aclarar que actualmente las TIC, cumplen determinadas funciones como: ser un canal de comunicación, medio de expresión, fuente e instrumento para la gestión y adquisición de información, generador de nuevos escenarios formativos, así como medio didáctico y guía de aprendizaje cognitivo y de competencias. Las TIC son herramientas que poseen ciertas ventajas como: el interés y la motivación que generan en las personas, la facilidad de interacción a distancia, el desarrollo de la iniciativa, el fomento del aprendizaje a partir de los errores (El “feed back” o retroalimentación), en el ámbito educativo la comunicación constante entre docentes y estudiantes, el aprendizaje cooperativo, la generación de la interdisciplinariedad, la alfabetización digital y audiovisual, el fácil acceso a grandes cantidades de información, el desarrollo de habilidades de búsqueda y selección, la personalización de los procesos de enseñanza y aprendizaje, la autoevaluación de conocimientos, flexibilidad de tiempo, entre muchas más.

A su vez, existen ciertos inconvenientes, es decir, el uso inadecuado de las TIC hace que se presenten ciertas desventajas como: la distracción, la dispersión en la navegación de internet, pérdida de tiempo al no tener criterio de búsqueda, información no fiable, aprendizaje superficial e incompleto, generación de una visión parcial de la realidad, aislamiento y dependencia, virus en la red, exigencia de mayor dedicación. También genera ciertos problemas físicos como el cansancio visual, estrés y malas posturas entre otros. Ciertamente, no es adecuado generalizar si las TIC son buenas o malas, el uso de las mismas depende de la persona que las utiliza.

Los siguientes dos aspectos a desarrollar son las referencias y el entorno, es decir, cómo los estereotipos y la situación del país afectan a la hora de tomar la decisión de viajar. Al interior

de cada sociedad, existe una realidad detrás de las TIC llamada “brecha digital” que poco a poco ha ayudado a incrementar las desigualdades entre los países desarrollados y los países en vía de desarrollo, ya que no todos tienen acceso continuo, ni disfrutan de esta ventaja de comunicación, información e interactividad con el mundo. La brecha digital no solamente existe entre diferentes países, sino también dentro de un mismo país que puede darse en su mayoría por la diferencia de recursos económicos y la ubicación. Así como Vega menciona que Colombia es un país en desarrollo y la brecha digital es amplia no solo en el ámbito internacional sino en el medio doméstico, donde el ingreso a las TIC se concentra en las grandes ciudades marcando grandes diferencias con poblados pequeños y más con el sector rural que en muchos casos no cuenta ni con la mínima infraestructura para educación, salud, vías, y/o servicios públicos. (Vega, 2008).

En consecuencia, esta brecha digital tiende a adaptarse más rápido a aquellos que tienen más contacto con las tecnologías, a diferencia de los que no, permitiendo que esta desigualdad se refleje en el ámbito sociocultural y socioeconómico de una comunidad de un país y de manera individual; esta es una de las causas por las cuales muchas personas tienen menos posibilidades de conocer, viajar e interactuar con otras culturas. Es aquí donde aparece un nuevo concepto la “interculturalidad” que se puede producir por el frecuente contacto con el mundo por medio de las TIC, siendo éstas un importante medio de comunicación y un espacio que aumenta la participación intercultural, pero al existir tal brecha digital, las oportunidades serán diferentes para cada persona dependiendo del contacto que estén teniendo con el uso de las mismas tecnologías. Sin embargo es posible acercarse a otras culturas de maneras diferentes, como lo aseguran Rodrigo y Gaya” Pero es cierto también que algunas personas pueden, por su biografía y/o formación, conocer diferentes culturas”. (Rodrigo & Gaya, 2001).

A la brecha digital se encuentra ligado el salto generacional o la brecha generacional, que hace alusión a las diferencias que van dándose entre generación y generación: padres e hijos,

padres con sus propios padres y, en general, adultos con jóvenes y niños. En la obra *Creciendo en un entorno digital: La Generación Net*, Tapscott hace referencia a la Generación N, la cual se caracteriza por ser la primera generación en la historia que crece rodeada de medios digitales a nivel cotidiano. Los miembros de esta nueva generación se hallan, envueltos de tecnologías desde pequeños y, consecuentemente, las consideran como un tipo de utensilios integrantes más de su entorno habitual o “natural”. Para los individuos de la generación N, según el autor “Por primera vez en la historia, saben más que sus padres sobre una innovación esencial para la sociedad y se sienten más a gusto con ella que sus progenitores” (Tapscott, 1998). Como resultado, las brechas generacionales cada vez son más cortas y estrechas entre sí, generando una transformación social gracias al aprendizaje y uso de las diferentes herramientas que brinda la tecnología, como lo son las enciclopedias virtuales, los videojuegos de aprendizaje, los paquetes de oficina para la edición de documentos, entre muchos otros.

Por otra parte, los estereotipos son considerados como una percepción exagerada (con pocos detalles) y aceptada como patrón de cualidades o conducta buscando justificar acciones que son determinadas por categorías sociales; como lo establece McEntee en su obra “Comunicación Intercultural, Bases para una Comunicación Efectiva en el Mundo Actual”: La utilización de los estereotipos es un proceso cognitivo normal, pues reduce el entorno complejo a un tamaño manejable; permite identificar diferencias entre los estímulos, es decir, diferentes atributos de las personas, como alegre, triste, bien intencionada, mal intencionada, etcétera; así se identifica a los miembros de una clase, reduciendo la necesidad de fijarse en la particularidad de cada estímulo, relacionando una clase de eventos con otra. (McEntee, 1998).

Las TIC y los medios masivos de comunicación en específico, pueden enfocar sus contenidos en una serie de estereotipos con ideas vanas, usando las burlas, los descalificativos y menospreciando a las personas, culturas, lugares, épocas, entre otros, influenciando de manera

directa e indirecta en la impresión que se tiene del entorno, generando una imagen preconcebida y empezando a configurar en los receptores de dichos contenidos ideas negativas; esta situación afecta a corto y largo plazo a las diferentes entidades comerciales de turismo y a las mismas organizaciones de intercambios educativos y culturales, puesto que puede disminuir la afluencia de interesados en los diferentes planes o generar dudas a la hora de adquirir un plan.

Por otro lado, dichos contenidos también transmiten información sobre diferentes temas, acercando a todas las culturas y personas de todo el mundo, dando a conocer lugares exóticos tanto por sus habitantes, como por sus paisajes, costumbres, sitios de interés, entre otros. Estas situaciones mencionadas generan un impacto sociocultural, económico y político que es aún mayor cuando se desconoce o no se tienen las habilidades de criterio, como lo expresa Gamarnik “El impacto de estas representaciones resulta poderoso sobre todo respecto de los grupos de los que no se tiene un conocimiento directo”. (Gamarnik, 2009).

Retomando la pregunta formulada con anterioridad ¿Cómo influyen las TIC y los medios masivos de comunicación a la hora de tomar la decisión de viajar? En el desarrollo del primer aspecto del ensayo se estipulaba que la influencia generada puede ser tanto positiva como negativa, siendo una herramienta tecnológica económica y de fácil acceso o generando indecisión y confusión, respectivamente. Pero luego de desarrollar los demás aspectos se puede ampliar un poco más la respuesta, enfocándose en la parte comercial. Sin duda el entorno tecnológico ofrece demasiada información, entre ella se encuentra la publicidad que ofrecen muchas empresas turísticas dando a conocer sitios específicos en diferentes países y culturas; por otro lado existen sitios web como blogs y redes sociales, en las cuales personas que han tenido experiencias en algún lugar del mundo, comentan, y opinan de dichos lugares ya sea para recomendarlos o no. Y al afirmar que tomar una decisión no es fácil, es importante obtener cierta información previa acerca del lugar al que se desea ir. Según Anton, las TIC se emplean para dar respuesta a las

ciudadanos, turistas y empresas acerca de un destino turístico, para ello hacen uso de todas las herramientas disponibles (texto, audio, video, etc) también, integrando la información en otras fuentes de interés. Poniendolo a disposición de los internautas y que puedan encontrar esta informacion tan fácil como sea posible, ayudandolos a planificar su viaje. (Anton, 2010).

Para concluir, cabe aclarar que independientemente de los beneficios y/o las desventajas de las TIC, el uso exitoso de la información que se adquiriera en la web o en los diferentes medios de comunicación depende de la personalidad del individuo, la capacidad que tiene el mismo de tomar decisiones consientes y consecuentemente adquirir responsabilidad por las consecuencias de cada una de sus acciones, la percepción que tenga de la realidad, la capacidad de disertar y la habilidad critica que posea.

## Bibliografía

- Anton, P. (2010). *Impacto de las TIC en un destino turístico*. Obtenido de Cictourgune:  
[http://www.tourgune.org/uploads/tinymce/filemanager/Impacto\\_de\\_las\\_tics\\_en\\_un\\_destino\\_turistico\\_112010\\_Pedro\\_Anton.pdf](http://www.tourgune.org/uploads/tinymce/filemanager/Impacto_de_las_tics_en_un_destino_turistico_112010_Pedro_Anton.pdf)
- Area, M. (2010). La competencia digital e informacional en la escuela. *Curso Competencia Digital*, 10.
- Gamarnik, C. (s.f.). *Estereotipos sociales y Medios de comunicación: Un Círculo Vicioso*. Obtenido de Universidad de Buenos Aires.
- Lara, T. (2012). Contexto tecnosocial. Tecnologías digitales y prácticas discursivas. En F. Z. Tíscar Lara, *La competencia digital en el área de la lengua*. Barcelona: Ediciones Octaedro S.L.
- Luis, J. (Abril de 1999). *El impacto social de las nuevas tecnologías*. Obtenido de Revista Latina de Comunicación Social: <http://www.ull.es/publicaciones/latina/a1999adi/06Hortolano.html>
- Mao. (21 de Abril de 2009). *Wordpress*. Obtenido de TICS - Tecnologías de la Información y la Comunicación.
- McEntee, H. (1998). *Comunicación Intercultural, Bases para una Comunicación Efectiva en el Mundo Actual*. McGraw Hill.
- Núñez, M. (7 de Abril de 2005). *Evaluación de la calidad y veracidad de la información en la Red*. Obtenido de DigiZen: Un Blogfesor aprendiendo:  
<http://www.vidadigital.net/blog/2005/04/07/evaluacion-de-la-calidad-y-veracidad-de-la-informacion-en-la-red/>
- Quiroga, M. (s.f.). *¿Por qué hacer un intercambio?* Recuperado el 2 de Diciembre de 2013, de Universidad Torcuato Di Tella:  
[http://www.utdt.edu/ver\\_contenido.php?id\\_contenido=1924&id\\_item\\_menu=3846](http://www.utdt.edu/ver_contenido.php?id_contenido=1924&id_item_menu=3846)
- Rodrigo, M., & Gaya, C. (2001). *Medios de comunicación e interculturalidad*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Tapscott, D. (1998). *Creciendo en un entorno digital: La generación net*. Bogotá D.C: McGraw Hill.
- Vega, O. (2008). Una ojeada a la brecha digital en Colombia. *Ventana informática*, 165.