

# La inteligencia artificial como herramienta para personalizar las experiencias turísticas en las rutas patrimoniales de San Juan en Argentina

*Artificial intelligence as a tool for personalising tourist experiences on the heritage routes of San Juan, Argentina*



**Florencia Agustina Katuchin**

Universidad Nacional de San Juan  
Facultad de Filosofía Humanidades y Artes  
San Juan, Argentina  
[floragusk@gmail.com](mailto:floragusk@gmail.com)

## RESUMEN

Las nuevas tecnologías han revolucionado la forma en que se gestiona y conserva el patrimonio, hoy el mundo en el que impera la hiperconectividad global y una sociedad impulsada por la tecnología, sedienta de nuevas narrativas y experiencias novedosas, nos exige una reinvenCIÓN en la forma que experimentamos y compartimos el patrimonio. Es así, que la inteligencia artificial, se está convirtiendo en una de las tecnologías clave para la transformación digital de los negocios. El presente artículo se basó en una metodología de tipo descriptiva y exploratoria, en el que se trabajó sobre las características cualitativas a través de la investigación bibliográfica y la búsqueda de antecedentes sobre el uso de la IA que detentan sobre el potencial de su implementación y su relación con la puesta

en valor del Patrimonio Turístico, para cumplir con los principales objetivos de la investigación; conocer el impacto del uso de la IA para fomentar la preservación, conservación y comprensión del patrimonio cultural a públicos que demandan y necesitan experiencias cada vez más particularizadas; indagar sobre los beneficios, desafíos y retos éticos del uso de la IA y por último análisis de la Ruta Ancestral Diaguita de la localidad de Valle Fértil.

**PALABRAS CLAVE:** Inteligencia Artificial; turismo; patrimonio; San Juan.

#### ABSTRACT

New technologies have revolutionized the way heritage is managed and preserved. Today, in a world dominated by global hyperconnectivity and a technology-driven society thirsty for new narratives and novel experiences, we are required to reinvent the way we experience and share heritage. Thus, artificial intelligence is becoming one of the key technologies for the digital transformation of businesses. This article is based on a descriptive and exploratory methodology, in which qualitative characteristics were examined through bibliographic research and background research on the use of AI, its potential for implementation, and its relationship to the enhancement of tourism heritage, in order to meet the main objectives of the research: to understand the impact of the use of AI in promoting the preservation, conservation, and understanding of cultural heritage to audiences that demand and need increasingly personalized experiences; to investigate the benefits, challenges, and ethical issues of the use of AI; and, finally, to analyze the Diaguita Ancestral Route in the town of Valle Fértil.

**KEY WORDS:** Artificial Intelligence; tourism; heritage; San Juan.

## INTRODUCCIÓN

El patrimonio cultural se lo conoce como la herencia cultural propia del pasado de una comunidad y abarca desde yacimientos arqueológicos, museos, monumentos históricos hasta tradiciones y expresiones artísticas, constituyéndose así la base de la identidad cultural de una comunidad, un municipio, una provincia, un país, entre otros. Actualmente el patrimonio cultural afronta algunos problemas que llevan a replantearse nuevas formas de gestión. Como dice Marta Gago (2024), ha habido una pérdida del interés cultural y educativo por parte de los visitantes. Otro problema es el declive

en el interés por los museos<sup>1</sup> del público general. Hay diversas razones responsables de este declive, entre ellas la expansión de Internet y el acceso a información de manera instantánea, y el desinterés por los modelos tradicionales contemplativos de exposición, sobre todo entre el público más joven.

Para mitigar estas problemáticas que aquejan al patrimonio cultural, según una publicación de EVE museos e innovación (2024), las nuevas tecnologías han revolucionado la forma en que los expertos gestionan y conservan el patrimonio cultural. Entre las herramientas más utilizadas se encuentran la digitalización y el escaneo 3D, que permiten registrar y conservar en formato digital monumentos, obras de arte y sitios arqueológicos, asegurando su preservación a largo plazo, el uso de códigos de realidad aumentada, visitas virtuales, chatbots de IA, etc. Asimismo, estas tecnologías también facilitan el acceso remoto a colecciones y sitios patrimoniales, permitiendo que estudiantes y turistas puedan “visitar” virtualmente lugares históricos, expandiendo el alcance de estos recursos culturales más allá de sus fronteras físicas como una forma de “democratizar” el patrimonio.

## ASPECTOS CONCEPTUALES

### ¿Qué debemos saber de la IA?

La Inteligencia Artificial, o IA, es mucho más que un término de moda en la tecnología. Es una disciplina que busca desarrollar sistemas capaces de realizar tareas que asociamos con la inteligencia humana, como resolver problemas, reconocer patrones o aprender de la experiencia.

---

<sup>1</sup>El artículo de Marta Gago está orientado a un estudio sobre accesibilidad museística. Sin embargo, el desinterés no sólo es menester de los museos sino del patrimonio en general.

Rodríguez y Guallarte (2025) definen a la IA como todos aquellos programas y algoritmos que ya no solamente se limitan a realizar mecánicamente las tareas programadas, sino que son capaces de aprender de la experiencia, como hacemos los humanos, para identificar patrones de la realidad circundante y, en ocasiones, poder elaborar juicios y tomar decisiones. La idea de máquinas inteligentes no es nueva. En los años 50, Alan Turing, un matemático visionario, propuso un experimento llamado la "Prueba de Turing" para evaluar si una máquina podía comportarse como un ser humano en una conversación. Este fue el punto de partida para que en 1956 se celebrara el famoso Dartmouth Summer Research Project on Artificial Intelligence, considerado el nacimiento oficial de esta disciplina.

El aprovechamiento de este revolucionario sistema informático se ha dado, principalmente y sobre todo en el sector turismo, en tecnologías relacionadas con el Deep Learning, procesamiento del lenguaje natural como los es el robot conversacional o comúnmente llamado "chatbot", así como los asistentes virtuales (Siri, Cortana, Alexa, etc.), aparatos que permiten la traducción automática de una lengua a otra sin intervención humana, sistemas de recomendación y personalización que utilizan la inteligencia para ofrecer recomendaciones personalizadas, sistemas de predicción, optimización de precios y toma de decisiones utilizando algoritmos de aprendizaje automático (Machine Learning). El último gran avance es la IA generativa, que no sólo responde a nuestras necesidades, sino que crea contenido completamente nuevo, como textos, imágenes, música, videos, etc. Es así como la IA se ha integrado en múltiples industrias, optimizando procesos, mejorando la eficiencia y permitiendo un futuro sostenible:

Cuadro n°1: Principales usos de la IA y su aplicación a la industria del Turismo

Inteligencia Artificial	Uso general	Uso en Turismo
Procesamiento de Lenguaje Natural (NLP)	<p>Permite a las máquinas comprender, interpretar y generar lenguaje humano.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Asistentes Virtuales: Siri, Alexa, Google Assistant.</li> <li>✓ Chatbots y Atención al Cliente: Chatbots en bancos, e-commerce y soporte técnico.</li> <li>✓ Traducción Automática: Google Translate, DeepL.</li> <li>✓ Generación de Texto: Modelos como ChatGPT para redacción y generación de contenido.</li> <li>✓ Análisis de Sentimientos: Interpretación de opiniones en redes sociales y reseñas.</li> </ul>	<p>Los chatbots impulsados por IA mejoran la atención al cliente y facilitan la planificación de viajes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Atención 24/7: Responden preguntas en tiempo real sobre reservas, itinerarios y políticas.</li> <li>✓ Recomendaciones Personalizadas: Sugerencias de destinos, actividades y hoteles según preferencias.</li> <li>✓ Asistentes de Aerolíneas: Para gestionar consultas de vuelos.</li> </ul>
Visión por computadora	<p>Permite a las máquinas interpretar imágenes y videos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reconocimiento Facial: Seguridad y autenticación biométrica.</li> <li>✓ Diagnóstico Médico: IA para detección de enfermedades en imágenes de rayos X, resonancias magnéticas.</li> <li>✓ Vehículos Autónomos: Sensores y cámaras para conducción autónoma.</li> <li>✓ Vigilancia y Seguridad: Cámaras inteligentes que detectan actividades sospechosas.</li> <li>✓ Edición y Creación de Imágenes: Generación de imágenes con IA.</li> </ul>	<p>Los aeropuertos y hoteles usan IA para mejorar la seguridad y la experiencia del viajero.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reconocimiento Facial: Check-in y embarque sin contacto en aeropuertos como el de Dubái.</li> <li>✓ Control de Pasajeros: Escaneo inteligente de pasaportes y detección de comportamientos sospechosos.</li> <li>✓ Automatización en Aduanas: Reducción de tiempos de espera con IA para análisis de documentos.</li> </ul>

Inteligencia Artificial	Uso general	Uso en Turismo
Sistemas de recomendación	<p>IA que personaliza contenido basado en el comportamiento del usuario.</p> <p>✓ <b>Plataformas de Streaming:</b> Netflix, YouTube, Spotify.</p> <p>✓ <b>E-commerce:</b> Recomendaciones en Amazon, MercadoLibre.</p> <p>✓ <b>Publicidad Digital:</b> Anuncios personalizados en Google Ads, Facebook Ads.</p> <p>✓ <b>Redes Sociales:</b> Algoritmos de TikTok, Instagram y Twitter para mostrar contenido relevante</p>	<p>La IA analiza datos de viajeros para ofrecer experiencias personalizadas.</p> <p>✓ <b>Plataformas de Viajes:</b> Booking, Expedia y Airbnb sugieren hoteles y actividades según intereses.</p> <p>✓ <b>Itinerarios Inteligentes:</b> Apps como Google Travel crean rutas optimizadas basadas en gustos y disponibilidad.</p> <p>✓ <b>Ofertas y Descuentos:</b> Algoritmos que predicen precios y ofrecen las mejores promociones.</p>
Automatización digital y robótica	<p>IA que optimiza procesos productivos.</p> <p>✓ <b>Mantenimiento Predictivo:</b> Anticipa fallos en maquinaria industrial.</p> <p>✓ <b>Automatización en Fábricas:</b> Robots industriales en ensamblaje de autos y electrónicos.</p> <p>✓ <b>Agricultura Inteligente:</b> Sensores y drones para monitorear cultivos y optimizar riego.</p> <p>✓ <b>Logística y Almacenamiento:</b> Robots en almacenes (Amazon Robotics, Boston Dynamics).</p>	<p>La IA mejora la hospitalidad con tecnologías inteligentes.</p> <p>✓ <b>Recepción sin Contacto:</b> Kioscos inteligentes para check-in y check-out automatizado.</p> <p>✓ <b>Robots Asistentes:</b> Algunos hoteles en Japón y China usan robots para servicio al cliente.</p> <p>✓ <b>Domótica en Habitaciones:</b> Control de temperatura, iluminación y entretenimiento por voz con IA.</p>

Inteligencia Artificial	Uso general	Uso en Turismo
Transporte y movilidad	<p>La IA optimiza rutas y mejora la eficiencia del transporte.</p> <p>✓ <b>Vehículos Autónomos</b></p> <p>✓ <b>Optimización del Tráfico:</b> IA para sincronización de semáforos y gestión de tráfico en ciudades.</p> <p>✓ <b>Transporte Público Inteligente:</b> Análisis de demanda para optimizar rutas de autobuses y trenes.</p> <p>✓ <b>Gestión de Flotas:</b> Monitoreo de camiones y optimización de rutas de entrega.</p>	<p>La IA optimiza la logística del turismo.</p> <p>✓ <b>Predicción de Tráfico:</b> Google Maps y Waze usan IA para evitar congestión.</p> <p>✓ <b>Optimización de Rutas:</b> Apps que ofrecen las mejores combinaciones de transporte.</p> <p>✓ <b>Gestión de Flotas:</b> Aerolíneas y agencias de transporte usan IA para mejorar eficiencia y reducir costos.</p>
Entretenimiento y creatividad	<p>IA aplicada en la generación de contenido audiovisual.</p> <p>✓ <b>Música y Composición:</b> IA como Amper Music crea música personalizada.</p> <p>✓ <b>Cine y Videojuegos:</b> IA genera escenarios, PC inteligentes y efectos especiales.</p> <p>✓ <b>Generación de Imágenes y Arte:</b> DALL-E, MidJourney crean imágenes realistas o estilizadas.</p> <p>✓ <b>Deepfakes y Realidad Virtual:</b> Modelos avanzados para modificar videos en tiempo real.</p>	<p>La IA impulsa experiencias digitales para mejorar la planificación de viajes.</p> <p>✓ <b>Recorridos Virtuales:</b> Museos y ciudades ofrecen tours en 360° con IA.</p> <p>✓ <b>Pruebas de Destinos:</b> Experiencias inmersivas antes de reservar un viaje.</p> <p>✓ <b>Realidad Aumentada en Turismo:</b> Google Lens traduce carteles y da información sobre monumentos.</p>

Fuente: Elaboración propia

## ¿Qué es el Patrimonio?

Zavala y Ferro (2023) definen al patrimonio como “destellos humanos que distinguen a culturas particulares para fortalecer la piel de la humanidad con sus expresiones y evocaciones de un sentimiento (identidad), de acción (tradición y costumbre), y de circunstancias (historia). De tal manera, el patrimonio nace y se hace con el reconocimiento de lo que vale la pena mantener, para significar el mundo en donde se vive” (p.8). “El patrimonio es uso, consumo, disfrute, aventura, conocimiento e innovación, porque el patrimonio implica el viaje, el traslado y el paseo” (p.8). “Lo que realmente destaca al interior de cualquier destino turístico, sin importar su segmento y/u orientación de mercado, es el patrimonio que lo caracteriza” (Schmidt, Covarrubias, Rodríguez y Mojica, 2023, p.215, citado de Zavala y Ferro, 2023). Por su parte, Mantero (2003) nos dice que “el patrimonio de la comunidad comprende el ambiente e incluye la naturaleza y la cultura, del ayer y del presente, en su dimensión tangible e intangible que, en el desplazamiento para conocer que implica el turismo contemporáneo supone no solo el traslado en el espacio sino traslado en el tiempo, haciendo destino de un lugar y con frecuencia de un ayer”.

Preservar el patrimonio cultural es esencial para garantizar la continuidad de la historia y la identidad humana. La diversidad de bienes culturales materiales e inmateriales representa la memoria compartida de generaciones anteriores, y es esencial transferir esta memoria a las generaciones futuras. Los retos que plantean la degradación, el cambio climático y la escasez de recursos exigen soluciones innovadoras para conservar de forma sostenible estos importantes sitios patrimoniales.

En efecto, la IA como otras tecnologías, emergen para dar un paso adelante en la optimización de la forma en que gestionamos, en este caso, el turismo patrimonial.

## PATRIMONIO CULTURAL DE SAN JUAN

El patrimonio cultural en la provincia de San Juan conforma la identidad y la memoria colectiva de la comunidad. A continuación, se presenta un mapa donde se identifica la riqueza arqueológica y cultural de la provincia (ver Imagen 1, 2 y 3)

Imagen n°1: Mapa arqueológico de la Provincia de San Juan



Fuente: Imagen obtenida de [mapoteca.edu.ar](http://mapoteca.edu.ar)

## Imagen n°2: Mapa cultural de la Provincia de San Juan



Fuente: Imagen obtenida de mapoteca.edu.ar

Como se observa en las imágenes 1, 2 y 3, la provincia de San Juan cuenta con una amplia trayectoria histórica y cultural patrimonial que en muchos casos son desconocidos por quienes visitan la provincia, incluso por los mismos residentes.

Imagen n°3: Mapa histórico de la Provincia de San Juan



Fuente: Imagen obtenida de mapoteca.ede.ar

Tal es el caso de la denominada “Ruta Ancestral Diaguita”; en la localidad de Usno, Departamento Valle Fértil. El Pueblo Diaguita ha comenzado un largo proceso, que busca el reconocimiento y la preservación de su patrimonio tangible e intangible que ponen de manifiesto sus valores identitarios al analizar la posibilidad de mostrar su patrimonio por medio del turismo, tratando así de que los beneficios se conviertan en recursos para su pueblo y que además se conozca la cultura de esta etnia. De esta forma nace RAD, la Ruta Ancestral Diaguita, dentro del Programa Universitario de Asuntos Indígenas (PUAI) de la Universidad Nacional de San Juan [UNSJ], que busca no solamente una alternativa económica sustentable para el pueblo sino también preservar la identidad del mismo. Este proyecto de extensión universitaria permitió que la comunidad Diaguita de Usno asuma un rol protagónico en el diseño de los itinerarios culturales que conforman el nodo

turístico, reflejando la identidad de la propia comunidad a través de las acciones que ha desarrollado y que ha permitido progresivamente lograr interactuar con los visitantes de forma responsable, respetuosa de su cosmovisión y de sus saberes ancestrales y consolidándolo como un territorio con identidad cultural.

Según una nota de Ceballos (2024), entre los sitios que se destacan por poseer imponentes elementos culturales de la comunidad diaguita se encuentran: Chucuma, la quebrada del río homónimo; la ermita a la Virgen del Silencio y los Marayes; Astica, con su Quebrada de la Peña; las Tumanas; las Majaditas; la Villa Cabecera San Agustín; Los Bretes; Las Juntas, y Usno. Éste último pueblo, ubicado a 291 km aproximadamente de la ciudad de San Juan y a 10 km de San Agustín de Valle Fértil, es donde se encuentra consolidada la excursión de la RAD representada por la comunidad Indígena “Ugno de los Managuas”, conteniendo un rico Patrimonio histórico, cultural y natural.

Además, Alejandro Salazar<sup>2</sup>, en una breve entrevista realizada, comentó sobre el circuito RAD en Usno; “el circuito que hoy que se está desarrollando en relación a la RAD tiene que ver con un circuito étnico-cultural, donde las comunidades diaguitas lo que hacen es mostrar primero parte del patrimonio arqueológico que se encuentra en Usno y además se va a ampliar con un patrimonio cultural o con el desarrollo de prácticas culturales, gastronómicas, ancestrales, intentando mostrar al turista que va llegando esa riqueza cultural de esos bienes patrimoniales que ellos, en este trabajo de la RAD, han logrado ir rescatando, han logrado en algún punto sostenerlos como una forma de turismo que ellos han planteado”. No obstante, uno de los desafíos que presenta este tipo de actividad turística, es la importancia y el interés que, las comunidades den a este tipo de turismo “alternativo” para dar a conocer su cultura. Ya que la iniciativa debe surgir dentro de las

---

<sup>2</sup> Alejandro Peñaloza Salazar. Magíster en Historia y director del Programa Universitario de Asuntos Indígenas (PUAI)

comunidades no desde la externalización. De esta forma, desde PUAI uno de los objetivos a trabajar este tipo de actividad turística es que vean en el turismo una alternativa económica para sus comunidades.

Por otro lado, se preguntó acerca de la posibilidad de vincular el patrimonio cultural y la tecnología para crear experiencias turísticas transformadoras; Alejandro aludió que es importante siempre y cuando la experiencia sea respetuosa y que el turista conozca el valor de la cultura y la diversidad. Pero sobre todo que la tecnología que se desee implementar sea aceptada por las comunidades.

### **BENEFICIOS DE LA IA EN EL TURISMO PATRIMONIAL**

La particularidad del turismo patrimonial es el reflejo de la “autenticidad” de una comunidad. Por lo que, la implementación de estas tecnologías, aseguran una preservación “inteligente” a largo plazo, asimismo que, facilitan el acceso remoto a colecciones y sitios patrimoniales, expandiendo el alcance de estos recursos culturales más allá de sus fronteras físicas.

Existen diferentes herramientas de la IA que son utilizadas según un propósito. En este punto podemos encontrar:

- La IA para mejorar la forma de interacción entre el público y el patrimonio cultural. Por medio del arte generativo utilizando algoritmos y redes neuronales que permite crear espacios dinámicos donde cambia la forma en que el público interactúa con el arte y el patrimonio cultural. Un ejemplo extraordinario es el Museum Connections 2025 celebrado en París, el cual presentó un sistema basado en inteligencia artificial conversacional que permite a los visitantes interactuar directamente con las obras de arte, planteándoles preguntas y recibiendo respuestas en tiempo real, creando una experiencia museística más emotiva, sustituyendo las tradicionales audioguías (Sawczuk, 2025). Como así también la posibilidad de explorar reconstrucciones históricas y ver como lucían

las antiguas civilizaciones utilizando la digitalización en 2D o 3D. Otro ejemplo de democratización al acceso cultural es Europeana<sup>3</sup>, una biblioteca digital que aguarda el patrimonio cultural de Europa con más de 29 millones de documentos, traducido a más de 45 idiomas. Disponible para todo el mundo, independientemente de su localización geográfica. Ejemplos en nuestro país, de arte contemporáneo podemos encontrar; Artlab<sup>4</sup>, el primer espacio de exhibición del arte digital que explora y emplea las nuevas tecnologías y la creatividad digital para desarrollar proyectos artísticos. Dataland en Los Ángeles, Estados Unidos el primer museo de arte de inteligencia artificial. El análisis de patrones y recomendaciones personalizadas, forman parte de otra forma de mejorar la experiencia de los visitantes diseñando recorridos adaptados a los intereses de cada persona. Con estas herramientas los turistas pueden disfrutar de experiencias personalizadas e inmersivas, creando entornos de aprendizaje dinámicos y a medida. De esta forma, la realidad virtual y la realidad aumentada están transformando el panorama de acceso mejorando la interactividad del usuario con lo que se desea mostrar.

- La IA para la restauración y conservación. Las aplicaciones de edición inteligente se refieren a programas y herramientas que utilizan tecnologías avanzadas, como la inteligencia artificial y el aprendizaje automático, para mejorar y agilizar el proceso de edición de contenido digital, como imágenes, videos o texto. La digitalización de artefactos y monumentos, a través del escaneo láser, la fotogrametría y el aprendizaje automático que se aplica para predecir el deterioro e identificar posibles daños, es un paso crucial para la salvaguardia del patrimonio cultural. Igualmente, la IA ha sido

<sup>3</sup> <https://www.europeana.eu/es>

<sup>4</sup> <https://artlabpro.net/galeria/>

utilizada a fin de prevenir la falsificación de las obras de arte verificando la autenticidad de las mismas, como así también la documentación del estado en que se encuentran aquellos sitios, lugares, monumentos, etc. Que están condicionados por los factores climáticos.

- La IA para reinventar el turismo cultural: Las visitas virtuales son cada vez más populares, democratizando el patrimonio más allá de las limitaciones físicas y económicas, permitiendo disfrutar de un recorrido desde la comodidad del hogar.

Otros antecedentes vinculados al turismo cultural son desde las culturas étnicas, donde en la actual era digital, lo ancestral y la tecnología se entrelazan y donde es necesario adoptar estrategias digitales para incentivar a realizar visitas físicas y expandir los conocimientos. Un ejemplo es el caso de Qhapaq Ñan en el Desierto de Atacama en Chile, donde se desarrolla un proyecto de diversificación de la oferta de turismo de intereses especiales basada en tecnología de realidad aumentada para la generación de experiencia de alto nivel en la ruta del Qhapaq Ñan, cuyo objetivo es desarrollar una oferta para el turismo de intereses especiales, ligado a la arqueología y el patrimonio cultural, las culturas indígenas y los recursos naturales del desierto, mediante el uso de tecnologías desarrolladas para actuar como un complemento a las actividades del guía turístico, con tecnologías de geo-referenciación, realidad aumentada, recursos audiovisuales, y un guion que apoye y complementa las actividades de los guías turísticos para generar experiencias memorables en los turistas (Muñoz Bascuñán, 2022).

Otro ejemplo es el proyecto “Avenhub”, en Sierra Nevada de Santa Marta, Colombia, que usa la tecnología para promover el turismo étnico. Donde se creó uno de los tres Centros de Experiencias Turísticas Inmersivas con los cuales se pueden visitar virtualmente 42 lugares con oferta cultural y de

aventura (Correa, 2024). De esta manera, turismo y tecnología entonces se van asociando en la gestión de la actividad y los territorios pueden ser espacios de integración de esta dualidad, incorporando al patrimonio. Como expresó Gañán (2019, citado de Muñoz Bascuñán, 2022), hoy se hace necesario que los territorios no queden ajenos a los cambios y tendencias, y puedan competir en la era digital, en este sentido “las tecnologías pueden enriquecer y diferenciar las experiencias turísticas que ofrecen los destinos, y reforzar y comunicar los atractivos del territorio” (Ivars, Solsona y Giner 2016, p.330, citado de Muñoz Bascuñán, 2022).

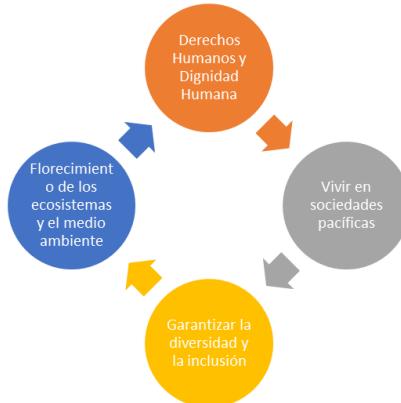
## **DESAFÍOS Y RETOS ÉTICOS**

El avance inquieto de la tecnología, también plantean profundos dilemas éticos que surgen del potencial que tienen los sistemas basados en IA para reproducir prejuicios y amenazar los derechos humanos. Estos riesgos asociados a la IA se suman a las desigualdades ya existentes, perjudicando aún más a grupos históricamente marginados.

Algunos inconvenientes que pueden surgir del uso indiscriminado de la IA son:

- Deepfakes: videos, imágenes o audios, ya sean de personas reales o ficticias, manipulados para parecer auténticos.
- Interpretación de datos con IA: el uso de la inteligencia artificial para el análisis de datos o patrones puede inducir, sin querer, a una discriminación algorítmica, es decir, favorecer a un género en particular o a un grupo demográfico sobre otro.

En este punto, en noviembre del 2021, la UNESCO elaboró la primera norma mundial sobre la ética de la IA: la "Recomendación sobre la ética de la inteligencia artificial". Las mismas se basan sobre 4 ejes (Imagen 4) “que sientan las bases para que los sistemas de IA trabajen por el bien de la humanidad, las personas, las sociedades y el medio ambiente” (UNESCO, s.f.):

**Imagen n°4: Recomendación sobre la ética de la inteligencia artificial**

**Fuente:** Elaboración propia

De acuerdo con la UNESCO (2023), es necesario una IA que respete los derechos humanos y las perspectivas de los pueblos, destacando su papel en la preservación de identidades y patrimonios culturales. Es fundamental democratizar la IA, incluyendo una diversidad de voces en su desarrollo y aplicación.

## CONCLUSIÓN

Es posible realizar innovaciones en el turismo vinculando recursos arqueológicos y el patrimonio cultural material e inmaterial, con el aporte de la tecnología como complemento del trabajo que realizan los guías de turismo. En este sentido, la tecnología puede ser un aporte concreto, sin necesidad de cambiar o reemplazar el trabajo y el rol que cumple un guía. La tecnología es un aporte a la labor que éste realiza, si se logra comprender su trabajo y potenciarlo, siempre y cuando se les incorpore en todo el proceso de creación e implementación de las experiencias turísticas.

Para la puesta en valor o activación del patrimonio local y su acercamiento a las personas en la actividad turística, en un mundo globalizado, acelerado,

consumista, tecnológico, pero también más consciente en el cuidado del medio ambiente es necesario tomar medidas con nuevos enfoques de gestión a través de estrategias innovadoras y aplicación de las tecnologías que propongan experiencias inmersivas únicas e inclusivas.

## BIBLIOGRAFÍA Y REFERENCIAS

- Alvarado Rojas, M. (2015). Una mirada a la inteligencia artificial. *Rev. Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información*, 2(3), p. 27-31.
- Arbeláez, D.; Villasmil, J. y Rojas, J. (2021) Inteligencia artificial y condición humana: ¿Entidades contrapuestas o fuerzas complementarias? *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVII (2), p. 502-512.
- Cabañes, J. y Cabañes, M. (2014). Análisis del Patrimonio Cultural para su revalorización. caso la Comunidad Diaguita en el departamento de Valle Fertil, provincia de San Juan. *Revista Dos Puntas*, VI (10), p. 129-144.
- Cevallos-Bravo, T.A., (2024). Tecnologías para la conservación del arte y patrimonio cultural. Algoritmos de Inteligencia Artificial en Aplicaciones. ASRI. Arte y Sociedad. *Revista de investigación en Arte y Humanidades Digitales*, (25), p. 31-45. <https://doi.org/1033732/ASRI.6741>
- Correa, H. (14 de julio 2024). *Indígenas de Colombia usan la tecnología para promover el turismo y preservar tradiciones*. MiOriente. <https://mioriente.com/nacionales/indigenas-co-turismo-realidad-virtual.html>
- EVE museos e innovación (10 de octubre 2024). *Innovación Aplicada al Patrimonio Cultural*. EVE museos e innovación. <https://evemuseografia.com/2024/10/09/innovacion-aplicada-al-patrimonio-cultural/>
- Gago, M. (2024). *Accesibilidad museística mediante inteligencia artificial: el Museo de América*. Trabajo de Fin de Grado en Ingeniería Informática, Facultad de Informática, Universidad Complutense de Madrid.
- Herrera-Ortíz, J., Peña-Avilés, J., Herrera-Valdivieso, M., Moreno-Morán, D. (2024). La inteligencia artificial y su impacto en la comunicación: recorrido y perspectivas. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 26(1), p. 278-296. [www.doi.org/10.36390/telos261.18](http://www.doi.org/10.36390/telos261.18)
- Irala Hortal, P. (2024). La inteligencia artificial y otras tecnologías como aliadas en el disfrute del arte y los museos. *European Public y Social Innovation Review*, 9, p. 1-13. <https://doi.org/10.31637/epsir-2024-438>
- Mantero, J. C. (2003). Ambiente, patrimonio y turismo. *Aportes y Transferencias*, 7(1), p. 11-28. <https://eco.mdp.edu.ar/revistas/index.php/aportes/article/view/625>

- Muñoz Bascuñán, A. (2022). Turismo y tecnologías en territorios complejos. El caso del Qhapaq Ñan en el Desierto de Atacama (Chile). *Revista Internacional de Turismo, Empresa y Territorio*, 6 (2), p. 82-104. <https://doi.org/10.21071/riturem.v6i12.15028>
- Prats, L. (2005). Concepto y gestión del patrimonio local. *Cuadernos de Antropología Social*, 21, p. 17-35.
- Rodríguez, P. y Guallarte, C. (2025). *El chatbot: la inteligencia artificial como la voz de la empresa*. Servei de Publicacions Universitat Autònoma de Barcelona.
- Salazar Peñaloza, A. E (2015). El “Otro” turismo: la Ruta Ancestral Diaguita como alternativa turística en San Juan. Ponencia presentada en el 4to encuentro nacional de jóvenes investigadores del 2015. San Juan, 29, 30 de septiembre y 01, 02 de octubre.
- Sawczuk, C. (20 de enero 2025). Cómo la inteligencia artificial transforma el arte en los museos. INFOBAE. <https://www.infobae.com/cultura/2025/01/20/como-la-inteligencia-artificial-transforma-el-arte-en-los-museos/>
- UNESCO (2023). Ética de la Inteligencia Artificial. UNESCO. <https://www.unesco.org/es/artificial-intelligence/recommendation-ethics>
- Zavala, M. y Ferro, Luis E. (2023). *Turismo, patrimonio e innovación en el contexto actual*. Universidad de Colima.