

RESUMEN AMPLIO

CIBERSEGURIDAD EN LA INVESTIGACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA: TEMAS DE ACTUALIDAD, TENDENCIAS Y UNA AGENDA PARA FUTURAS INVESTIGACIONES

María del Mar Alonso-Almeida

Universidad Autónoma de Madrid
mar.alonso@uam.es

<https://orcid.org/0000-0003-4957-3689>

Carlo Giglio

University of Calabria
carlo.giglio@unical.it

<https://orcid.org/0000-0001-7244-1049>

1. INTRODUCCIÓN

Las tecnologías innovadoras están ofreciendo nuevas oportunidades de negocio, provocando cambios paradigmáticos y remodelando todas las industrias, incluidas las del turismo y la hostelería. A pesar de los beneficios asociados, estos avances tecnológicos podrían estar ligados a ciberataques y ciberdelitos con repercusiones globales en las empresas y las industrias en su conjunto.

Sin embargo, la “primera oleada” de investigaciones sobre los problemas de ciberseguridad a los que se enfrentan las empresas casi ha ignorado el sector del turismo y la hostelería (es decir, a principios de mayo de 2023 solo había 16 documentos relevantes indexados en Scopus).

Estos datos distópicos chocan tanto con la relevancia de las recientes violaciones de datos que han afectado a muchas cadenas hoteleras internacionales (por ejemplo, Marriott) como con la difusión generalizada de los ciberataques y los ciberdelitos, que también está amenazando las medidas de gestión y protección de datos de los turistas en las plataformas de alojamiento y viajes a través de internet. Esta situación muestra un retraso en la respuesta de la comunidad investigadora sobre este tema en el sector turismo y hostelería en comparación con la investigación realizada en otros sectores empresariales y en las empresas en general.

Este artículo presenta dos revisiones sistemáticas: un estudio general realizado sobre la ciberseguridad en el ámbito empresarial en general, que se utiliza como punto de partida para una revisión sistemática más limitada en el ámbito del turismo y la hostelería. El principal objetivo es trazar un mapa de las tendencias actuales y los retos que se debaten en las respectivas áreas e identificar las lagunas correspondientes para futuras investigaciones

sobre ciberseguridad mediante una comparación entre el ámbito empresarial en general y el sector del turismo en particular. En concreto, se pretende utilizar la bibliografía publicada en el área general de los negocios para prever el discurso bibliográfico incipiente en el sector del turismo en sentido amplio.

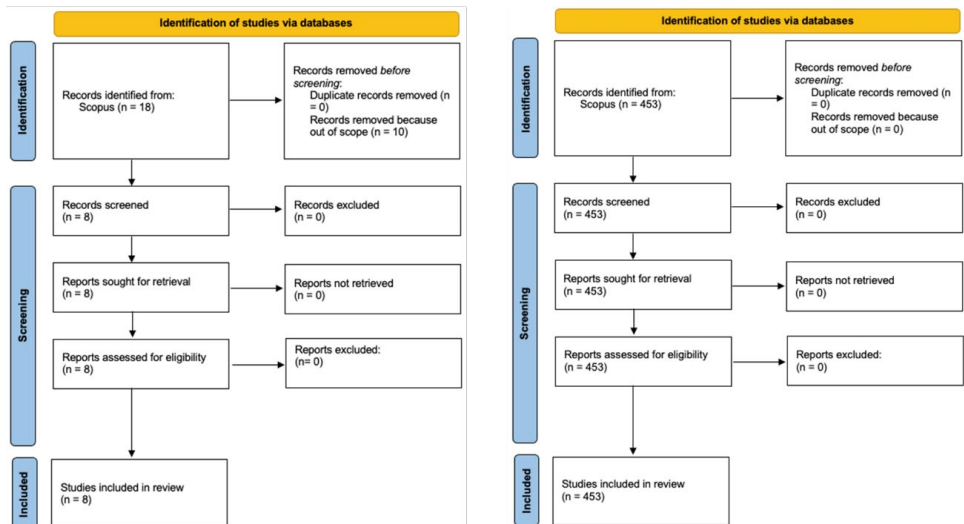
2. DATOS Y METODOLOGÍA

Se recopilaron más de 400 publicaciones de la base de datos Scopus utilizando las palabras clave ciberseguridad, organización, empresa y gestión para la revisión bibliográfica general, y 16 publicaciones de investigación relevantes utilizando las palabras clave ciberseguridad, turismo, hostelería, viajes y restauración para la revisión bibliográfica más restringida. Sólo se seleccionaron artículos o reseñas escritos en inglés y publicados en revistas científicas (es decir, se descartaron actas de congresos, capítulos de libros, notas de investigación, etc.).

El foco se puso en las áreas temáticas de Scopus relacionadas con Negocios, Gestión y Contabilidad, Economía y Econometría, Ciencias de la Decisión y Ciencias Sociales. Se analizaron los artículos extraídos de Scopus utilizando el marco PRISMA para revisiones sistemáticas de la literatura y el software R y R-Studio, los paquetes Bibliometrix y Bibliometrix Data, y la aplicación Biblioshiny para el análisis bibliométrico.

En la figura 1 se muestra el proceso seguido para el análisis.

Figura 1
COMPARACIÓN DE LOS DIAGRAMAS DE FLUJO PRISMA



Fuente: Elaboración propia. Comparación de los diagramas de flujo PRISMA para la revisión sistemática sobre ciberseguridad en turismo y hostelería (lado izquierdo) y en organización, empresa y gestión (lado derecho).

3. RESULTADOS

Los resultados sugieren que los esfuerzos científicos por investigar la ciberseguridad en la gestión del turismo y la hostelería no son suficientes hasta ahora, en comparación con el campo general de los negocios, a pesar de la relevancia de las violaciones de datos y otros problemas de ciberseguridad en las cadenas hoteleras y plataformas en línea. Además, se han identificado varios temas que están subexplorados y se consideran relevantes para la investigación futura en turismo y hostelería, como la formación y educación de los empleados, la vulnerabilidad de los datos, las brechas de datos y la denegación de servicio, el análisis de datos y el big data, el almacenamiento en la nube, blockchain y el internet de las cosas, el turismo médico y el intercambio transfronterizo de datos, la privacidad digital, la gestión de datos y la confidencialidad, la sostenibilidad de los datos y la interoperabilidad, la conducción autónoma y los vehículos para uso turístico y la bioseguridad.

Se han clasificado estos temas en cuatro categorías basadas en el nivel de desarrollo de la literatura y la relevancia/impacto: el tema motor, el tema en declive o emergente, el tema nicho y el tema básico.

Por último, también identificamos qué países y afiliaciones científicas son más productivos y relevantes en este campo; de este modo, también captamos una especie de visión geopolítica de la concienciación, inversión, atención y preparación a nivel de país hacia los temas de ciberseguridad en el campo de la gestión general y, más concretamente, en la industria del turismo y la hostelería.

4. CONCLUSIONES

Este trabajo ofrece una novedad metodológica al basarse en la comparación de dos revisiones sistemáticas de la literatura realizadas en paralelo. El objetivo de utilizar la revisión más general es identificar no sólo las lagunas en la investigación y las direcciones futuras, sino también utilizarla como herramienta de evaluación comparativa para prever si los temas y asuntos específicos de la revisión general también podrían afectar a la investigación futura en el sector del turismo y la hostelería y cuales son.

Además, este estudio tiene implicaciones prácticas y de gestión relevantes para los directivos y las partes interesadas en general. El documento sugiere cuales son los problemas y retos más relevantes a los que se enfrentará la industria del turismo y la hostelería en la actualidad y el futuro cercano, gracias a la evaluación comparativa de las amenazas y vulnerabilidades en materia de ciberseguridad ya existentes en otras organizaciones empresariales y de gestión.

Por lo tanto, las empresas y los directivos que operan en la industria del turismo y la hostelería podrán aumentar su preparación y resistencia frente a los previsibles choques de ciberseguridad y también aumentar sus habilidades y competencias de gestión, especialmente las relacionadas con la gestión de crisis.

Finalmente, este trabajo ofrece una primera contribución destinada a identificar de antemano los impactos de los ciberataques y ciberdelitos previsibles que ya han afectado y se han estudiado en otros ámbitos empresariales, de gestión y organización. Este trabajo también ayuda a los responsables políticos a identificar qué áreas deben priorizarse.

Por ejemplo, aplicando nuevas medidas sobre ciberseguridad en las operaciones de hoteles y plataformas digitales, cómo hacer que las personas se sientan más seguras y protegidas frente a los ciberataques y los ciberdelitos, aumentando así su confianza en los viajes y el alojamiento, y evitando una disminución de la demanda de turistas que afectaría a las empresas, a los destinos y a los trabajadores con posibles problemas de despido y desempleo.

Así pues, este estudio pone de relieve varios vacíos en la investigación existente y propone líneas de actuación para el análisis de la ciberseguridad en el sector del turismo.

Por último, esta investigación no está exenta de limitaciones. La más importante es el reducido número de trabajos analizados en el sector de la ciberseguridad en el turismo. Aunque la razón es que no se han publicado más trabajos. Esta es una limitación importante y, por lo tanto, se debería realizar otro análisis bibliométrico en el futuro, cuando la investigación sobre el tema haya aumentado.

Detalles de la financiación:

Este trabajo ha contado con el apoyo de: Ministerio de Universidades de España, Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, y la Universidad Autónoma de Madrid en virtud de la subvención CA2/RSUE/2021-00659 y el Ministerio de Ciencia y Tecnología de China y la Universidad de Ciencia y Tecnología de China, Hefei City, P.R.China en virtud de la subvención DL2023200001L.