
INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, el turismo se ha consolidado como uno de los pilares económicos fundamentales de España, contribuyendo de manera decisiva al PIB y al empleo. Este sector, tradicionalmente asociado al sol y playa, ha evolucionado hacia una oferta mucho más diversa, que incluye turismo cultural, gastronómico, de naturaleza, deportivo y de congresos, entre otros. Sin embargo, los cambios estructurales derivados de la globalización, la evolución de las demandas sociales, la creciente conciencia ambiental, las nuevas formas de consumo y, especialmente, la revolución digital, han obligado al sector turismo a reformular sus bases operativas y estratégicas. En este nuevo escenario, la inteligencia artificial (IA), junto con tecnologías emergentes como la realidad virtual, la automatización robótica de procesos, el *blockchain* o el *big data*, no solo se han posicionado como herramientas clave para mejorar la eficiencia y la competitividad, sino también como catalizadores de un modelo de turismo más sostenible, inclusivo, resiliente e innovador.

Este monográfico de **Economía Industrial** nace como respuesta a la necesidad urgente de repensar el turismo desde una perspectiva holística, multidisciplinar y orientada a la acción, ofreciendo una visión integral, crítica y actualizada de los retos y oportunidades que plantea la inteligencia artificial y la digitalización en el turismo español. Este número dedicado a “Digitalización y Turismo” ha sido coordinado por los Profesores de la Universidad Autónoma de Madrid **Luis Rubio Andrada** y **María Soledad Celemín Pedroche**, con un enfoque sobre cómo la revolución digital, entre otros grandes cambios, ha obligado al sector turismo a reformular sus bases operativas y estratégicas. Con este propósito se configura este trabajo que abre la Secretaria de Estado de Turismo, **Rosario Sánchez Grau** con un artículo a modo de presentación en el que da su visión sobre la cuestión.

El primer bloque de artículos trata la importancia de la competitividad y la sostenibilidad en el turismo. En el primero de los artículos del bloque, **Laura Vidal Serrano** y **Beatriz Narbona-Reina** abordan el lazo de unión necesario entre las tecnologías emergentes y la sostenibilidad del sector. A continuación, **Carlos Romero Dexeus**, **Beatriz García Moreno** y **Andrés Fernández Alcantud** examinan el modelo de DTI de destinos turísticos inteligentes, ahondando en algunos casos de éxito del modelo. Por último, **María Escat Cortés** hace una mirada a los profesionales del sector turístico en relación a las nuevas tecnologías y a la inteligencia artificial, completando por tanto desde la perspectiva del factor humano el análisis técnico y estratégico.

Por su parte, el segundo bloque de artículos está centrado en los alojamientos, los eventos y la restauración tratando aspectos asociados a la experiencia cliente, la sostenibilidad y la inclusión. Así, el primer trabajo a cargo de **Rafael Martínez Serrano** aborda la influencia de los *chatbots* en la industria hotelera. Continúa **Miguel Tejedor Ajenjo** aborda el *revenue management* en el turismo de negocios y reuniones, recalcando la importancia de la tecnología en las relaciones proveedor-usuario. En el tercer artículo, **Nadia Temli Romero** profundiza en la gestión de las bebidas y alimentos, en búsqueda del desperdicio cero en el contexto de los ODS. Cierra el bloque **Miguel Carrasco Hernández** que aborda cómo el turismo inclusivo inteligente integra la digitalización para mejorar la accesibilidad y la atención a la diversidad en el sector turístico.

Completa y cierra el monográfico un tercer bloque dedicado a infraestructuras turísticas. En el primero de los cinco artículos, **Ignacio González Cuervo** expone como las nuevas tecnologías se han incorporado paulatinamente en los museos, demostrando que la digitalización puede ser una poderosa herramienta para eliminar barreras y garantizar el acceso universal a los recursos turísticos y culturales. En esta misma línea prosigue el artículo de los autores **Javier Espadas Bardón, José María Goicoechea García, Susana Pérez Pérez, Alejandra Martos Figueroa, Juan Ángel López Manzanares, Rufino Ferreras Marcos y Salvador Martín Moyá**, el cual se centra en la experiencia a través del uso de la tecnología del Museo Nacional Thyssen-Bornesmez. El tercer artículo de **Rosa María Tourís Lopez** profundiza en la trascendencia de la seguridad de la inteligencia artificial en la industria turística. A continuación, **Pablo Torrejón Plaza y Álvaro Rodríguez Sanz** estudian los vertipuertos y sus ubicaciones óptimas, con una mirada futurista de infraestructuras tan claves para el sector turístico como son las de transporte aéreo. Por último, cierra el bloque y el monográfico el artículo de **José Olivares Santamarina y Laura Malone Guillén**, que ilustran las oportunidades experienciales que ofrece la realidad virtual en este sector para proyectar la marca turística más allá de los espacios físicos.

En suma, este monográfico pretende ofrecer una visión integral, crítica y actualizada de los retos y oportunidades que plantea la inteligencia artificial y la digitalización en el turismo español. Lejos de ofrecer respuestas cerradas, los distintos trabajos incluidos invitan a la reflexión, al diálogo y a la acción coordinada entre empresas, administraciones, academia y ciudadanía, apuntando hacia una nueva gobernanza turística. La innovación tecnológica, tal como se defiende a lo largo de estas páginas, debe estar al servicio de un turismo más humano, inteligente, ético y sostenible. Solo así podrá el sector afrontar con éxito los desafíos presentes y construir un futuro más próspero y justo para todos, en el que se puedan solventar los problemas más acuciantes del sector como son la gentrificación, masificación, subidas de precios de bienes básicos, la contaminación y el deterioro del medio ambiente.

SOBRE LOS COORDINADORES

LUIS RUBIO ANDRADA es profesor titular del Departamento de Economía Aplicada y Coordinador de los Grados de Turismo y Gestión Aeronáutica de la UAM. También es Coordinador del Grupo de Investigación en Dirección de Empresas Del Sector Turismo, así como Presidente de la Comisión de Turismo de AECA y miembro de la AEDH.

MARÍA SOLEDAD CELEMÍN PEDROCHE es profesora titular del Departamento de Organización de Empresas de la UAM, profesora de Dirección Hotelera. Miembro del Grupo de Investigación en Dirección de Empresas Del Sector Turismo, de la Comisión de Turismo de AECA y de la AEDH.