
PRESENTACIÓN

DIGITALIZACIÓN E INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN EL SECTOR TURÍSTICO

ROSARIO SÁNCHEZ GRAU

Secretaria de Estado de Turismo

El turismo es uno de los pilares fundamentales de la economía española, representando un porcentaje significativo de nuestro Producto Interior Bruto y generando millones de empleos en todo el país. Sin embargo, el sector enfrenta desafíos sin precedentes en un mundo cada vez más digitalizado y en constante evolución. La inteligencia artificial y la digitalización han dejado de ser meras herramientas complementarias para convertirse en motores de transformación que redefinen la manera en que viajamos, exploramos y gestionamos los destinos turísticos.

La transformación digital supone uno de los mayores retos para el sector turístico de nuestro país, ya que ayuda a mejorar la competitividad, la profesionalización, la comercialización y la eficiencia. Sin embargo, también supone una enorme oportunidad: es cada vez más evidente que la gran palanca para la mejora de la sostenibilidad, en su triple sentido, es la digitalización.

La digitalización fomenta la innovación y la competitividad, a lo que se suma que la recopilación y el análisis de datos de calidad permiten a las empresas tomar decisiones informadas y en tiempo real. Esto es vital para anticipar las necesidades de los turistas y optimizar y mejorar la gestión de recursos.

En este contexto, es clave ayudar al sector turístico para mejorar sus niveles de digitalización, tanto en el ámbito público de los destinos, como en el privado de las empresas.

Desde el Gobierno de España, somos plenamente conscientes de la necesidad de modernizar y fortalecer el sector turístico para garantizar su competitividad y sostenibilidad en el futuro. Por ello, dentro del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, financiado con los fondos europeos *Next Generation*, hemos impulsado una serie de iniciativas destinadas a digitalizar el turismo y aprovechar el potencial de la inteligencia artificial para mejorar la experiencia de los viajeros y optimizar la gestión de los destinos.

Uno de los proyectos más ambiciosos en este ámbito es el «Programa de digitalización e inteligencia para destinos y sector turístico», que busca modernizar la infraestructura digital de los destinos turísticos y fomentar la adopción de tecnologías avanzadas. A través de este programa, se está desarrollando la Plataforma Inteligente de Destinos, un proyecto con el que España se quiere colocar a la vanguardia de los países turísticos utilizando la digitalización para mejorar la experiencia turística y ofrecer servicios integrados de valor en destino.

El objetivo de la plataforma es integrar, relacionar y combinar datos públicos y privados para generar más inteligencia competitiva en los ecosistemas de los destinos españoles, activando, la innovación continua, interconectando y atendiendo las necesidades de todos los agentes de la cadena de valor turístico: turista, destinos y empresas.

Asimismo, este programa ha destinado una inversión significativa para la transformación digital de empresas turísticas, mediante la convocatoria de ayudas denominada “Última Milla” que ha facilitado la integración de soluciones basadas en inteligencia artificial para la personalización de servicios, la optimización de recursos y la mejora de la experiencia del visitante.

Estas iniciativas no solo benefician a los turistas, sino que también fortalecen la resiliencia del sector, permitiendo a las empresas adaptarse a las nuevas demandas del mercado y mejorar su eficiencia operativa.

En cuanto al papel de la inteligencia artificial en el sector turístico, cabe destacar que está revolucionando el sector al mejorar la eficiencia operativa, personalizar la experiencia del viajero y optimizar la gestión de destinos. Su impacto se observa en diversas áreas, que va desde la personalización de los viajes con plataforma que utilizan la IA para analizar preferencias y ofrecer recomendaciones adaptadas a cada perfil, hasta la optimización de precios con herramientas que predicen tarifas, ayudando a los viajeros a reservar en el momento más óptimo.

Pero no solo eso, la inteligencia artificial ayuda a mejorar la atención al cliente mediante *chatbots* o asistentes virtuales que ofrecen al turista la posibilidad de gestionar reservas y conseguir asistencia en tiempo real. En relación con los destinos, la IA les ayuda, entre otras muchas cosas, a analizar flujos de visitantes y redireccionar a zonas menos congestionadas.

En este contexto, el compromiso del Gobierno de España es claro: queremos que nuestro país siga siendo un referente mundial en turismo, pero con un modelo más sostenible, digitalizado y resiliente. La inteligencia artificial y la digitalización no son el futuro, sino el presente, y debemos aprovechar su potencial para construir un turismo más eficiente, accesible y adaptado a las necesidades de los viajeros del siglo XXI.

Es un acierto que se dedique este ejemplar de la revista Economía Industrial a la digitalización e inteligencia artificial en el sector turístico, ya que constituye una invitación a reflexionar sobre el impacto de la tecnología en el turismo y a explorar las oportunidades que nos brinda la digitalización para seguir avanzando. A través de sus páginas, descubriremos cómo la innovación está transformando el sector y cómo podemos aprovecharla para garantizar un turismo más inteligente y sostenible.

Por último, me gustaría subrayar la importancia de la colaboración entre la administración y el sector, que es algo imprescindible para alcanzar un nivel óptimo de digitalización. Juntos podemos asegurar que España seguirá siendo un referente mundial en turismo adaptado a los desafíos del S.XXI.