LA IA EN EL SECTOR TURISMO: LA IMPORTANCIA DE LA SEGURIDAD Y EL PAPEL DEL DEPARTAMENTO CORPORATIVO DE SEGURIDAD

ROSA MARÍA TOURÍS LÓPEZ

A los efectos de centrar nuestro objeto de estudio conviene delimitar “turismo”¹ entendiéndolo “*referido al movimiento de personas con fines diversos fuera de su residencia habitual, se ha convertido en una de las actividades empresariales más importantes y de magnitud considerable, a nivel mundial, y en un sector estratégico de desarrollo económico, social y cultural*” (Tourís, 2022). Sin olvidar que “*es la suma de fenómenos y de relaciones que surgen de los viajes y de las estancias de los no residentes, en tanto en cuanto no están ligados a una residencia permanente ni a una actividad remunerada*” (Hunziker & Krapf, 1942).

Sobre la IA existen numerosas definiciones. Entre ellas, se encuentra la emitida por el “*Grupo de expertos de alto nivel sobre inteligencia artificial*”, designado por la Comisión Europea, que considera que: “*Los sis-*

temas de IA son sistemas de software (y en su caso también de hardware) diseñados por seres humanos que, dado un objetivo complejo, actúan en la dimensión física o digital percibiendo su entorno a través de la adquisición de datos, interpretan los datos estructurados o no estructurados recogidos, razonan sobre el conocimiento, o procesan la información derivada de estos datos y deciden la(s) mejor(es) acción(es) que se debe(n) llevar a cabo para alcanzar el objetivo dado. Los sistemas de IA pueden utilizar reglas simbólicas o aprender un modelo numérico, y también pueden adaptar su comportamiento analizando cómo el entorno se ve afectado por sus acciones anteriores. Como disciplina científica, la IA incluye varios enfoques y técnicas, tales como el aprendizaje automático o Machine Learning (del cual el aprendizaje profundo o Deep Learning y el aprendizaje de refuerzo o Reinforcement learning son ejemplos específicos), el razonamien-

¹ Son muchas las definiciones que se han venido aportando sobre el turismo. La Organización Mundial del Turismo (OMT) afirma que “*el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros*”. GARCÍA, F.; SOTELLO, M. (2011). Transformaciones de las tendencias turísticas y su influencia en el medio ambiente: el estudio de la provincia de Ávila. Revista Electrónica de Medioambiental UCM. 45_F GarciaQuiroga M SoteloPerez.pdf (consultado 4 enero de 2025).

to automático o *Machine reasoning* (que incluye la planificación, la programación, la representación y el razonamiento del conocimiento, la búsqueda y la optimización) y la robótica (que incluye el control, la percepción, los sensores y los actuadores, así como la integración de todas las demás técnicas en los sistemas cibernéticos)". (Comisión Europea, 2018).

Como ocurre en todos los ámbitos, también, la IA² está transformando significativamente el sector, ofreciendo numerosos beneficios a empresas y clientes, realmente marca tendencias³ y el futuro del turismo⁴. Hoy, las aplicaciones de IA inciden en: la optimización de operaciones turísticas y fijación de precios, experiencias personalizadas y adaptadas, la gestión de destinos turísticos, automatización de tareas administrativas, en la atención al cliente (Chatbots y asistentes virtuales de voz, guías virtuales impulsadas por IA, etc., que facilitan información detallada sobre destinos turísticos), traducción y comunicación, fidelización, optimización de precios y recomendaciones, transporte (aéreo, etc.), análisis de percepción sobre destinos turísticos, etc. Así como en los análisis de datos para toma de decisiones, la mejora de la eficiencia operativa y de satisfacción del cliente. Y, por supuesto, mejora de la seguridad y la gestión del riesgo, empleando modelos predictivos que permiten analizar y prevenir incidentes de forma genérica, así como evaluaciones más específicas aplicadas que permitan seleccionar y elegir un concreto destino turístico elegido⁵ (factores climáticos, ámbito geoestratégico, etc.).

Sin duda, la incorporación de la IA permite a las empresas turísticas adoptar decisio-

nes de mercado y estrategias más fundamentadas y de manera oportuna, es decir, en tiempo y forma, mejorando su eficiencia en términos de sostenibilidad, y, a la vez, culminando las expectativas de los clientes cuando realizan una actividad enmarcada dentro de este sector, que cada vez son muchas más y diversas.

Sin embargo, no todo son luces, también surgen sombras del empleo de la IA en este sector. Su uso nos sitúa ante desafíos y cuestiones de ámbito legal, e incluso éticos, especialmente cuando puede colisionar con derechos fundamentales.

En este sentido, la entrada en vigor, el pasado 1 de agosto de 2024, del Reglamento Europeo de Inteligencia Artificial, permite poner de manifiesto que es la primera vez que: *"le estamos diciendo al mundo lo que los ciudadanos europeos no aceptamos que haga la IA, aunque sea técnicamente posible, estableciendo prohibiciones y salvaguardas, y exigiendo transparencia y control en el caso de sus usos de alto riesgo. El reglamento europeo de IA es, por tanto, no solo un estándar legal, ni tan solo un estándar técnico. Es un estándar moral"* (Artigas, 2024).

En definitiva, Europa ha regulado la IA, teniendo presente que existen límites, para garantizar la seguridad y los derechos fundamentales de las personas y, a la vez, avalar la competitividad, investigación y la capacidad industrial de las empresas del ámbito del turismo. Sin duda, se persigue alcanzar propuestas de valor empresarial, tal y como advierte la definición de *"turismo inteligente"*⁶, al considerar que es: *"el turismo respaldado por esfuerzos integrados*

2 EUROPEAN PARLIAMENT (2025). Role of the longevity economy in the tourism sector. Study Requested by the Tran Committee. January. P.107.

"La inteligencia artificial es la simulación de la inteligencia humana por parte de máquinas, generalmente sistemas informáticos, que pueden realizar tareas como la resolución de problemas, el aprendizaje y la toma de decisiones. Las tecnologías de IA se utilizan en diversas aplicaciones, incluyendo el análisis de datos, la automatización y el servicio al cliente".

[https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2025/759309/CASP_STU\(2025\)759309_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2025/759309/CASP_STU(2025)759309_EN.pdf) (consultado 31 enero de 2025).

3 Véase RODRIGUEZ CORREA, P., VALENCIA ARIAS, A., GARCÉS-GIRALDO, L.F., CASTAÑEDA RODRÍGUEZ, L., MORENO LÓPEZ, G.A., BENJUMEA-ARIAS, M. (2023). Tendencias en el uso de inteligencia artificial en el sector del turismo. *Journal of Tourism & Development*. N.40. pp. 81- 92.

[file:///C:/Users/D35459424W/Downloads/document%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/D35459424W/Downloads/document%20(1).pdf) (consultado 30 enero de 2025).

4 HOSTELTUR (2025). 4 nuevos usos de la inteligencia artificial en viajes que surgirán en 2025.

https://www.hosteltur.com/167718_4-nuevos-usos-de-la-inteligencia-artificial-en-viajes-que-surgiran-en-2025.html (consultado 26 enero de 2025).

5 En este sentido, como ejemplo de aplicación de sistemas de detección inteligentes en aeropuertos para mejorar la seguridad. Véase JUPE, L. M., & KEATLEY, D. A. (2020). Airport artificial intelligence can detect deception: or am I lying?. *Security Journal*, num. 33(4), pp. 622-635.

6 El *"turismo inteligente"* se refiere a la integración de tecnologías avanzadas, como las tecnologías de la información y la comuni-

en un destino para recopilar y aprovechar datos provenientes de infraestructuras físicas, conexiones sociales, fuentes gubernamentales/organizativas y cuerpos/mentes humanas, en combinación con el uso de tecnologías avanzadas. Estos datos se transforman en experiencias in situ y propuestas de valor empresarial, con un enfoque claro en la eficiencia, la sostenibilidad y el enriquecimiento de la experiencia". (Gretzel et al., 2015).

Las administraciones públicas no han sido ajenas a esta situación, un claro ejemplo es la apuesta de la Comunitat Valenciana con la creación del Reglamento de funcionamiento de la Red de Destinos Turísticos Inteligentes de la Comunitat Valenciana Red DTI-CV (julio de 2024), entendida como una estructura de gestión del programa de Destinos Turísticos Inteligentes y como instrumento facilitador de la transformación del sector turismo, de ámbito autonómico con multitud de agentes públicos y privados⁷.

Por ello, la llamada inteligencia en el sector prevé muchos elementos acumulativos de valor, es lo que denominamos "*Cadena de valor del turismo*", entendida como "*una secuencia de actividades primarias y de apoyo que resultan fundamentales a nivel estratégico para el rendimiento del sector turístico. Los procesos vinculados, tales como la formulación de políticas y la planificación integrada, el desarrollo de productos y su presentación al mercado, la promoción y el marketing, la distribución y la venta y las operaciones y servicios de los destinos, constituyen las principales actividades primarias de la cadena de valor del turismo. Entre las actividades de apoyo se incluyen (...) el desarrollo de tecnologías y sistemas y otros bienes y servicios complementarios que pueden no estar relacionados con la esencia del negocio turístico, pero repercuten de manera importante en el valor del turismo*" (UNWTO Tourism Definitions, 2019).

La mención específica al desarrollo de tecnologías y sistemas y otros bienes y servicios complementarios evidencia la actualidad del sector, no sólo su futuro, sino su presente, por lo que supone la aparición ingente de proyectos basados en tecnologías para el turismo relacionados con la IA y otras tecnologías habilitadoras, como el internet de las cosas, la tecnología 5G, los macrodatos, la ciberseguridad y las aplicaciones móviles.

Su compatibilidad con los derechos fundamentales impone una dependencia conforme señala la Comisión Europea. Debe incorporarse un uso fiable de la IA, necesariamente, basada en tres pilares: "*1) debe ser lícita y cumplir todas las leyes y reglamentos aplicables; 2) ha de ser ética, de modo que se garantice el respeto de los principios y valores éticos, y 3) debe ser robusta tanto desde el punto de vista técnico como social, a fin de asegurar que los sistemas de IA, incluso si las intenciones son buenas, no provoquen daños accidentales*" (Comisión Europea, 2019).

IA EN EL SECTOR TURISMO: AL SERVICIO DE LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES

El ámbito jurídico presenta muchas conexiones con el sector turismo. El rápido desarrollo de la IA en el sector nos obliga a estar atentos para excluir y eliminar potenciales excesos cuando pueda comprometer el ámbito de la dignidad humana. Nunca, en ningún caso, debemos olvidar que el propio turismo nació de la mano del Derecho, de su conquista como derecho al descanso y al tiempo libre y su posterior extensión a todos los ciudadanos.

La integración de la IA en el turismo representa una revolución tecnológica con grandes beneficios potenciales. Ahora bien, su implementación incontrolada puede generar serias disfunciones que afecten a los derechos fundamentales, la sostenibilidad

cación, la comunicación móvil, la computación en la nube, la IA y la realidad virtual, con el objetivo de mejorar las experiencias turísticas, optimizar la gestión eficiente de los recursos y aumentar la competitividad de los destinos, poniendo énfasis en la sostenibilidad. GRETZEL, U., SIGALA, M., XIANG, Z., KOO, C. (2015) Smart tourism: foundations and developments, *Electron Markets*, 25(3). https://www.researchgate.net/publication/280719315_Smart_ (consultado 23 enero de 2025).

⁷ Véase https://invattur.es/uploads/entorno_37/ficheros/66aa1c80cdd04468269024.pdf (consultado 26 enero de 2025).

y, en definitiva, a la “salud” del sector turismo, generando desconfianza en el cliente. Por dicho motivo, el artículo 1 del Reglamento 2024/1689 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2024, por el que se establecen normas armonizadas en materia de IA define como objetivo el *“promover la adopción de una IA centrada en el ser humano y fiable, garantizando al mismo tiempo un elevado nivel de protección de la salud, la seguridad y los derechos fundamentales (...), frente a los efectos perjudiciales de los sistemas de IA (...)*”.

Dentro de estos efectos perjudiciales de los sistemas de IA, y en cuanto a los asistentes avanzados, se pueden enumerar los siguientes: *“el eventual impacto en el empleo por la capacidad de los sistemas de realizar, de forma más económica, determinadas tareas; la invasión de la privacidad a través de la acumulación de datos personales o la utilización de sistemas de categorización biométricas basados en características sensibles o en la captura indiscriminada de imágenes; la perpetuación de sesgos o prejuicios por un entrenamiento inadecuado de los sistemas o por el diseño algorítmico; un uso malicioso por parte de piratas informáticos; la contribución a la desigualdad económica, por cuanto que es más probable que la inteligencia artificial beneficie más a personas, empresas y países ricos; y su capacidad para la generación y difusión de información falsa y, en consecuencia, para la manipulación de las opiniones⁸”*. (De Marcos, 2024).

En este sentido, y desde un análisis de riesgos derivado del posible uso incontrolado de IA en el turismo, se advierten varias áreas de preocupación e importantes desafíos en su implementación:

- Derechos fundamentales, que pueden verse afectados ante situaciones en las que exista una vulneración de los principios de igualdad y no discriminación. Los sesgos algorítmicos, derivados del empleo de algoritmos opacos, pueden crear situaciones discriminatorias. Por

lo que se debe promover la eliminación de cualquier sesgo, en favor de la equidad y la transparencia mediante la prohibición de discriminación algorítmica.

- Confidencialidad, privacidad, protección y seguridad de los datos. Mediante la IA se puede llegar a recoger y procesar gran cantidad de datos, generando situaciones que puedan derivar en filtraciones, violaciones de privacidad o en un uso indebido de datos personales y financieros y, en especial, de información sensible. También pueden darse modelos de desarrollo tecnológico basados en la vigilancia masiva y el control social, afectando directamente a la privacidad y libertad individual.
- Accesibilidad equitativa y usabilidad. El uso de IA puede generar una brecha digital, y, por lo tanto, como consecuencia situaciones de exclusión de ciertos grupos sociales ante la falta de conocimientos oportunos en estas tecnologías.
- Acciones de desinformación y aumento de generación de contenido falso (fake news, etc.), manipulando las percepciones del público y perjudicando la reputación de destinos, alterando, incluso, dinámicas competitivas del sector. Así, se pone en peligro el derecho a una información veraz y fiable.
- Opciones consumistas predeterminadas, debido a la falta de inclusión de criterios éticos en las estrategias de optimización.
- Sostenibilidad y medioambiente. El uso excesivo de IA para maximizar beneficios puede derivar en un turismo masivo que comprometa la calidad y viabilidad ambiental y social de los destinos.
- Dependencia excesiva a la IA y discriminación automatizada. Esto provocaría la falta de interacción humana en la elección de la experiencia turística y, además, se vería condicionado o limitado el derecho de los consumidores a recibir

⁸ La autora hace referencia al estudio: GABRIEL J., MANZINI, A., KEELING G., et al. (2024). The Ethics of Advanced AI Systems. <https://storage.googleapis.com/deepmind-media/DeepMind.com/Blog/ethics-of-advanced-ai-assistants/the-ethics-of-advanced-ai-assistants-2024-i.pdf> (consultado 24 enero de 2025).

explicaciones sobre decisiones automatizadas.

- Monopolio tecnológico empresarial, que afectaría a la competitividad, innovación y sostenibilidad del mercado.
- Transparencia, ética y responsabilidad. Si no se adopta esta máxima se complica la tarea de especificar cómo se toman las decisiones ante el derecho de los consumidores de presentar reclamaciones y solicitar explicaciones. *“Es esencial establecer marcos éticos y regulaciones claras que guíen el uso responsable de la IA y protejan los derechos de los turistas”*. (Miró & Bustelo García, 2024).
- Impacto en el mercado laboral, derivado de una falta de capacitación laboral o colaboración humano-IA que reemplace capacidades humanas. Es decir, reducción del factor humano por automatización de tareas y empleo de asistentes virtuales de servicios.
- Confianza del cliente. Un elemento crucial para la buena marcha del sector.
- Seguridad y ciberseguridad⁹. La proliferación de capacidades emergentes de la IA denota la aparición de nuevas vulnerabilidades derivadas de su uso. Por ello, habrá que desarrollar un marco de ciberseguridad robusto que atienda a estas nuevas circunstancias.
- Y, un largo etcétera...

De ahí la necesidad de abogar por una IA ética. Como ejemplo, la *“Estrategia de Inteligencia Artificial de la Comunitat Valenciana”* considera que la IA ética es *“aquella que previene manipulaciones, que evite decisiones sesgadas y genere contenido falso”* (Generalitat Valenciana, 2021). De esta forma, se apremia a que la IA no se desvíe de una *“una posición humanista, es decir, centrada en las personas y la sostenibilidad donde la IA debe proporcionar*

beneficios a la vida de las personas e incrementar o complementar las capacidades humanas”. (Generalitat Valenciana, 2021). Es por lo que se advierte como un riesgo claro la falta de evaluación de impacto derivada del uso de la IA en los derechos humanos, cuando no se atiende este aspecto.

Esta cuestión es evidente, puesto que: *“las evoluciones de las tecnologías y la comprensión de sus efectos sobre los derechos cambian efectivamente y esto puede suponer que lo que un día se considera suficiente desde el punto de vista del control y la aportación de datos deje de serlo tiempo después, con sobresalientes consecuencias”*. (Rivero Ortega, 2024).

Pero a la vez, *“no existe una IA confiable sin una infraestructura confiable y sin unos datos de calidad y confiables. Por ello, se empieza a hablar de la terna inseparable AI – Data – Cloud (...)”*. (Grupo de Centros Tecnológicos de Turismo, 2024).

Esto pone de manifiesto la importancia de un marco jurídico que aborde la IA, desde la garantía de los derechos humanos derivados de la introducción y uso de los sistemas de IA, sin dañar la tan necesaria innovación. Se podría afirmar que en esta línea se encuentra la normativa reciente de la Unión Europea¹⁰. *“Europa toma la delantera y regula, al menos en su territorio, los muchos peligros de un mal uso que puede tener la IA, extensible por supuesto al ámbito del turismo y los viajes”* (Peñalver, 2024), a diferencia de otros países como China o EE. UU.

Sin embargo, el futuro aún está por ver y por determinar, y esto condicionará, sin duda, las regulaciones venideras y el tratamiento de la posible afección y vulneración de los derechos fundamentales mediante el uso de IA. De esta forma, *“la conciencia de los riesgos, el avance hacia lo desconocido, la convicción de mantener las bases de la civilización ha generado numerosas llamadas de atención recordando unos compromisos éticos básicos. Porque hay*

⁹ Véase SEGURITECNIA (2024). Récord de turistas en España: medidas de seguridad y convivencia. https://www.seguritecnia.es/actualidad/record-turismo-espana-medidas-seguridad-convivencia_20240724.html (consultado 30 enero de 2025).

¹⁰ Reglamento (UE) 2024/1689 del Parlamento europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2024, por el que se establecen normas armonizadas en materia de inteligencia artificial y por el que se modifican los Reglamentos (CE) n.º 300/2008, (UE) n.º 167/2013, (UE) n.º 168/2013, (UE) 2018/858, (UE) 2018/1139 y (UE) 2019/2144 y las Directivas 2014/90/UE, (UE) 2016/797 y (UE) 2020/1828. https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=OJ:L_202401689 (consultado 24 enero de 2025).

que honrar la dignidad humana, defender la libertad individual, proteger los derechos fundamentales y de las libertades públicas. Sólo así la musa de la confianza acompañará el uso de los sistemas de inteligencia artificial". (Fuertes, 2024)

En el Reglamento Europeo de IA no se olvida e incorpora la innovación, de ahí que cabe preguntarse, por ejemplo, si la priorización de los intereses económicos sobre los derechos fundamentales puede generar desigualdades en el acceso a las tecnologías avanzadas. En este sentido, García Mexía considera que "en una norma en la que la innovación, sí, se cuenta entre los principales objetivos", también se persiguen otros dos fines "la seguridad de una IA como producto, y la salvaguarda de los derechos y la democracia frente a sus posibles daños". Además, este autor afirma que "innovar es prosperar. Y prosperar, no solo en términos de crecimiento económico, siendo esto ya de por sí deseable. Innovar es también prosperar en derechos, sean del tipo que sean". Y sigue diciendo que "como cualquier otra, la tecnología digital, la IA, puede poner en riesgo derechos. Aunque también puede garantizarlos y reforzarlos: por solo poner un ejemplo de uso real, empleada en la predicción de los servicios de urgencias de un hospital, puede salvar vidas, al optimizar los tiempos de atención del personal médico. Iniciativas como el Paquete de Innovación en IA tienen esto muy en cuenta. La LIA se ha erigido en la mejor salvaguarda mundial de los derechos y libertades frente al uso de la IA" (García Mexía, 2024).

A nivel mundial, desde diferentes prismas encontramos diversos modelos (EE. UU, China, Europa, etc.) que conjugan IA/innovación, derechos humanos e intereses económicos. En este sentido, la Asamblea General de la ONU adoptó una resolución, en marzo de 2024, donde solicitó a los Estados y partes interesadas que "se abstengan de utilizar sistemas de IA que no puedan funcionar de conformidad con las normas internacionales de derechos humanos o que

planteen riesgos indebidos para el disfrute de los derechos humanos" (ONU, 2024). Es decir, profundizar enfoques dirigidos a un uso seguro, fiable y respetuoso con los derechos fundamentales.

TURISMO Y SEGURIDAD: NECESIDAD DE UN DEPARTAMENTO CORPORATIVO DE SEGURIDAD E IA

En el "Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia del Gobierno de España" se integra el "Plan de modernización y competitividad del sector turismo", vinculado al cumplimiento de una serie de objetivos comprometidos ante Europa. Y, en concreto, el "Componente 14", indica que: "España es líder mundial en turismo, sector que representaba en 2019 el 12,3% del PIB y supone el 13,7% de la afiliación a la Seguridad Social. Nuestro país ocupaba en 2019 el segundo puesto mundial en gasto realizado por turistas, con 89.856 millones de euros y también el segundo país del mundo en número de turistas extranjeros recibidos, con más de 83 millones de turistas internacionales".

En este sentido, según la "Estadística de Movimientos Turísticos en Fronteras", en el balance presentado el día 3 de enero de 2025, en "los 11 primeros meses de 2024, el número de turistas internacionales que llegaron a España alcanzó su cifra más alta, superando los 88,5 millones" (FRONTUR, 2025). Asimismo, la "Encuesta de Gasto Turístico", afirma que el gasto acumulado de los turistas internacionales, entre enero y noviembre de 2024, asciende a más de 118.000 millones de euros, y que el "gasto medio diario se incrementó un 2,4%, hasta 178 euros".

Por otra parte, el "Plan de impulso para el sector turístico: Hacia un turismo seguro y sostenible", de 2020, considera que el turismo es un sector clave para la economía española y estratégico por su "especial peso en el PIB y en el empleo"¹¹ (EGATUR, 2025).

11 Plan de impulso para el sector turístico: Hacia un turismo seguro y sostenible. (2020). El Plan "consta 28 medidas que se articulan en torno a cinco líneas de actuación: la recuperación de la confianza en el destino (un destino 360º seguro), la puesta en marcha de medidas para reactivar el sector, la mejora de la competitividad del destino turístico, la mejora del modelo de conocimiento e inteligencia turística y una campaña de marketing y promoción". https://www.lamoncloa.gob.es/serviciosdeprensa/notasprensa/industria/Documents/2020/20062020_PlanTurismo.pdf (consultado 4 enero 2025)

Sin embargo, no alcanza a considerarse una cuestión de Seguridad Nacional, de ahí que en las Estrategias de Seguridad Nacional no se incluye este sector como un ámbito prioritario. Solo se advertía una breve alusión en la Estrategia de Seguridad Nacional 2013, donde consideraba que, aunque el sector turismo no es ámbito principal de esta seguridad, *“un entorno seguro en las múltiples dimensiones que abarca la Seguridad Nacional contribuye determinantemente al bienestar, progreso y prosperidad: fomenta las inversiones, aumenta los flujos de capital humano, incrementa el turismo, beneficia la calidad de vida y, sobre todo, mejora la percepción de nuestro país, tanto por parte de los españoles, como por parte de la comunidad internacional”* (Estrategia de Seguridad Nacional, 2013).

En mayo de 2024, se adoptaba una nueva Instrucción del Ministerio del Interior, muy importante para continuar garantizando los estándares de seguridad del turismo en España, que aprobaba el *“Plan Turismo Seguro 2024-2027”*, actualizando el vigente (año 2011). Este Plan incide en la lucha contra la cibercriminalidad en el actual entorno digital, *“donde los turistas están hiperconectados y la competitividad del sector pasa por su digitalización”* (Ministerio del Interior, 2024).

El Componente 14 arriba mencionado establece, como uno de sus cuatro ejes de inversiones, un *“Programa de digitalización e inteligencia para destinos y sector turístico”*. Al mismo tiempo, en 2023, el documento relativo a este Plan de modernización admitía que: *“la digitalización del sector turístico es clave para seguir atrayendo a turistas cada vez más hiperconectados y con estancias de mayor valor añadido. Además, es uno de los ámbitos donde el margen de mejora es más amplio, pues España ocupa el 27º puesto en el apartado ICT readiness de acuerdo con el informe sobre competitividad turística del World Economic Forum. El Semestre Europeo 2020 señala la escasa inversión Pública y Privada en I+D de España y los viajes aparecen en muchos informes como el sector con mayor impacto potencial para la Inteligencia Artificial, IA (128% de incremento*

del valor añadido de la actividad gracias a la aplicación de la IA). El objetivo es impulsar, estructuras de colaboración entre Administraciones Públicas a través de la Red de Destinos Turísticos Inteligentes. El número de destinos en la Red ha crecido por 3 en los últimos años y constituye un espacio de referencia internacional para el impulso de la digitalización, la innovación, la accesibilidad o la mejor gobernanza de los destinos, (...).”

Este Componente 14 *“indica que dentro del Programa de digitalización e inteligencia para destinos y sector turístico, se desarrollará un Plan de Transformación Digital de Destinos Turísticos, que implicará que los destinos turísticos inteligentes dispondrán de una plataforma de destino, y un Plan de Transformación Digital de Empresas de la cadena de valor turística a través de la Inteligencia Artificial y otras tecnologías habilitadoras, donde las empresas del sector turístico español de todos los subsectores de la cadena de valor turística se habrán beneficiado directa e indirectamente de las ayudas a soluciones digitales. Además, se habrá constituido alrededor un industrial data space para turismo”*. (Plan de modernización y competitividad del sector turístico, 2023).

Este mismo documento también afirma que, *“además, desde 2015, España ostenta el título del país más competitivo del mundo en turismo, según el World Economic Forum”* (Travel & Tourism Competitiveness Index, 2022). Una afirmación que ya no es correcta. En el informe publicado en 2022, España ha sido desplazada desde el primer puesto al tercero y, en 2024, ha ascendido un puesto y se sitúa en el segundo. Esta nueva situación no favorece, evidentemente, a nuestro país, debido a que la publicación de este índice constituye una fuente de referencia internacional. En este caso, se indican como razones de la caída de nuestro país elementos como el déficit de personal, los efectos de la crisis global de la cadena de suministro o la frágil recuperación de la demanda Internacional debido a la guerra de Ucrania, entre otras.

En este sentido, el *“Travel & Tourism Development Index 2024”*, en el punto *“Enfoque especial: Aprovechar las T&T (viajes y turis-*

mo) para afrontar los futuros retos mundiales: *Aprovechar las T&T y la tecnología para lograr un impacto positivo*, indica que: *“la introducción de nuevas tecnologías suele generar preocupación por sus consecuencias imprevistas y desconocidas. La tecnología más reciente y los posibles resultados adversos de la tecnología de IA se perciben conjuntamente como uno de los principales factores de riesgo que afectarán al mundo en la próxima década. Aunque estos avances tecnológicos deben aplicarse con cuidado para evitar consecuencias negativas como el desplazamiento de puestos de trabajo, los problemas de privacidad y seguridad de los datos o la calidad del servicio, la nueva tecnología también está preparada para revolucionar el sector turístico, alterando fundamentalmente la forma en que los viajeros exploran los destinos e interactúan con los proveedores de servicios”*.

Asimismo, admite, en este punto que: *“desde la planificación personalizada de viajes mediante algoritmos de IA hasta las experiencias inmersivas de realidad virtual, la tecnología ofrecerá cada vez más a los viajeros una comodidad y una personalización sin precedentes, mientras que la tecnología digital y las plataformas en línea potenciarán los destinos y las empresas (...), facilitando las reservas en línea, el uso de plataformas de economía colaborativa, los pagos digitales y el acceso móvil, permitiendo el acceso a nuevos mercados, la optimización operativa, una mayor participación de los visitantes y la recopilación de información y preferencias de los consumidores. Al mismo tiempo, como parte importante de los ecosistemas económicos mundiales y locales, con una multitud de partes interesadas privadas y gubernamentales, (...). La forma en que se aplique la tecnología en T&T tendrá implicaciones más amplias para las comunidades e influirá en aspectos como el desarrollo socioeconómico y la sostenibilidad. Por último, a medida que la tecnología se entrelaza cada vez más con el sector, las partes interesadas de T&T tendrán la oportunidad de aprovechar su potencial de impacto positivo (...)”* (Travel & Tourism Competitiveness Index, 2024).

Además, en la *“Recomendación sobre la ética de la inteligencia artificial”* de la UNESCO, se consagra como uno de los principios la *“seguridad y protección”* y, en concreto, especifica que: *“los daños no deseados (riesgos de seguridad) y las vulnerabilidades a los ataques (riesgos de protección) deberían ser evitados y deberían tenerse en cuenta, prevenirse y eliminarse a lo largo del ciclo de vida de los sistemas de IA para garantizar la seguridad y la protección de los seres humanos, del medio ambiente y de los ecosistemas. La seguridad y la protección de la IA se propiciarán mediante el desarrollo de marcos de acceso a los datos que sean sostenibles, respeten la privacidad y fomenten un mejor entrenamiento y validación de los modelos de IA que utilicen datos de calidad”* (UNESCO, 2021).

Por todo lo anterior, una buena práctica y quizá un punto de partida sería la creación de un *“Departamento corporativo de seguridad”* justificado por los riesgos del sector, y, por supuesto, de los derivados de incorporar la IA con la finalidad de generar competitividad, sostenibilidad, mayor desarrollo económico, protección del turismo en todos sus ámbitos, pero a la vez respetando los derechos fundamentales de las personas. Por ejemplo, para hacer crecer los resultados empresariales, el acudir a herramientas tecnológicas y el uso de la IA para activar campañas de desinformación o la generación de *fake news*, puede suponer la pérdida de confidencialidad y opciones consumistas predeterminadas y traer disfunciones nada deseables para el turismo y del modelo de negocio turístico. En definitiva, no es más que una cuestión de seguridad. Ahora bien, esto también deriva en determinar varios aspectos que desde el sector y las propias empresas deberán abordar, y en cada caso de manera específica, entre otros: ¿Cuál es el alcance y las áreas de actuación del departamento? ¿Dónde debe incardinarse dentro de la organización? ¿Cómo se define la interacción con otros departamentos de la empresa, tales como TI, Legal, Recursos Humanos y Marketing? ¿Cómo contribuye a la estrategia general de la empresa? ¿Qué habilidades y conocimientos deben disponer el personal de este departamento? Etcétera...

Este Departamento encaminado a tratar de mejorar la gestión de riesgos en el sector turismo, incluidos los derivados de la incorporación de la IA, se impone como una solución empresarial que permite garantizar la seguridad ante las nuevas amenazas que exploren las vulnerabilidades surgidas del inevitable uso de estas tecnologías y sistemas. Debido a que constituyen herramientas incardinadas y dirigidas a alcanzar nuevas oportunidades de negocio, realizará una adecuada planificación y gestión de la seguridad empresarial y corporativa ante los diferentes riesgos y posibles crisis que surjan (de cualquier naturaleza, tales como las que sean provocadas por el uso de las tecnologías). Para ello, se dotará, entre sus componentes, de expertos en IA que permitan identificar y desarrollar planes de contingencia ante riesgos emergentes derivados de la innovación, pero que, a la vez, potencien una innovación responsable social y ética, donde los derechos y libertades tienen acogida específica¹². Todo ello va a permitir reforzar la confianza del cliente y un crecimiento sostenible del sector turismo.

En palabras de Linda Thomas-Greenfield, se presenta como un reto el que la IA deba crearse y desplegarse *“bajo el prisma de la humanidad y la dignidad, la seguridad y la protección, los derechos humanos y las libertades fundamentales”* (ONU, 2024).

CONCLUSIÓN

La integración de la IA en el turismo representa una revolución tecnológica con beneficios significativos, como son la optimización de operaciones y experiencias personalizadas. Sin embargo, su uso incontrolado puede menoscabar derechos fundamentales y afectar a la sostenibilidad del sector.

La creación de un *“Departamento corporativo de seguridad”*, no debe verse como un gasto asociado a la cuenta de resultados empresariales, sino como una inversión y una oportunidad que se justifica con el fin de mitigar riesgos asociados, también los

derivados del uso de la IA, que desde la óptica de la seguridad integral puedan mitigarse y para actuar frente a campañas de desinformación, pérdida de confidencialidad y, especialmente, ser una garantía de derechos que permita asegurar la sostenibilidad de la explotación turística. El Reglamento Europeo establece un marco legal para garantizar un uso ético y seguro de la IA, promoviendo la transparencia y el respeto a los derechos fundamentales. Es esencial, por lo tanto, adoptar un enfoque ético y responsable en el uso de la IA para asegurar la “salud” y competitividad del turismo, al tiempo que se protegen los derechos de los consumidores y se fomenta la sostenibilidad ambiental y social. En última instancia, encontrar un equilibrio entre la innovación tecnológica y la protección de los derechos, valores éticos y la seguridad, garantizando un futuro sostenible para el turismo, se impone como una premisa indeclinable.

REFERENCIAS

- ARTIGAS, C. (2024). Del reglamento europeo de la IA hacia la necesaria gobernanza global. *Revista de Privacidad y Derecho Digital*. ISSN digital 2444-5762, NÚM. 34, Madrid. Mayo-Agosto (2024), pp. 20-25. https://www.rdu.es/biblioteca/files/REVISTA%20PRIVACIDAD%20Y%20DERECHO%20DIGITAL%2034_%20MONOGRAFICO%20REGLAMENTO%20EUROPEO%20IA.pdf
- COMISIÓN EUROPEA (2019). Dirección General de Redes de Comunicación, Contenido y Tecnologías. Directrices éticas para una IA fiable, Oficina de Publicaciones. <https://data.europa.eu/doi/10.2759/14078>
- DE MARCOS FERNÁNDEZ, A. (2024) Una doble historia de la inteligencia artificial: avance tecnológico y proceso de regulación en Europa. *Revista de Privacidad y Derecho Digital*. ISSN digital 2444-5762, NÚM. 34, Madrid, mayo-agosto, pp. 26-89. [revista privacidad y derecho digital 34_ monografico reglamento europeo ia.pdf](https://www.rdu.es/biblioteca/files/REVISTA%20PRIVACIDAD%20Y%20DERECHO%20DIGITAL%2034_%20MONOGRAFICO%20REGLAMENTO%20EUROPEO%20IA.pdf)
- Encuesta de Gasto Turístico (EGATUR) (2025). https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736177002&menu=ultiDatos&idp=1254735576863
- Estadística de Movimientos Turísticos en Fronteras (FRONTUR) (2025). https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176996&menu=ultiDatos&idp=1254735576863

¹² El 23 de noviembre de 2021, la UNESCO publicaba la *“Recomendación sobre la ética de la IA”*. Dentro de los valores destaca los siguientes: Respeto, protección y promoción de los derechos humanos, las libertades fundamentales y la dignidad humana; Garantizar la diversidad y la inclusión y Vivir en sociedades pacíficas, justas e interconectadas. https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000381137_spa (consultado 27 enero de 2025).

- EUROPEAN PARLIAMENT (2025). Role of the longevity economy in the tourism sector. January. [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2025/759309/CASP_STU\(2025\)759309_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2025/759309/CASP_STU(2025)759309_EN.pdf)
- FUERTES, M., (2024). Usuarios de los sistemas de inteligencia artificial y sus obligaciones. *Revista de Privacidad y Derecho Digital*. ISSN digital 2444-5762, NÚM. 34, Madrid, mayo-agosto, pp. 121-171. https://www.rdu.es/biblioteca/files/REVISTA%20PRIVACIDAD%20Y%20DERECHO%20DIGITAL%2034_%20MONOGRAFICO%20REGLAMENTO%20EUROPEO%20IA.pdf
- GARCÍA, F., SOTELO, M. (2011). Transformaciones de las tendencias turísticas y su influencia en el medio ambiente: el estudio de la provincia de Ávila. *Revista Electrónica de Medioambiental UCM*. 45_F GarciaQuiroga M SoteloPerez.pdf
- GARCÍA MEXÍA, P. (2024) La innovación en la Ley Europea de inteligencia artificial. *Revista de Privacidad y Derecho Digital*. ISSN digital 2444-5762, NÚM. 34, Madrid, mayo-agosto, pp. 316-330. https://www.rdu.es/biblioteca/files/REVISTA%20PRIVACIDAD%20Y%20DERECHO%20DIGITAL%2034_%20MONOGRAFICO%20REGLAMENTO%20EUROPEO%20IA.pdf
- GABRIEL J., MANZINI, A., KEELING G., et al. (2024). The Ethics of Advanced AI Systems. <https://storage.googleapis.com/deepmind-media/DeepMind.com/Blog/ethics-of-advanced-ai-assistants/the-ethics-of-advanced-ai-assistants-2024-i.pdf>
- GOBIERNO DE ESPAÑA (2023) Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia del Gobierno de España. Componente 14. Plan de modernización y competitividad del sector turístico. https://planderecuperacion.gob.es/sites/default/files/2023-10/0310203_adenda_plan_de_recuperacion_componente14.pdf
- GRETZEL, U., SIGALA, M., XIANG, Z., KOO, C. (2015) Smart tourism: foundations and developments, *Electron Markets*, 25. https://www.researchgate.net/publication/280719315_Smart_
- GRUPO DE CENTROS TECNOLÓGICOS DE TURISMO Y THINKTUR (2024). El sector turístico ante el desafío de la IA. *Ebook_2024_IA_Turismo-1.pdf*
- HUNZIKER, W. y KRAPF, K. (1942). *Allgemeine Fremdenverkehrslehre. Geschichtliches über die gastgewerblichen Beherbergungsstätten*, Zürich: s.i. Ioannides, D. y Debbage, K.G., (1998). *The Economic Geography of the Tourist Industry*. Londres: Routledge.
- JUPE, L. M., & KEATLEY, D. A. (2020). Airport artificial intelligence can detect deception: or am I lying? *Security Journal*, num. 33(4), pp. 622-635.
- MIRÓ, A. & BUSTELO GARCIA, G. L. (2024). Artificial Intelligence and its Importance in the Near Future in the Spanish Tourism Industry. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 22(4), pp.857-865. <https://ojsull.webs.ull.es/index.php/Revista/article/view/3942/1832>
- ONU (2024). Resolución sobre IA. <https://news.un.org/es/story/2024/03/1528511>
- PEÑALVER, J.L. (2024). 7 efectos de la Ley de IA europea sobre el turismo. https://www.hosteltur.com/162344_7-efectos-de-la-ley-de-ia-europea-sobre-el-turismo.html
- RIVERO ORTEGA, R. (2024) Obligaciones de los proveedores. *Revista de Privacidad y Derecho Digital*. ISSN digital 2444-5762, NÚM. 34, Madrid, mayo-agosto, pp. 90-120. https://www.rdu.es/biblioteca/files/REVISTA%20PRIVACIDAD%20Y%20DERECHO%20DIGITAL%2034_%20MONOGRAFICO%20REGLAMENTO%20EUROPEO%20IA.pdf
- RODRIGUEZ CORREA, P., VALENCIA ARIAS, A., GARCÉS-GIRALDO, L.F., CASTAÑEDA RODRÍGUEZ, L., MORENO LÓPEZ, G.A., BENJUMEA-ARIAS, M. (2023). Tendencias en el uso de inteligencia artificial en el sector del turismo. *Journal of Tourism and Development* | n. ° 40. DOI: 10.34624/rtd.v40i0.31447. e-ISSN 2182-1453. pp. 81- 92. [file:///C:/Users/D35459424W/Downloads/document%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/D35459424W/Downloads/document%20(1).pdf)
- SEGURITECNIA (2024). Récord de turistas en España: medidas de seguridad y convivencia. https://www.seguritecnia.es/actualidad/record-turismo-espana-medidas-seguridad-convivencia_20240724.html
- TOURÍS LÓPEZ, R.M. (2022). La seguridad integral en el sector turismo. AECA. OPINION AECA. Madrid (España).
- TRAVEL & TOURISM COMPETITIVENESS INDEX (TTCI) (2024). <https://www.weforum.org/publications/travel-tourism-development-index-2024/shareables-fb88112c8d/>
- TURISME COMUNITAT VALENCIANA (2021). Casos de Uso Inteligencia Artificial y Ética Sector Turístico Comunitat Valenciana. <https://www.turismecv.com/wp-content/uploads/2021/03/Casos-de-Uso-Inteligencia-Artificial-y-%C3%89tica-Sector-Tur%C3%ADstico-Comunitat-Valenciana.pdf>
- UNESCO (2021). Recomendación sobre la ética de la inteligencia artificial. https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000381137_spa
- UNWTO (2019). Tourism Definitions. <https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2019-11/unwto-tourism-definitions.pdf>

SOBRE LA AUTORA

Rosa María Tourís López es Profesora en el Instituto de Derecho y Economía (ISDE), centro asociado a la Universidad Complutense de Madrid. Funcionaria de la Administración General del Estado. En este contexto, ha realizado diversas actividades, de entre ellas, se pueden señalar las relacionadas con el asesoramiento sobre aspectos jurídicos en distintos ámbitos de la seguridad. Director de Seguridad. Pertenece al Ilustre Colegio de Abogados de Madrid (ICAM) desde el año 2012.