

CONOCIMIENTO TURÍSTICO



Eugenio de Quesada
Director



EDICIÓN ESPECIAL

NEXOTUR

OPERADOR OFICIAL

AEROLÍNEA OFICIAL

ÁVORIS

 AirEuropa

DESTINO OFICIAL

EDITA

Andalucía

 GRUPO Nexo

CONOCIMIENTO TURÍSTICO



DIRECTOR

Excmo. e Ilmo. Sr. Eugenio de Quesada

Coordinación

Ilmo. Sr. Dr. Antonio Guevara (Academia)
Mamen Martínez (Editorial)



ESTA OBRA ES UNA PUBLICACIÓN DE



SERVICIOS EDITORIALES



CEO	YAGO GONZÁLEZ
DIRECCIÓN	EUGENIO DE QUESADA
Directora de Arte	Mamen Martínez
Empresa Editora	Nexo Editores
Impresión	Fourags

NEXO EDITORES SL (Grupo NEXO):
Paseo del Pintor Rosales, 28 - 7º Izq. 28008 Madrid
Tel. 91 369 41 00 (centralita) | Cables: Grupo Nexo
Correo Electrónico: Presidencia@GrupoNexo.org

ISBN: 978-84-89406-71-1
Depósito Legal: M-28140-2025
(c) Todos los Derechos Reservados
Prohibida la Reproducción Total o Parcial sin Autorización
Previa y Expresa del Editor y los Autores

Sumario

Homenaje Felipe VI, Rey de España	3
Autores de la Obra Coordinadores	10
Autores de la Obra Coautores	11
Autores de la Obra Expertos	13
Comité Académico Decanos	14
Introducción El sueño de la Academia	17
Capítulo 1 Conocimiento Turístico	21
• <i>Excmo. e Ilmo. Sr. Eugenio de Quesada (Grupo NEXO)</i>	
Capítulo 2 Alojamiento Turístico	53
• <i>Coordinador: Dr. Fernando Almeida García (Universidad de Málaga)</i>	
• <i>Coautores: Dr. Rafael Cortés Macías (Universidad de Málaga)</i>	
<i>Dr. Pere Mercadé Melé (Universidad de Málaga)</i>	
<i>Experto: José Damián Toboso Gómez</i>	
Capítulo 3 Arquitectura Turística	69
• <i>Coordinadora: Dra. Carmen Adams Fernández (Universidad de Oviedo)</i>	
• <i>Coautora: Dra. Elisa Povedano Marrugat (Universidad Carlos III de Madrid)</i>	
<i>Experto: Dr. Alfonso Penela Fernández</i>	
Capítulo 4 Asociacionismo e Integración	83
• <i>Coordinadora: Inmaculada Benito Hernández</i>	
• <i>Coautor: Dr. Antoni Riera Font (Universitat de les Illes Balears)</i>	
<i>Experto: Juan Cierco Jiménez de Parga</i>	
Capítulo 5 Calidad Turística	99
• <i>Coordinador: Fernando Fraile</i>	
• <i>Coautoras: Noelia Santos Fernández Mazarambroz (Instituto para la Calidad Turística Española y la Sostenibilidad)</i>	
<i>Natalia Ortiz de Zárate (Asociación Española de Normalización)</i>	
<i>Experta: Dra. Mercedes Carreño de Vicente (Universidade da Coruña)</i>	
Capítulo 6 Cambio e Impacto Climático y Turismo	113
• <i>Coordinadora: Dra. Ginesa Martínez del Vas (Universidad Católica de Murcia)</i>	
• <i>Coautores: Dr. Miguel Puig Cabrera (Universidad de Sevilla)</i>	
<i>Dr. Francisco Orgaz Agüera (Universidad Internacional de La Rioja)</i>	
<i>Dr. Salvador Moral Cuadra (Universidad de Córdoba)</i>	
Capítulo 7 Deporte y Turismo	127
• <i>Coordinadora: Dra. Ana Luque Gil (Universidad de Málaga)</i>	
• <i>Coautor: Dr. Roberto Martín González (Universidad de Sevilla)</i>	
<i>Experto: Luiz Alves</i>	

Capítulo 8 Digitalización y Turismo	139
• <i>Coordinador:</i> Dr. Eduardo Parra López (Universidad de La Laguna) • <i>Coautores:</i> Dra. Carmen de Pablos Heredero (Universidad Rey Juan Carlos) Dr. Francisco Calero García (Universidad de La Laguna)	
Capítulo 9 Diseño de Producto	151
• <i>Coordinadora:</i> Dra. Noelia Araújo Vila (Universidade de Vigo) • <i>Coautores:</i> Dr. José Antonio Fraiz Brea (Universidade de Vigo) Dr. Diego Rodríguez-Toubes Muñiz (Universidade de Vigo) Experto: Emilio Cuiñas Otero	
Capítulo 10 Distribución de Viajes	163
• <i>Coordinador:</i> Dr. Antonio Guevara Plaza (Universidad de Málaga) • <i>Coautores:</i> Dra. Asunción Fernández-Villarán Ara (Universidad de Deusto) Dr. Ricardo Pastor Ruiz (Universidad Internacional de La Rioja) Experto: Dr. Jordi Rivera García	
Capítulo 11 Ecommerce de Viajes	175
• <i>Coordinador:</i> Dr. Felio José Bauzá Martorell (Universitat de les Illes Balears) • <i>Coautores:</i> Dra. Giulia Benetti (Universitat de les Illes Balears) Dr. Alejandro Araujo Barceló (Universitat de les Illes Balears) Experto: Dr. Francisco Javier Melgosa Arcos (Universidad de Salamanca)	
Capítulo 12 Economía Turística	187
• <i>Coordinadora:</i> Dra. Emma Zapico Fernández (Universidad de Oviedo) • <i>Coautores:</i> Dra. Marta González Escalonilla (Universidad de Oviedo) Dr. Roberto Balado Naves (Universidad de Oviedo) Experto: Dr. David Boto-García (Universidad de Oviedo)	
Capítulo 13 Ecoturismo y Naturaleza	199
• <i>Coordinador:</i> Dr. José Luis Coca Pérez (Universidad de Extremadura) • <i>Coautores:</i> Dra. Adelaida Ramos Mariño (Universidad de Extremadura) Jorge Villar Guijarro (Universidad de Extremadura) Experto: Jesús Bravo	
Capítulo 14 Enseñanza y Formación	211
• <i>Coordinador:</i> Dr. Joaquim Majó Fernández (Universitat de Girona) • <i>Coautores:</i> Dra. Silvia Aulet Serrallonga (Universitat de Girona) Dra. Daisly Moya Sánchez (Universitat de Girona) Experta: Dra. Cristina López Duarte (Universidad de Oviedo)	
Capítulo 15 Estadística e Inteligencia	223
• <i>Coordinador:</i> Dr. Jesús Barreal Pernas (Universidade de Santiago de Compostela) • <i>Coautores:</i> Dr. Ignacio Ruiz Guerra (Universidad Complutense de Madrid) Experto: Dr. Julio Vena-Oya (Universidad de Jaén)	
Capítulo 16 Gastronomía y Restauración	237
• <i>Coordinadora:</i> Dra. Montserrat Cruz González (Universidade de Vigo) • <i>Coautores:</i> Dr. Francisco Sánchez Sellero (Universidade de Vigo) Dra. Vanessa Suárez Porto (Universidade de Vigo) Experto: Miguel González Quintela	

Capítulo 17 Gestión de la Energía	249
• <i>Coordinador:</i> Ing. Adolfo Núñez Sarompas (Universidad a Distancia de Madrid)	
• <i>Coautores:</i> Dr. Carlos López Gimeno (Universidad Politécnica de Madrid)	
Experto: Fernando Jesús Gallardo Moya	
Capítulo 18 Gestión del Agua	261
• <i>Coordinador:</i> Dr. Ignacio Sotelo Pérez (Instituto Ciencias Ambientales Universidad Complutense)	
• <i>Coautores:</i> Dra. María Sotelo Pérez (Universidad Rey Juan Carlos)	
Experta: Dra. Adriana Galvani (Universidad de Bolonia)	
Capítulo 19 Gestión del Destino	273
• <i>Coordinadora:</i> Dra. Rosa Roig (Universitat de València)	
• <i>Coautora:</i> Dra. Lourdes Melis Gomila (Universitat Illes Balears)	
Experto: Gonzalo A. de la Rosa	
Capítulo 20 Geografía Turística	285
• <i>Coordinador:</i> Dr. Xosé Somoza Medina (Universidad de León)	
• <i>Coautores:</i> Dr. Alejandro López González (Universidad de León)	
Dra. María del Carmen Puche (Universidad de Sevilla)	
Experto: Dr. Carlos E. Relea Fernández (Universidad de León)	
Capítulo 21 Historia del Turismo	297
• <i>Coordinador:</i> Dr. Juan Antonio Parrilla González (Universidad de Jaén)	
• <i>Coautor:</i> Dr. Carlos Larrinaga Rodríguez (Universidad de Granada)	
Capítulo 22 Información y Comunicación	309
• <i>Coordinador:</i> Dr. José Antonio López Sánchez (Universidad de Cádiz)	
• <i>Coautores:</i> Dra. Esther Simancas González (Universidad de Cádiz)	
Pablo Terrada Ruiz (Universidad de Cádiz)	
Capítulo 23 Ingeniería e infraestructuras	321
• <i>Coordinadora:</i> Dra. Maria Francisca Blasco-López (Universidad Complutense de Madrid)	
• <i>Coautora:</i> Dra. Nieves Libertad Troitiño Torralba (Universidad Complutense de Madrid)	
Capítulo 24 Innovación en Turismo	333
• <i>Coordinador:</i> Álvaro Carrillo de Albornoz (Instituto Tecnológico Hotelero)	
• <i>Coautores:</i> Dr. Antonio Guevara Plaza (Universidad de Málaga)	
Dr. Josep Ivars (Universidad de Alicante)	
Experto: Fede Fuster	
Capítulo 25 Inteligencia Artificial y Turismo	345
• <i>Coordinadora:</i> Dra. Ana Belén Bastidas Manzano (Universidad a Distancia de Madrid)	
• <i>Coautores:</i> Dra. María Alcolea Parra (Universidad a Distancia de Madrid)	
Dra. Olga Sánchez González (Universidad a Distancia de Madrid)	
Experto: Javier García Melgares	
Capítulo 26 Marketing Turístico	355
• <i>Coordinadora:</i> Dra. Aroa Costa Feito (Universidad de León)	
• <i>Coautores:</i> Dra. Ana M. González-Fernández (Universidad de León)	
Dra. Carmen Rodríguez Santos (Universidad de León)	
Dr. Enrique Bigné (Universitat de València)	
Experto: Eduardo Carranza	

Capítulo 27 Organización y Gestión Empresarial	367
• <i>Coordinadora:</i> Dra. Ana Katarina Pessoa-de-Oliveira (Universidad de Zaragoza)	
• <i>Coautores:</i> Dra. Carmen Domínguez-Falcón (Universidad Las Palmas de Gran Canarias)	
Dra. Lucía Melián-Alzola (Universidad Las Palmas de Gran Canarias)	
Experto: Dr. Desiderio Juan García-Almeida (Univ. Las Palmas de Gran Canarias)	
Capítulo 28 Parques Temáticos y Recreativos	379
• <i>Coordinadora:</i> Dra. Daniela Thiel Ellul (Universidad Nebrija)	
• <i>Coautores:</i> Dra. Leslie Bravo Chew (Universidad Nebrija)	
Dr. Francisco Javier Navarro Meneses (Universidad Nebrija)	
Experto: Diego Gracia Lovaco	
Capítulo 29 Patrimonio y Turismo	391
• <i>Coordinadora:</i> Dra. Rosa Mariñ Pérez (Universidade da Coruña)	
• <i>Coautores:</i> Dra. Elvira Lezcano González (Universidade da Coruña)	
Dra. María Dolores Sánchez Fernández (Universidade da Coruña)	
Dr. José Ramón Cardona (Universidad Internacional de La Rioja)	
Experta: María José Aparicio Ortega	
Capítulo 30 Política Turística	403
• <i>Coordinador:</i> Dr. Antoni Seguí Alcaraz (Universitat de València)	
• <i>Coautoras:</i> Dra. Rosa Roig Berenguer (Universitat de València)	
Dra. Aurora Pedro Bueno (Universitat de València)	
Experto: Francisco Javier del Nogal	
Capítulo 31 Promoción y Publicidad	415
• <i>Coordinadora:</i> Dra. Miriam Martínez Muñoz (Universidad a Distancia de Madrid)	
• <i>Coautora:</i> Dra. Dña. Estíbaliz Pérez Asperilla (Universidad a Distancia de Madrid)	
Experto: Raúl Renales Agüero	
Capítulo 32 Redes Sociales y Turismo	427
• <i>Coordinadora:</i> Dra. Sofía Blanco-Moreno (Universidad de León)	
• <i>Coautora:</i> Dra. Ana M. González-Fernández (Universidad de León)	
Experto: Álvaro Carrillo de Albornoz	
Capítulo 33 Sociología y Psicología Turísticas	439
• <i>Coordinador:</i> Dr. Jakson Renner Rodrigues Soares (Universidade da Coruña)	
• <i>Coautoras:</i> Dra. María Francisca Casado Claro (Universidad Europea de Madrid)	
Dr. Javier Luis Fernández Fernández (Universidade da Coruña)	
Dr. Ángel Rodríguez Pallas (Universidade da Coruña)	
Experto: David Mora Gómez	
Capítulo 34 Sostenibilidad Medioambiental	451
• <i>Coordinadora:</i> Dra. Olga Martínez Moure (Universidad a Distancia de Madrid)	
• <i>Coautoras:</i> Dra. Raquel García Revilla (Universidad a Distancia de Madrid)	
Dr. Pedro Aceituno Aceituno (Universidad a Distancia de Madrid)	
Capítulo 35 Sostenibilidad Social	463
• <i>Coordinador:</i> Dr. Enrique Navarro Jurado (Universidad de Málaga)	
• <i>Coautoras:</i> Dr. Francisco José Morales Yago (Universidad Nacional de Educación a Distancia)	
Dra. Elena Martín Cuesta (Universidad de Navarra)	
Experta: Dra. María Velasco (Universidad Complutense de Madrid)	

Capítulo 36 Transporte Aéreo	475
• <i>Coordinador:</i> Dr. José Ángel Miguel Dávila (Universidad de León)	
• <i>Coautoras:</i> Dr. Enrique Acebo Moral (Universidad de León)	
Dr. Diego Domínguez Fernández (Universidad de León)	
Experto: Luis José Cañón Ordóñez	
Capítulo 37 Transporte Marítimo y Cruceros	487
• <i>Coordinador:</i> Dr. Antonio García Sánchez (Universidad Politécnica de Cartagena)	
• <i>Coautor:</i> Dr. Josep M ^a Espinet Rius (Universitat de Girona)	
Capítulo 38 Transporte por Carretera y Urbano	501
• <i>Coordinadora:</i> Dra. Natividad Araque Hontangas (Universidad de Castilla-La Mancha)	
• <i>Coautoras:</i> Dra. Carmen Gil de Arribas (Universidad de Cantabria)	
Dr. Juan Carlos Guillermo Ceballos Santamaría (Universidad Castilla La Mancha)	
Experto: Rafael Barbadillo López	
Capítulo 39 Transporte en Tren	513
• <i>Coordinadora:</i> Dra. Carmen de Pablos Heredero (Universidad Rey Juan Carlos)	
• <i>Coautoras:</i> Dra. María Dolores Sánchez Sánchez (Universidad Rey Juan Carlos)	
Experto: Manuel de Pablos Quintanilla	
Capítulo 40 Turismo Científico	523
• <i>Coordinadora:</i> Lic. Teresa Cruz Sánchez	
• <i>Coautores:</i> Prof. Álvaro Martínez Sevilla (Universidad de Granada)	
Dr. Antonio Guevara (Universidad de Málaga)	
Experto: Manuel León Béjar	
Capítulo 41 Turismo MICE	535
• <i>Coordinadora:</i> Dr. Enric López C. (CETT Universitat de Barcelona)	
• <i>Coautoras:</i> Dra. Asun Paniagua (CETT Universitat de Barcelona)	
Dra. Esther Velasco (CETT Universitat de Barcelona)	
Experta: Sònia Serracarbassa	
Capítulo 42 Turismo Termal	551
• <i>Coordinador:</i> Dr. José Antonio Fraiz Brea (Universidade de Vigo)	
• <i>Coautores:</i> Dra. Noelia Araújo Vila (Universidade de Vigo)	
Dr. Diego Rodríguez-Toubes Muñiz (Universidade de Vigo)	
Experta: Dra. Dolores Fernández Marcos	
Galería de Figuras Señeras del Conocimiento Turístico	563
Galería de Protagonistas del Turismo en España	607
Índices de la obra	633
• Figuras Señeras	634
• Coordinadores	635
• Coautores y Expertos	636
• Protagonistas del Turismo	637
• Empresas de Turismo	638

Comité Académico

Dirección (y coordinación):

Excmo. e Ilmo. Sr. Eugenio de Quesada
Director de NEXOTUR y Presidente de CIMET

La obra '**Conocimiento Turístico**' cuenta con la colaboración y el apoyo de la Conferencia Española de Decanas y Decanos de las Facultades de Turismo de las Universidades de España (CEDTur)*:

Universidades de Andalucía

Dra. Eva Carmona Moreno
Decana de la Facultad de Ciencias
Económicas y Empresariales.
Universidad de Almería

Dr. José Antonio López Sánchez
Decano de la Facultad de Ciencias Sociales
y Comunicación. **Universidad de Cádiz**

Dra. Nuria Ceular Villamandos
Decana de la Facultad de Ciencias de Trabajo.
Universidad de Córdoba

Dr. José Alberto Castañeda García
Decano de la Facultad de Ciencias
Económicas y Empresariales.
Universidad de Granada

Dra. Elena García de Soto Camacho
Decana de la Facultad de Ciencias
Empresariales y Turismo.
Universidad de Huelva

Dr. Félix Ángel Grande Torraleja
Decano de la Facultad de Ciencias Sociales
y Jurídicas. **Universidad de Jaén**

Dr. Antonio Peláez Verdet
Decano de la Facultad de Turismo.
Universidad de Málaga

Dr. José Ángel Pérez López
Decano de la Facultad de Turismo
y Finanzas. **Universidad de Sevilla**

Universidades de Aragón

Dr. Carlos Orús Sanclemente
Decano de la Facultad de Empresa y Gestión
Pública. **Universidad de Zaragoza**

Dr. Alberto Serrano Andrés
Director de la Escuela Universitaria de Turismo.
Universidad de Zaragoza

Universidades de Asturias

Dra. Cristina López Duarte
Decana de la Facultad de Comercio, Turismo y
Ciencias Sociales Jovellanos. **Universidad de Oviedo**

Universidades de Canarias

Dra. María Victoria Ruiz Mallorquí
Decana de la Facultad de Economía,
Empresa y Turismo.
Universidad de las Palmas de Gran Canaria

Dra. Carmen Inés Ruiz de la Rosa
Decana de la Facultad de Economía,
Empresa y Turismo. **Universidad de La Laguna**

Universidades de Cantabria

Dr. Pedro Solana González
Director de la Escuela Universitaria de
Turismo Altamira. **Universidad de Cantabria**

Universidades de Castilla-La Mancha

Dr. Ricardo Martínez Caña
Decano de la Facultad de Ciencias Sociales de
Cuenca. **Universidad de Castilla-La Mancha**

Universidades de Castilla y León

Dr. Joaquín Pacheco Bonrostro
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas
y Empresariales. **Universidad de Burgos**

Dra. María Isabel López Fernández
Directora de la Escuela Universitaria de
Educación y Turismo de Ávila.
Universidad de Salamanca

Dr. José Ángel Miguel Dávila
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas
y Empresariales. **Universidad de León**

Dra. Crisina Vela Delfa
Decana de la Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas
y de la Comunicación. **Universidad de Valladolid**

Universidades de Cataluña

Dra. María Noguera
Directora de la Escuela Universitaria
de Turismo y Dirección Hotelera.
Universidad Autónoma de Barcelona

Dr. José A. Pérez-Aranda Canela
Director de la Escuela de Hostelería y Turismo
(CETT). **Universidad de Barcelona**



Capítulo 25

INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y TURISMO

Coordinadora **Dra. Ana Belén Bastidas Manzano**

Coautoras **Dra. María Alcolea Parra**

Dra. Olga Sánchez González

Universidad a Distancia de Madrid

Experto **Javier García Melgares**

En los últimos meses, la inteligencia artificial (IA) ha dejado de ser un concepto futurista para convertirse en una herramienta clave en múltiples sectores, incluido el turismo. Se entiende por inteligencia artificial el conjunto de sistemas capaces de realizar tareas que, si fueran ejecutadas por humanos, requerirían inteligencia: aprender, razonar, comprender el lenguaje natural, reconocer imágenes o tomar decisiones (Bulchand-Gidumal, 2022). Esta tecnología, que engloba subcampos como el aprendizaje automático, la visión por computadora o el procesamiento del lenguaje natural, permite analizar grandes volúmenes de datos y ofrecer respuestas personalizadas y automáticas en tiempo real. Su aplicación en turismo no solo es posible, sino que ya está en marcha, transformando profundamente la forma en que se gestionan los destinos, se diseñan los productos y se relacionan las empresas con los viajeros.

En este contexto, el turismo ha demostrado ser un terreno fértil para la experimentación y adopción de soluciones basadas en IA. La actividad turística genera una enorme cantidad de datos a partir de reservas, desplazamientos, opiniones, comportamientos digitales y valoraciones, lo que permite entrenar modelos predictivos y prescriptivos con gran precisión. La IA, por tanto, facilita una gestión más eficiente de la oferta, permite anticipar la demanda, optimiza los precios dinámicos, mejora la segmentación de clientes y personaliza la experiencia del viajero en todas las fases del viaje (Bastidas-Manzano y Casado-Aranda, 2023). Además, gracias a la automatización de procesos repetitivos, contribuye a reducir costes operativos y aumentar la competitividad de empresas y destinos.

Ahora bien, conviene subrayar que el desarrollo de la inteligencia artificial es tan acelerado que lo que hoy se presenta como innovación puntera puede quedar obsoleto en cuestión de meses. La aparición de nuevos modelos generativos, como los sistemas de lenguaje natural y creación de contenido automatizado, ha ampliado aún más el potencial transformador de esta tecnología. Esta velocidad de evolución plantea un doble reto: por un lado, obliga a profesionales y académicos a actualizarse continuamente; por otro, dificulta ofrecer una descripción técnica cerrada que no quede desactualizada en breve plazo. Por esta razón, el presente capítulo ha optado por una aproximación generalista, transversal y aplicada, más centrada en mostrar las lógicas de funcionamiento y los ámbitos de impacto que en detallar herramientas concretas.



Imagen 1. Infografía de tipologías de IA aplicadas al turismo.

Clasificación de las principales ramas de la inteligencia artificial utilizadas en turismo: machine learning, procesamiento del lenguaje natural, visión artificial y sistemas conversacionales. (Fuente: Elaboración propia a partir de fuentes académicas y tecnológicas).

Estado del arte: Inteligencia artificial y su aplicación al turismo

La inteligencia artificial constituye hoy uno de los campos más dinámicos dentro de las ciencias aplicadas. Su desarrollo ha estado marcado por avances en disciplinas como la estadística computacional, la neurociencia y la informática, dando lugar a una tecnología capaz de ejecutar tareas tradicionalmente asociadas a la cognición humana. Desde un enfoque funcional, la IA incluye sistemas que aprenden a partir de datos (machine learning), que reconocen patrones complejos (deep learning), que procesan lenguaje natural (PLN), que interpretan imágenes (visión por computadora), o que interactúan con humanos a través de interfaces conversacionales (chatbots y asistentes virtuales). Esta versatilidad técnica explica su expansión en sectores como la medicina, la educación, la banca y, de forma cada vez más notoria, el turismo.

En el ámbito turístico, la IA ha encontrado un ecosistema especialmente favorable para su despliegue. La gran cantidad de datos generados por los usuarios —en forma de búsquedas, reservas, opiniones, itinerarios o comportamientos de navegación— ofrece un terreno propicio para entrenar modelos de predicción y clasificación. A través de estos sistemas, es posible anticipar tendencias de demanda, segmentar perfiles de clientes, sugerir productos personalizados o detectar patrones de satisfacción e insatisfacción. La IA permite así ofrecer experiencias más relevantes y adaptadas a cada viajero, al tiempo que mejora la eficiencia operativa de las empresas turísticas.