

<Turismo

Informe de Soluciones Innovadoras
para los Retos Prioritarios de la
Comunitat Valenciana

Resumen Ejecutivo

Marzo 2026



GENERALITAT
VALENCIANA

IVACE+i

1. Resumen Ejecutivo

La Agencia Valenciana de la Innovación (IVACE+i Innovación) tiene entre sus actividades principales el impulso de comités de innovación temáticos que, con la definición de retos concretos, orienten la actividad innovadora de las empresas de la Comunitat Valenciana. Estos comités están formados por expertos del ámbito científico, tecnológico y empresarial y debaten sobre aquellos retos prioritarios para la Comunitat Valenciana a los que pueda darse una respuesta en el corto plazo por parte del tejido productivo.

En este sentido, se propuso desde INVATTUR replantear una actualización del Comité de Destinos Turísticos Inteligentes, que se reunió en 2020, evolucionándolo a otro que contemple todo el Turismo desde un punto de vista integral, que abarque a todos los agentes que intervienen en el proceso y que tiene como objetivo mejorar el impacto que esta actividad tiene sobre la economía, la sostenibilidad y la calidad de vida en la Comunitat Valenciana.

Así pues, el 21 de julio de 2025, se resuelve constituir el **Comité Estratégico de Innovación Especializado en Sector Turismo** (en adelante CEIE en Turismo) con la finalidad de dar respuesta a las **necesidades de innovaciones científicas y tecnológicas que contribuyan al impulso del sector**, así como implementar las acciones necesarias para fomentar su desarrollo por parte del tejido empresarial de la Comunitat.

El presente documento recoge las principales conclusiones del CEIE Turismo acordadas durante las reuniones de trabajo mantenidas entre septiembre de 2025 y febrero de 2026.

Inicialmente se partió de los siguientes retos propuestos, divididos en diferentes áreas de trabajo:

ÁREA	RETOS
Mejora de la conectividad y de la interacción entre personas y destinos turísticos	• Optimizar la conectividad internacional, nacional y local (aérea, marítima, ferroviaria y por carretera). • Accesibilidad universal en infraestructuras y servicios turísticos. • Digitalizar la experiencia de viaje y estancia para facilitar la planificación y la interacción personalizada. • Aumentar la interacción cultural y social entre visitantes y comunidad local.
Maximizar la contribución económica del turismo	• Diversificar la oferta turística para aumentar el gasto medio y el tiempo de estancia. • Reducir la estacionalidad de la demanda con productos y eventos atractivos todo el año. • Integrar el turismo en la cadena de valor local. • Potenciar la profesionalización y atracción de talento en el sector. • Aumentar la fidelización y el retorno de visitantes. • Orientar la captación hacia mercados y segmentos de alto valor añadido.
La gestión de la capacidad de carga y acogida del destino	• Equilibrar el desarrollo turístico con la calidad de vida de residentes y la preservación de recursos.

	• Optimizar la distribución espacial y temporal de flujos turísticos. • Ordenar la oferta de alojamiento y viviendas de uso turístico con criterios de equilibrio territorial y social. • Proteger y poner en valor el patrimonio natural y cultural con planes de uso responsable. • Implantar sistemas de monitorización y control de la capacidad de carga en tiempo real. • Mejorar la gestión de la movilidad turística con soluciones intermodales y sostenibles.
Sostenibilidad y resiliencia del destino	• Nuevos modelos de negocio que aporten valor añadido y diferenciación. • Planificación estratégica del destino. • Sistemas de inteligencia turística y prospectiva para anticipar tendencias y/o demanda. • Reforzar la resiliencia y adaptación climática del destino.

Durante las reuniones se redefinieron y priorizaron cinco retos, para los que se propusieron un conjunto de soluciones, que también fueron seleccionadas de acuerdo con su impacto esperado en la Comunitat Valenciana y a la existencia de capacidades científicas, tecnológicas y empresariales capaces de desarrollarlas en el seno de nuestra Comunitat.

A continuación, para cada uno de los retos priorizados por dicho comité, se presenta una ficha resumen con las soluciones innovadoras propuestas donde se recoge la siguiente información:

- Capacidades científicas, tecnológicas y empresariales en la Comunitat Valenciana.
- Normativa relevante.
- Acciones, herramientas y/o incentivos para impulsar su implantación en la Comunitat Valenciana.

1.1. Retos

RETO 1	Impulsar la profesionalización y nuevas fórmulas innovadoras para afrontar la escasez de capital humano en el sector. Incluye aspectos como: la creación de entornos laborales atractivos, la formación alineada con el mercado o la implementación de tecnologías que faciliten el trabajo.
Descripción	El turismo constituye uno de los pilares económicos de la Comunitat Valenciana, representando más del 16 % del PIB regional¹. Asimismo, el sector actúa como motor de empleo, con más de 200.000 afiliados a la Seguridad Social en actividades turísticas en 2025², lo que evidencia su capacidad para generar actividad económica y empleo en el territorio. Además de su peso directo en la economía, el turismo ejerce un importante efecto tractor sobre múltiples cadenas de valor, incluyendo transporte, comercio, restauración, cultura y otros servicios vinculados a la experiencia turística³. Sin embargo, el sector se enfrenta actualmente a un desafío estructural vinculado a la disponibilidad, cualificación y estabilidad del capital humano, un aspecto identificado como prioritario en la Estrategia de Turismo Sostenible de España 2030⁴, que señala la necesidad de reforzar la formación, la atracción de talento y la mejora de la calidad del empleo para garantizar la competitividad del sector en el medio y largo plazo. Paralelamente, la transformación tecnológica del turismo, marcada por la digitalización de procesos, la automatización de tareas y la personalización de la experiencia del visitante, exige nuevas capacidades profesionales y una actualización continua de competencias. El desajuste entre las habilidades demandadas y la oferta formativa disponible, junto con la percepción social de determinadas profesiones del sector, refuerza la necesidad de redefinir los itinerarios profesionales y mejorar el atractivo del empleo turístico. En este contexto, la incorporación de tecnologías de apoyo al trabajo, como sistemas de robotización de tareas o dispositivos ergonómicos de asistencia (exoesqueletos)⁵, comienza a considerarse como una vía para reducir la carga física asociada a determinadas actividades operativas del sector turístico. Estos dispositivos pueden contribuir a disminuir el riesgo de trastornos musculoesqueléticos derivados de tareas repetitivas, manipulación de cargas o posturas forzadas, mejorando tanto las condiciones laborales como la eficiencia organizativa. El desafío consiste en impulsar de manera integral la evolución futura del turismo, fortaleciendo su capacidad para atraer, retener y desarrollar talento, y consolidándolo como un ámbito de empleo cualificado, tecnológicamente avanzado y generador de oportunidades a medio y largo plazo. Este enfoque se alinea con los principales marcos estratégicos del sector turístico: la Estrategia de Turismo Sostenible de España 2030, que sitúa a las personas trabajadoras del turismo en el centro del modelo mediante la mejora de la formación, las condiciones laborales y el desarrollo del talento; y la Agenda Europea para el Turismo 2030, que identifica el desarrollo de competencias y la capacitación de la fuerza laboral como factores clave para garantizar la competitividad y resiliencia del sector.
SOLUCIÓN INNOVADORA 1	Desarrollo de herramientas que mejoren la gestión de personal, turnos y cargas de trabajo, fomentando aspectos como la conciliación, la salud y el bienestar o el desarrollo profesional, así como la reducción de esfuerzos físicos. Incluye el desarrollo de tecnologías basadas en el tratamiento y gestión de datos, o de equipamiento que permita reducir la fatiga física y prevenir lesiones musculoesqueléticas (ej.: algoritmos de automatización de asignación de turnos en función de preferencias y/o necesidades, desarrollo de exoesqueletos o robotización de tareas).

¹ Balance Turístico y Previsiones Comunitat Valenciana 2023-2024, Invattur / IMPACTUR CV.

² Datos de afiliación turística a la Seguridad Social. Turisme Comunitat Valenciana / Turespaña, 2025 ([Enlace](#))

³ Exceltur, Estudio IMPACTUR Comunitat Valenciana, impacto del turismo en la economía regional y en las cadenas de valor asociadas

⁴ Ministerio de Industria y Turismo, Estrategia Turismo España 2030 ([Enlace](#))

⁵ Instituto de Biomecánica de Valencia (IBV) – Proyecto sobre ergonomía en hoteles ([Enlace](#))

SOLUCIÓN INNOVADORA 2	Desarrollo de nuevas experiencias formativas adaptadas al sector que incluyan aspectos como: IA, realidad aumentada, gemelos digitales, gestión de crisis o soft skills.	
Capacidades (listado no exhaustivo)	Científicas	• Universitat Politècnica de València (UPV) ○ Instituto de Automática e Informática Industrial (ai2) ○ Instituto Universitario Valenciano de Investigación en Inteligencia Artificial (VRAIN) • Universidad Miguel Hernández (UMH) ○ Centro de Investigación del Deporte (CID) ○ IA Generativa UMH • Universitat Jaume I (UJI) ○ Institute of Advanced Materials (INAM) • Universitat de València (UV) ○ ECONCULT – Unidad de Investigación en Economía de la Cultura y Turismo
	Tecnológicas	• Instituto Tecnológico Metalmecánico, Mueble, Madera, Embalaje y Afines (AIDIMME) • Instituto Tecnológico Textil (AITEX) • Instituto de Biomecánica de Valencia (IBV) • Instituto Tecnológico del Calzado y Conexas (INESCOP) • Instituto Tecnológico de Producto Infantil y Ocio (AIJU) • Instituto de Tecnología Cerámica (ITC)
	Empresariales	• Empresas travel tech/ hotel tech orientadas a la digitalización de operaciones (PMS/CRM, automatización de turnos, digitalización del backoffice y procesos). • Desarrolladores de robótica de servicios y automatización para entornos turísticos (hostelería, alojamientos, mantenimiento y logística interna). • Empresas de tecnologías para salud laboral y ergonomía (monitorización, prevención de riesgos, bienestar, diseño de puestos y reducción de carga física). • Proveedores de formación avanzada y capacitación (competencias digitales, IA aplicada, soft skills, gestión de crisis) y desarrolladores de contenidos interactivos. • Empresas de tecnologías inmersivas (RA/RV, gamificación) para formación operativa y estandarización de procedimientos. • Operadores turísticos y cadenas hoteleras como entornos reales de validación para pilotos de automatización, bienestar laboral y mejora de procesos.

RETO 2 Mejorar la movilidad turística mediante conectividad optimizada (información y transporte: aéreo, marítimo, terrestre y por carretera), facilitando el acceso fluido, universal y eficiente a los destinos		
Descripción	La movilidad constituye uno de los factores estructurales que determinan la competitividad y sostenibilidad de los destinos turísticos. La conectividad, tanto en el acceso al territorio como en la circulación interna dentro del propio destino, condiciona de forma directa la experiencia del visitante, la capacidad de carga efectiva del entorno y la calidad de vida de los residentes. La Comunitat Valenciana dispone de infraestructuras estratégicas de transporte aéreo, marítimo y terrestre que la posicionan como un territorio altamente accesible. Sin embargo, persisten desafíos relacionados con la coordinación intermodal, la conexión entre grandes núcleos urbanos y áreas de interior y/o costa, la gestión de picos de demanda y la integración eficiente de los distintos sistemas de transporte. La limitación de determinadas infraestructuras interurbanas y la dependencia del vehículo privado en algunas zonas dificultan tanto la dispersión equilibrada de los flujos turísticos como la atracción de visitantes hacia entornos menos consolidados. La transformación digital y la disponibilidad creciente de datos abren nuevas oportunidades para evolucionar hacia modelos de movilidad más inteligentes, predictivos e integrados⁶. La incorporación de tecnologías avanzadas permite optimizar la planificación de desplazamientos, personalizar itinerarios, redistribuir recorridos y reducir la congestión, contribuyendo a un uso más eficiente de las infraestructuras existentes. En este contexto, el reto consiste en avanzar hacia un sistema de movilidad turística interconectado, interoperable y basado en información en tiempo real, capaz de mejorar la accesibilidad al destino, optimizar la circulación interna y favorecer un equilibrio sostenible entre competitividad, experiencia del visitante y bienestar territorial.	
	SOLUCIÓN INNOVADORA 1 Desarrollo de plataformas integradas de movilidad turística multimodales/ hubs de transporte turístico en tiempo real que mejoren la capacidad de carga de los destinos mediante tecnologías de IoT, IA o Big Data, que faciliten al turista una planificación eficiente y dinámica de rutas, anticipando picos de demanda que mejoren los flujos turísticos.	
	SOLUCIÓN INNOVADORA 2 Desarrollo de sistemas de transporte mejorados o alternativos, utilizando señalización digital adaptativa, sistemas de guiado de vehículos, personalización de rutas según el perfil del turista, sistemas de aviso y descongestión del tráfico, etc.	
Capacidades (listado no exhaustivo)	Científicas	• Universitat Politècnica de València (UPV) ○ Instituto del Transporte y Territorio (ITT-UPV) ○ Instituto ITACA – Tecnologías de la Información y Comunicaciones ○ Instituto Universitario Valenciano de Investigación en Inteligencia Artificial (VRAIN) • Universidad Miguel Hernández (UMH) ○ Centro de Investigación Operativa (CIO) ○ Instituto de Investigación en Ingeniería de Elche (I3E) • Universitat Jaume I (UJI) ○ INIT – Institute of New Imaging Technologies • Universidad de Alicante (UA) ○ Instituto Interuniversitario de Geografía (IIG-UA)
	Tecnológicas	• Instituto Tecnológico de Informática (ITI)

⁶ Comisión Europea. Sustainable and Smart Mobility Strategy. ([Enlace](#))

		• Instituto Tecnológico de la Energía (ITE) • Centro Tecnológico ITENE • Instituto Tecnológico del Plástico (AIMPLAS)
	Empresariales	• Proveedores de plataformas digitales de movilidad y planificación multimodal (apps, MaaS, integradores de información y servicios en tiempo real). • Empresas de smart mobility y smart cities (gestión de tráfico, señalización adaptativa, guiado de vehículos, control de accesos y descongestión). • Integradores TIC y empresas de interoperabilidad (integración de datos de transporte, APIs, normalización y sistemas de ticketing/identidad digital). • Operadores de transporte y actores de conectividad (aeroportuarios, portuarios, interurbanos) como proveedores de datos y escenarios de prueba. • Empresas de analítica y optimización (modelos predictivos, simulación de redes, predicción de demanda y optimización de rutas). • Empresas de logística y última milla vinculadas a la gestión de flujos de llegada, distribución y movilidad en destino.

RETO 3		
Equilibrar el desarrollo turístico con la calidad de vida de los residentes, la cadena de valor local y la preservación de recursos, digitalizando la experiencia de vida y estancia para facilitar la planificación e interacción personalizada.		
Descripción	El crecimiento y consolidación del turismo como uno de los principales motores económicos de la Comunitat Valenciana ha generado importantes beneficios en términos de empleo, dinamización empresarial y posicionamiento internacional, reflejado en la llegada de más de 10 millones de turistas internacionales y un gasto superior a 12.500 millones de euros en 2023⁷, lo que sitúa a la Comunitat Valenciana entre los principales destinos turísticos de España. No obstante, este desarrollo también plantea desafíos asociados a la convivencia entre visitantes y residentes, la presión sobre determinados espacios urbanos y naturales y la necesidad de garantizar un reparto equilibrado del valor generado por la actividad turística. Al mismo tiempo, el turismo representa una oportunidad estratégica para fortalecer la economía local, integrar a proveedores del territorio en la cadena de valor y poner en valor el patrimonio cultural, natural y tradicional, un enfoque promovido por las principales estrategias de desarrollo turístico a nivel nacional y europeo, que destacan el papel del turismo como motor de desarrollo territorial y de valorización del patrimonio⁸. Para ello, resulta fundamental avanzar hacia modelos de gestión que permitan anticipar impactos, distribuir mejor los flujos y favorecer experiencias más alineadas con la identidad y los usos del lugar. En este contexto, el reto consiste en consolidar un modelo turístico equilibrado, capaz de armonizar competitividad y sostenibilidad social, reforzar la integración del turismo en la cadena de valor local y garantizar que el desarrollo del sector contribuya de forma positiva y duradera al bienestar del territorio y de sus residentes.	
SOLUCIÓN INNOVADORA 1	Desarrollo de nuevos sistemas de monitorización y gestión de flujos turísticos según la capacidad de carga del destino con la finalidad de adecuar la experiencia del visitante a los usos y costumbres de los residentes. Incluye entre otros aspectos el uso de gemelos digitales para anticipar impactos en los usos residenciales, prevenir la saturación, garantizar el equilibrio y optimizar la convivencia entre residentes y visitantes.	
SOLUCIÓN INNOVADORA 2	Desarrollo de experiencias turísticas que se integren en la cadena de valor del destino, haciendo a los proveedores locales partícipes en la prestación de servicios, incorporando experiencias inmersivas y gamificadas basadas en la cultura y tradiciones del lugar.	
Capacidades (listado no exhaustivo)	Científicas	• Universitat de València (UV) ○ Aperturisme (Grupo de Investigación en Gestión Pública del Turismo) ○ Instituto Interuniversitario de Desarrollo Local (IIDL-UV) ○ TURISMAT (Turismo, Marketing y Tecnología) ○ Smart Destination • Universidad de Alicante (UA) ○ Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas (IUIT) ○ Instituto Interuniversitario de Geografía (IIG-UA) • Universitat Politècnica de València (UPV) ○ Instituto Universitario Valenciano de Investigación en Inteligencia Artificial (VRAIN) ○ Instituto Universitario de Investigación de Ingeniería del Agua y Medio Ambiente (IIAMA)

⁷ INVATTUR. Balance Turístico y Previsiones Comunitat Valenciana 2023-2024.

⁸ Ministerio de Industria y Turismo. *Estrategia de Turismo Sostenible de España 2030*. ([Enlace](#))

		• Universitat Jaume I (UJI) ○ GETUR – Gabinete de Estudios Turísticos • Universidad Católica de Valencia (UCV) ○ IMEDMAR – Instituto de Investigación en Medio Ambiente y Ciencia Marina • Universidad CEU Cardenal Herrera ○ DDyC – Democracia deliberativa y comunicación
	Tecnológicas	• Instituto Tecnológico de Informática (ITI) • Instituto de Biomecánica de Valencia (IBV) • Instituto Tecnológico de Producto Infantil y Ocio (AIJU) • Instituto de Tecnología Cerámica (ITC) • Instituto Tecnológico del Plástico (AIMPLAS)
	Empresariales	• Proveedores de soluciones para destinos turísticos inteligentes (DTI): monitorización de flujos, cuadros de mando, capacidad de carga y gestión dinámica del espacio público. • Empresas de analítica de demanda y personalización (recomendación, segmentación, predicción de saturación, modelos de dispersión territorial). • Desarrolladores de gemelos digitales y soluciones geoespaciales (SIG, modelización territorial, simulación y visualización avanzada). • Empresas de experiencias turísticas digitales (contenidos inmersivos, gamificación, interpretación patrimonial y cultura digital). • Operadores turísticos, alojamientos y gestores de actividades como nodos de implantación de medidas de gestión del visitante y convivencia. • Empresas y asociaciones de la cadena de valor local (comercio, restauración, cultura y ocio) para integración de oferta y redistribución de beneficios.

RETO 4		
Impulsar los aspectos positivos del turismo mediante una gestión responsable, gobernanza inclusiva y generadora de valor compartido, visibilizando aspectos como la capacidad de dinamizar la economía, preservar el patrimonio y la generación de empleo de calidad		
Descripción	El turismo desempeña un papel estructural en la economía de la Comunitat Valenciana, no solo por su contribución directa al PIB y al empleo, sino también por su capacidad de arrastre sobre múltiples sectores productivos, desde la hostelería y el comercio, pasando por el transporte y los servicios avanzados⁹. Sin embargo, la percepción social del turismo no siempre refleja de manera equilibrada su impacto positivo, especialmente en contextos donde se visibilizan con mayor intensidad los efectos negativos asociados a la concentración de flujos o a prácticas no alineadas con los principios de sostenibilidad. En un entorno marcado por la creciente exigencia social en materia ambiental, laboral y territorial, resulta imprescindible evolucionar hacia modelos de gestión que integren de forma explícita la responsabilidad social, la sostenibilidad y la gobernanza como ejes estratégicos del desarrollo turístico. La competitividad del destino ya no depende únicamente de su capacidad de atracción, sino también de su legitimidad social y de su capacidad para generar beneficios compartidos entre visitantes, empresas y residentes. En este contexto, el reto consiste en consolidar un modelo de turismo responsable e inclusivo que fortalezca la confianza ciudadana, integre la sostenibilidad como principio transversal y potencie la capacidad del sector para contribuir de manera estructural al desarrollo económico, social y territorial de la Comunitat Valenciana. Diversos destinos europeos están impulsando iniciativas en esta línea, como el programa CopenPay¹⁰ en Copenhague, que incentiva comportamientos sostenibles de los visitantes mediante recompensas vinculadas a actividades locales, o la red Alpine Pearls¹¹, que promueve modelos turísticos basados en movilidad sostenible y beneficios para las comunidades locales. Estas experiencias muestran el potencial de la gobernanza turística para generar valor compartido entre visitantes, residentes y tejido empresarial.	
SOLUCIÓN INNOVADORA 1	Desarrollo de nuevos modelos y sistemas que faciliten la sostenibilidad territorial mediante el desarrollo de proyectos centrados en el patrimonio cultural y tradicional, el empleo de calidad, la inclusión social, la gestión de crisis, la resiliencia social y económica y los mecanismos de reinversión territorial.	
SOLUCIÓN INNOVADORA 2	Desarrollo de nuevos modelos de negocio basados en la simbiosis industrial entre el sector Horeca y otros sectores estratégicos del territorio para dinamizar la economía local y poner en valor el compromiso del sector.	
Capacidades (listado no exhaustivo)	Científicas	• Universitat de València (UV) ○ ECONCULT – Unidad de Investigación en Economía de la Cultura y Turismo ○ Instituto Interuniversitario de Desarrollo Local (IIDL-UV) ○ Grupo de investigación en marketing e innovación en distribución comercial y servicios (INNOMARK) ○ Marketing digital y comunicación (DIGIMK.COM) • Universitat Jaume I (UJI) ○ INAM – Institute of Advanced Materials • Universidad CEU Cardenal Herrera

⁹ IMPACTUR Comunitat Valenciana: Estudio del impacto económico del turismo ([Enlace](#))

¹⁰ Programa CopenPay (Copenhague) para incentivar turismo sostenible y participación local. ([Enlace](#))

¹¹ Red Alpine Pearls de destinos turísticos sostenibles en cinco países alpinos, centrada en movilidad sostenible y beneficios para comunidades locales. ([Enlace](#))

		○ OIMED – Observatorio de Investigación en Medios Digitales ○ NMA – Nuevas Narrativas, Medios y Audiencias ○ DDyC – Democracia deliberativa y comunicación • Universidad Miguel Hernández (UMH) ○ Centro de Investigación del Deporte (CID)
	Tecnológicas	• Centro Tecnológico AINIA • Instituto Tecnológico del Plástico (AIMPLAS) • Instituto de Biomecánica de Valencia (IBV) • Instituto de Tecnología Cerámica (ITC)
	Empresariales	• Consultoras y proveedores de sostenibilidad y medición de impacto (huella, circularidad, reporting, métricas ESG, evaluación socioeconómica). • Empresas de comunicación, marketing y reputación digital para campañas orientadas a calidad, innovación, sostenibilidad y posicionamiento del sector. • Operadores turísticos y cadenas hoteleras con capacidad de transformación y reinversión territorial (rehabilitación, empleo de calidad, mejora del producto). • Proveedores de soluciones de economía circular (gestión de residuos, reutilización, reducción de emisiones, eficiencia en recursos). • Asociaciones empresariales y clústeres sectoriales como agentes tractores para despliegues colectivos, adopción de estándares y difusión. • Empresas de innovación social y participación para modelos de gobernanza, participación ciudadana y prevención de conflictos en destino.

RETO 5	
Desarrollo de sistemas sustentados en un marco sólido de gobernanza para la obtención de datos de calidad y fiables, tanto cuantitativos como cualitativos con la finalidad de facilitar experiencias turísticas más sostenibles, personalizadas y conectadas con el territorio	
Descripción	La transformación digital del turismo ha incrementado exponencialmente la cantidad de información disponible sobre el comportamiento de los visitantes, el funcionamiento de los destinos y el impacto económico, social y ambiental de la actividad turística, gracias al uso creciente de plataformas de inteligencia turística y análisis de datos que permiten estudiar patrones de comportamiento, percepción y satisfacción del visitante¹². Sin embargo, la mera existencia de datos no garantiza una toma de decisiones eficaz. La fragmentación de fuentes, la falta de interoperabilidad, la ausencia de estándares comunes y las limitaciones en la calidad y trazabilidad de la información dificultan la construcción de una visión integral y compartida del sistema turístico. En un contexto en el que la planificación estratégica del destino exige anticipación, capacidad predictiva y evaluación continua, el dato se configura como un elemento habilitador clave. La posibilidad de detectar tendencias emergentes, prever situaciones de saturación, adaptar la oferta a perfiles específicos o evaluar el impacto territorial del turismo depende directamente de la disponibilidad de información fiable, comparable y actualizada. Al mismo tiempo, el uso intensivo de datos plantea desafíos relevantes en materia de propiedad, protección jurídica, privacidad y uso responsable. La definición clara de la titularidad de los datos, la garantía de su anonimización cuando proceda y, el establecimiento de protocolos que aseguren su calidad, veracidad y trazabilidad resultan fundamentales para proteger los derechos de las personas implicadas y evitar interpretaciones erróneas que puedan afectar a la reputación de destinos o agentes económicos. La consolidación de un modelo turístico basado en la inteligencia territorial requiere, por tanto, avanzar hacia infraestructuras de datos compartidas, interoperables y alineadas con un marco robusto de gobernanza. En este contexto, el reto consiste en estructurar un ecosistema de datos que permita generar conocimiento útil para la toma de decisiones, fomentar prácticas “data-driven” y reforzar la competitividad, sostenibilidad y resiliencia del turismo en la Comunitat Valenciana.
SOLUCIÓN INNOVADORA 1	Desarrollo de nuevos sistemas, infraestructuras y/o plataformas compartidas para recopilar y analizar datos orientados a la toma de decisiones en aspectos como personalización turística, sostenibilidad del territorio, detección de necesidades, problemas emergentes, oportunidades de mejora, alertas de saturación, etc.
SOLUCIÓN INNOVADORA 2	Desarrollo de nuevos sistemas que combinen datos tradicionales y no tradicionales (redes sociales, etc.) con la finalidad de mejorar la relación turismo-sostenibilidad y fomentar la adopción de prácticas “data-driven” . Incluye aspectos como el impacto local y la reutilización de datos mediante buenas prácticas o el uso de sensores de nueva generación (ej. sensores neuromórficos, sensores de imagen mejorados por IA, sensores biodegradables, etc.).
Capacidades (listado no exhaustivo)	Científicas • Universitat Politècnica de València (UPV) ○ ITACA – Instituto Universitario de Investigación de Tecnologías de la Información y Comunicaciones ○ Instituto Universitario Valenciano de Investigación en Inteligencia Artificial (VRAIN) ○ Biomedical Data Science Laboratory (BDSLAb-ITACA) • Universidad de Alicante (UA) ○ Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas (IUIT) ○ Instituto Interuniversitario de Geografía (IIG-UA) • Universitat de València (UV) ○ Aperturisme ○ ECONCULT ○ DIGIMK.COM

¹² Ministerio de Industria y Turismo. DATAESTUR – *Percepción del visitante*. ([Enlace](#))

		○ INNOMARK ○ TURISMAT • Universitat Jaume I (UJI) ○ INIT – Institute of New Imaging Technologies ○ GETUR – Gabinete de Estudios Turísticos • Universidad Miguel Hernández (UMH) ○ Centro de Investigación Operativa (CIO) ○ IA Generativa UMH ○ Instituto de Investigación en Ingeniería de Elche (I3E)
	Tecnológicas	• Instituto Tecnológico de Informática (ITI) • Instituto Tecnológico de la Energía (ITE) • Centro Tecnológico ITENE • Instituto Tecnológico del Plástico (AIMPLAS) • Instituto Tecnológico Textil (AITEX) • Instituto Tecnológico del Calzado y Conexas (INESCOP)
	Empresariales	• Proveedores de plataformas de datos (data spaces, integración e interoperabilidad, gobernanza, trazabilidad y calidad del dato). • Empresas de inteligencia artificial y analítica avanzada (predicción, detección de anomalías, optimización y apoyo a decisión). • Integradores tecnológicos para sistemas complejos y despliegues a escala (administraciones, destinos, redes de actores y múltiples fuentes). • Empresas especializadas en ciberseguridad y cumplimiento normativo (privacidad, protección de datos, NIS2, seguridad de plataformas y resiliencia). • Proveedores de sensórica e IoT y captura de datos en tiempo real (afluencia, movilidad, consumos, indicadores ambientales y operativos). • Empresas hoteleras, operadores y asociaciones sectoriales como fuentes de datos y entornos de validación para modelos data-driven.

1.2. Acciones, herramientas e incentivos

Se definieron las acciones necesarias para acelerar la puesta en marcha de las soluciones innovadoras, incluyendo propuestas de herramientas e incentivos en políticas de innovación, así como Recomendaciones para abordar cada uno de los retos priorizados.

Acciones	Fomento de la conexión entre agentes del Sistema Valenciano de Innovación (SVI). (por ejemplo: Innoagents, hubs de innovación, nodos de transferencia, etc.)
	Servicios de apoyo no financiero dirigidos a empresas y entidades del sector (por ejemplo: formación, capacitación, asesoramiento especializado, acompañamiento técnico, etc.).
	Servicios de prueba y validación en entornos reales, como living labs u otros espacios demostradores.
	Otras acciones orientadas a dinamizar la cooperación entre empresas, centros tecnológicos y universidades.
Herramientas	Financiación directa a través de programas y convocatorias específicas (por ejemplo: IVACE+i Innovación, INTERREG, entre otros).
	Compra Pública de Innovación (CPI), tanto en su vertiente de fomento de la oferta como de dinamización de la demanda.
	Incentivos fiscales a la I+D+i (por ejemplo: deducciones fiscales, Patent Box, etc.).
	Bonificaciones a la Seguridad Social vinculadas a personal investigador o actividades innovadoras.
	Préstamos bonificados para el desarrollo de proyectos innovadores.
Incentivos	European Digital Innovation Hub de la Comunitat Valenciana (InnDIH) como instrumento de apoyo a la digitalización y adopción tecnológica.
	Instrumentos de planificación estratégica (por ejemplo: estrategias públicas, S3CV y otras hojas de ruta sectoriales).
	Impulso público-privado, incluyendo aceleradoras empresariales y otros mecanismos de colaboración estructurada.
Recomendaciones	Financiación estratégica de carácter europeo o estatal (por ejemplo: STEP u otros instrumentos estratégicos).
	RETO 1: El prestigio social de las profesiones vinculadas al sector es un elemento fundamental para la atracción y retención de personal, garantizando la competitividad y la innovación del turismo. En este sentido, los expertos recomiendan propuestas como: la creación de itinerarios de carrera profesional específicos dentro del sector y/o el uso de microcredenciales.
	RETO 2: La limitación de infraestructuras de transporte público interurbano supone un obstáculo para el acceso de los visitantes a diferentes entornos alejados de los principales núcleos urbanos. Esta laguna limita la competitividad de los destinos a la par que dificulta la prestación eficiente de los servicios, puesto que obstaculiza la atracción de mano de obra de otras regiones. En este contexto, se considera interesante la actualización de la red de transporte con el doble objetivo de garantizar conexiones más ágiles entre las principales ciudades y las poblaciones del interior y del litoral y de contribuir a gestionar la circulación dentro del propio destino ofreciendo itinerarios alternativos adaptados a las preferencias del visitante.
	RETO 3: Con el propósito de fortalecer la calidad de la oferta turística y promover un desarrollo equilibrado del sector, el Comité de expertos subraya la importancia de seguir avanzando en la implantación de sistemas innovadores que impulsen la transparencia, mejoren la gestión y aseguren el cumplimiento de la normativa vigente en todos los ámbitos del sector turístico.

RETO 4: La imagen y el posicionamiento turístico son herramientas clave del sector. En este sentido, se considera relevante la existencia de campañas publicitarias orientadas a transmitir, calidad, innovación, sostenibilidad e importancia en la cadena de valor local y autonómica, permitan prestigiar la actividad turística, dignificando el empleo y favoreciendo la atracción de talento y el reconocimiento del sector como generador de oportunidades y cohesión social.

RETO 5: El uso de datos obtenidos a través de diferentes fuentes de información plantea cuestiones fundamentales relacionadas con la propiedad de los mismos, por lo que es esencial definir la titularidad y asegurar un uso adecuado de dichos datos, permitiendo que se protejan los derechos de las personas implicadas a la vez que se pueda explotar su valor para optimizar procesos, servicios y desarrollar nuevos modelos de negocio. En este sentido, se hace necesaria la implementación de un modelo robusto de gobernanza de datos que contemple, entre otros, protocolos orientados a asegurar la calidad, veracidad y trazabilidad de la información, evitando así la generación de percepciones inexactas que puedan perjudicar la reputación de los destinos, instituciones o agentes implicados. Son varias las normativas implicadas actuales y en revisión, por ello se recomienda una revisión de la legislación.

1.3. Impacto

La implementación de los cinco retos estratégicos identificados en el sector turismo de la Comunitat Valenciana tendrá un **impacto** significativo en diferentes ámbitos: económico, social y medioambiental:

Impacto Económico	Impulso a la competitividad del sector turístico mediante la incorporación de soluciones innovadoras que optimizan procesos, recursos y modelos de gestión, reforzando la eficiencia y la sostenibilidad económica del sistema turístico.
	Incremento del valor añadido de la oferta turística a través del desarrollo de experiencias más personalizadas, diferenciadas y de mayor calidad, favoreciendo un mayor gasto medio por visitante y una mejor distribución temporal y territorial de la demanda.
	Dinamización del tejido empresarial y del ecosistema de innovación mediante el desarrollo, implantación y escalado de soluciones tecnológicas, impulsando nuevas oportunidades de negocio para empresas innovadoras del territorio.
	Atracción de inversión pública y privada asociada a la innovación en el sector turístico, especialmente en ámbitos como digitalización, movilidad, gestión de datos y sostenibilidad.
	Reducción de costes a medio y largo plazo gracias a una mayor optimización de la planificación, la anticipación de necesidades y la toma de decisiones basada en datos.
Impacto Social	Mejora de la calidad del empleo en el sector turístico mediante la profesionalización, la mejora de las condiciones laborales y la incorporación de herramientas que favorecen la conciliación, la salud y el bienestar de las personas trabajadoras.
	Refuerzo del atractivo del sector turístico como generador de oportunidades profesionales, contribuyendo a la atracción y retención de talento y a la mejora del prestigio social del sector.
	Mejora de la convivencia entre visitantes y residentes mediante una gestión más equilibrada de la actividad turística, reduciendo situaciones de saturación y minimizando impactos negativos en la vida cotidiana de la población local.
	Incremento de la accesibilidad y la inclusión social en el acceso a los destinos turísticos, facilitando una experiencia más equitativa para diferentes perfiles de usuarios y territorios.
	Refuerzo de la cohesión social y territorial mediante una distribución más equilibrada de los beneficios del turismo, favoreciendo el desarrollo local y la participación de los agentes del territorio.
Impacto Medioambiental	Avance hacia un modelo turístico más sostenible mediante una gestión más eficiente de los recursos naturales y una mejor adecuación de la actividad turística a la capacidad de carga de los destinos.
	Reducción del impacto ambiental asociado a la movilidad turística gracias a la optimización de desplazamientos, la mejora de la planificación y el fomento de soluciones más eficientes y conectadas.

	Mejora de la protección y preservación del patrimonio natural y cultural mediante modelos de desarrollo turístico que integran criterios ambientales en la toma de decisiones.
	Impulso al uso de datos y herramientas digitales para anticipar impactos ambientales, detectar riesgos y apoyar una gestión preventiva basada en evidencia.
	Fomento de prácticas responsables y de una mayor sensibilización ambiental tanto en empresas como en visitantes, contribuyendo a un turismo más alineado con los objetivos de sostenibilidad del territorio.

1.4. Normativa

El desarrollo de estas soluciones requiere asegurar el cumplimiento de una serie de normativas, en función de la solución a desarrollar. A continuación, se exponen, de forma no exhaustiva, las más relevantes.

Europea	• Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos). • 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 (Reglamento de Inteligencia Artificial). • Reglamento (UE) 2022/868 del Parlamento Europeo y del Consejo de 30 de mayo de 2022 relativo a la gobernanza europea de datos y por el que se modifica el Reglamento (UE) 2018/1724 (Reglamento de Gobernanza de Datos). • Reglamento (UE) 2023/2854 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de diciembre de 2023, sobre normas armonizadas para un acceso justo a los datos y su utilización, y por el que se modifican el Reglamento (UE) 2017/2394 y la Directiva (UE) 2020/1828 (Reglamento de Datos). • Directiva (UE) 2019/1024 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de junio de 2019, relativa a los datos abiertos y la reutilización de la información del sector público. • Directiva (UE) 2022/2555 del Parlamento Europeo y del Consejo de 14 de diciembre de 2022 relativa a las medidas destinadas a garantizar un elevado nivel común de ciberseguridad en toda la Unión, por la que se modifican el Reglamento (UE) nº 910/2014 y la Directiva (UE) 2018/1972 y por la que se deroga la Directiva (UE) 2016/1148 (Directiva SRI 2). • Reglamento (UE) 2022/2065 del Parlamento Europeo y del Consejo de 19 de octubre de 2022 relativo a un mercado único de servicios digitales y por el que se modifica la Directiva 2000/31/CE (Reglamento de Servicios Digitales). • Directiva 2010/40/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de julio de 2010, por la que se establece el marco para la implantación de los sistemas de transporte inteligentes en el sector del transporte por carretera y para las interfaces con otros modos de transporte. • Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios. • Reglamento (UE) 2025/38 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de diciembre de 2024, por el que se establecen medidas destinadas a reforzar la solidaridad y las capacidades en la Unión a fin de detectar ciberamenazas e incidentes, prepararse y responder a ellos y por el que se modifica el Reglamento (UE) 2021/694 (Reglamento de Cibersolidaridad).
Estatul	• Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. • Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico. • Ley 7/2021, de 20 de mayo, de cambio climático y transición energética. • Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

	- Real Decreto 1052/2022, de 27 de diciembre, por el que se regulan las zonas de bajas emisiones. - Ley 9/2025, de 3 de diciembre, de Movilidad Sostenible. - Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial. - Ley 21/2003, de 7 de julio, de Seguridad Aérea. - Real Decreto 568/2022, de 11 de julio, por el que se establece el marco general del banco de pruebas regulatorio para el fomento de la investigación y la innovación en el sector eléctrico. - Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas.
Autonómica	- Ley 15/2018, de 7 de junio, de turismo, ocio y hospitalidad de la Comunitat Valenciana. - DECRETO 10/2021, de 22 de enero, del Consell, por el que se regula el alojamiento turístico en la Comunitat Valenciana. - Decreto-ley 9/2024, de 2 de agosto, del Consell, de modificación de la normativa reguladora de las viviendas de uso turístico. - Ley 6/2011, de 1 de abril, de la Generalitat, de Movilidad de la Comunidad Valenciana.
Marcos Estratégicos	- Comunicación de la Comisión Europea COM (2019) 640 final, de 11 de diciembre de 2019, El Pacto Verde Europeo (Pacto Verde Europeo EUR-Lex) - Comunicación de la Comisión Europea, <i>Transition Pathway for Tourism</i>, de 4 de febrero de 2022 (Transition pathway for tourism - Publications Office of the EU) - Plan de modernización y competitividad del sector turístico, incluido en el Plan de recuperación, transformación y resiliencia (Turismo Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia Gobierno de España.) - Estrategia de turismo sostenible de España 2030 (Estrategia España Turismo 2030) - Plan Estratégico de Turismo de la Comunitat Valenciana 2020-2025. (En proceso el Plan Estratégico de Turismo de la Comunitat Valenciana 2026-2030) - Estrategia de Especialización Inteligente de la Comunitat Valenciana (S3 CV) (Estrategia de Especialización Inteligente de la Comunitat Valenciana 21-27) - Plan Estratégico de Transformación Digital de la Administración de la Generalitat, GEN Digital 2025 (Estrategia TIC - Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - Generalitat Valenciana) - Estrategia Valenciana de Cambio Climático y Energía 2030 (PVIECC 2030 - Cambio Climático - Generalitat Valenciana) - Estrategia de Reindustrialización de la Comunitat Valenciana (Estrategia de Reindustrialización CV 2024-2028)