



---

# APOYO AL EMPLEO Y A LA ECONOMÍA A TRAVÉS DE LOS VIAJES Y EL TURISMO

Llamamiento a la acción para mitigar el impacto socioeconómico de la COVID-19  
y acelerar la recuperación

# #VIAJAMAÑANA

El presente documento ha sido preparado por la Organización Mundial del Turismo (OMT), con la contribución de los Miembros del Comité de Crisis Mundial para el Turismo, integrado por representantes de la OMT, representantes de sus Estados Miembros, la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), la Organización Marítima Internacional (OMI), y el sector privado – los Miembros Afiliados de la OMT, el Consejo Internacional de Aeropuertos (AIC), la Asociación Internacional de Líneas de Crucero (CLIA), la Asociación de Aviación Civil Internacional (IATA) y el Consejo Mundial de Viajes y Turismo (CMVT)–.

Madrid, (España), 1 de abril de 2020

# ÍNDICE

Introducción

Resumen de las recomendaciones

Recomendaciones

I. Gestionar la crisis y mitigar el impacto

II. Suministrar estímulos y acelerar la recuperación

III. Prepararse para el mañana

Recursos relevantes



# INTRODUCCIÓN

**El mundo afronta una emergencia sanitaria mundial sin precedentes con un impacto nunca visto en nuestras sociedades y nuestros medios de vida**

**Los viajes y el turismo son uno de los sectores más afectados por esta crisis, y se requiere un apoyo urgente, dado que son millones los puestos de trabajo que están en peligro**

**Los viajes y el turismo son un sector preparado como ningún otro para ser parte de los esfuerzos mundiales de recuperación más allá del turismo**

La **contención de la pandemia de COVID-19** es la máxima prioridad. El sector de los viajes y el turismo se ha comprometido a apoyar todas las medidas adoptadas para frenar el brote y mitigar los efectos en la vida de las personas. La Organización Mundial del Turismo (OMT) está colaborando estrechamente con sus Estados Miembros, la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), la Organización Marítima Internacional (OMI), y el sector privado – los Miembros Afiliados de la OMT, el Consejo Internacional de Aeropuertos (AIC), la Asociación Internacional de Líneas de Crucero (CLIA), la Asociación de Aviación Civil Internacional (IATA) y el Consejo Mundial de Viajes y Turismo (CMVT)— para garantizar una respuesta coordinada y eficaz.

Queremos elogiar la **pronta disposición y la solidaridad del sector** en su apoyo a la respuesta a la actual emergencia sanitaria

al ofrecer su infraestructura a las personas en cuarentena, para alojar a trabajadores sanitarios o para convertirse en unidades de atención médica.

En el frente socioeconómico, **acecha una recesión mundial, con la pérdida de millones de puestos de trabajo**. Los viajes y el turismo constituyen un sector que emplea mucha mano de obra, pero es un sector que se encuentra hoy entre los más amenazados, con puestos de trabajo en peligro en toda su cadena de valor. Las consecuencias afectarán, en particular, a los grupos más vulnerables de la población, como las mujeres, los jóvenes y las comunidades rurales.

El turismo y los viajes **requieren, por todo ello, apoyo urgente y paquetes de mitigación específicos** para sostener el empleo y garantizar la capacidad del mercado en la estela inmediata de la emergencia.



La huella económica y social del turismo deja pequeña la de cualquier otro sector económico y este hecho, aunque hace que el turismo sea vulnerable, también coloca al sector en una posición única para contribuir a los **planes y medidas de recuperación de mayor amplitud** que deban adoptarse.

En todo el mundo, **el turismo brinda oportunidades de desarrollo y promueve la solidaridad y la comprensión a través de las fronteras**, mientras que el turismo interno ayuda también a fomentar la cohesión dentro de las naciones. Además, el sector desempeña un **papel fundamental en la movilización de esfuerzos para preservar y promover el patrimonio natural y cultural** y, desde hace mucho tiempo, ha estado a la vanguardia de la protección del medio ambiente.

Por todo ello es imprescindible que el sector turístico mundial reciba apoyo tanto en este

momento de crisis como en el momento en que las sociedades entren en la fase de recuperación.

La pandemia de COVID-19 ha afectado enormemente a los viajes y al turismo, aunque ofrece una oportunidad singular para la reflexión y la reorganización con el fin de crecer nuevamente y crecer de una forma que sea mejor para el planeta y para las personas.

Es algo especialmente importante, ya que la comunidad mundial tiene apenas diez años para alcanzar los 17 **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** expuestos en la Agenda 2030: hemos entrado en la **Década de Acción**. Si se gestiona de manera responsable, **el turismo puede salir de la crisis actual como un sector capaz de aportar aún más a los ODS**, brindando un medio de vida y creando oportunidades para millones de personas en todo el mundo, sin dejar a nadie atrás.



## Acerca de estas recomendaciones

Estas recomendaciones tienen por objeto prestar **apoyo a los gobiernos, al sector privado y a la comunidad internacional** para salir adelante en una emergencia social y económica sin parangón como es la de la COVID-19.

Toman como punto de partida las **aportaciones de países de todas las regiones del mundo, así como de organizaciones internacionales y de asociaciones del sector privado**. No obstante, no pretenden ser definitivas.

Por otra parte, la COVID-19 afectará a diferentes países de distintas maneras y en distinto grado. La capacidad de los países de responder a esta crisis sin precedentes y de recuperarse también variará significativamente, en función, por ejemplo, de las diferencias en infraestructuras, recursos humanos, capacidad económica o factores políticos. Sin embargo, cuando puedan aplicarse, las recomendaciones que figuran a continuación ayudarán a mitigar el impacto de la crisis, garantizar la recuperación del turismo y permitirán que el sector ayude a impulsar la recuperación de la sociedad. Las intervenciones propuestas deberían considerarse según los

posibles escenarios de recuperación mundial, es decir, la duración y magnitud previstas de la crisis sanitaria y económica.

Las recomendaciones se dividen en **tres ámbitos principales**:

- 1) **Gestión de la crisis y mitigación de sus efectos**
- 2) **Suministro de estímulos y aceleración de la recuperación**
- 3) **Preparación para el futuro**

Teniendo en cuenta los medios de vida en riesgo, es más importante que nunca que las partes interesadas observen los principios del [Código Ético Mundial para el Turismo](#) de la OMT, en particular los relativos a los derechos y obligaciones de los trabajadores y emprendedores del turismo. Al mismo tiempo, con la Década de Acción en curso, la OMT subraya la importancia de situar los ODS en el centro de todos los esfuerzos de recuperación futuros.

Las recomendaciones se basan en los siguientes principios:

# 1. Apoyar los viajes y el turismo es apoyar el empleo y los medios de vida

Cabe reconocer desde el principio que **el turismo, junto con el transporte, es uno de los sectores más afectados por la crisis de la COVID-19**. Dado que es un sector en de contacto entre las personas, el turismo es particularmente vulnerable a las crisis que atraviesan las fronteras. En este caso:

- El cierre de ciudades y países enteros, las restricciones a los viajes y las prohibiciones han llevado a los sectores del turismo y el transporte a la parálisis.
- Desde la mayor aerolínea hasta el más pequeño hotel en una comunidad rural, el sector se ha detenido.
- El impacto es tanto económico como social, y afecta a los medios de vida de los trabajadores y proveedores de turismo y transporte, así como de sus familias y a comunidades enteras.

En un mundo en el que las cadenas de suministro son tan densas e imbricadas, el impacto no solo se sentirá en el propio sector, sino en otros sectores también, como la agricultura,

la construcción, o los servicios financieros y tecnológicos. **El turismo es un importante creador de empleo y un elemento vital para muchas economías en todos los estadios de desarrollo**. El sector se ha recuperado de otras crisis antes y, dada su reconocida importancia en todos los niveles de la sociedad, debe recibir apoyo para mantener el empleo y crear de nuevo puestos de trabajo:

- A raíz de la crisis económica mundial, si bien el empleo en todos los sectores económicos aumentó en un 11% entre 2010 y 2018, el empleo en alojamientos y restaurantes creció un 35%.
- El turismo es un importante motor de empleo para los grupos más vulnerables, como las mujeres y los jóvenes.
- En 2019, el sector representó el 30% de las exportaciones mundiales de servicios (1,5 billones de dólares de los EEUU) y hasta el 45% de la exportación total de servicios en los países en desarrollo.





## 2. El turismo tiene una capacidad demostrada para recuperarse e impulsar la recuperación de otros sectores

- El turismo contribuye directamente –y, gracias a su efecto multiplicador, también indirectamente– a la creación de empleo a nivel mundial y a la recuperación económica.
- Las crisis anteriores han demostrado la capacidad del turismo para recuperarse con fuerza y rapidez después de grandes conmociones externas.
- La mitigación de los efectos de la crisis y la estimulación de la recuperación del turismo pueden generar enormes beneficios en toda la economía.
- El turismo es un facilitador del intercambio cultural, la comprensión mutua y la paz. Combate además la discriminación y los prejuicios que prevalecen entre las personas y las sociedades.





# RESUMEN DE LAS RECOMENDACIONES

Las recomendaciones que figuran a continuación tienen por objeto proporcionar un **marco que permita actuar para ayudar a los países** a mitigar los efectos inmediatos de la crisis en los viajes y el turismo, ofrecer estímulos para la recuperación, y orientar el desarrollo y la resiliencia a largo plazo de sus sectores turísticos.

Habida cuenta de las diversas repercusiones de la COVID-19, así como de las diferentes realidades y marcos normativos tanto de los gobiernos nacionales como de las autoridades de turismo a la hora de tomar medidas, se entiende que puede que estas recomendaciones no puedan aplicarse en todos los casos. No obstante, **su objetivo es guiar la actuación política para mitigar el impacto** de la crisis y acelerar la recuperación a través del turismo.

Las siguientes recomendaciones siguientes se dividen en tres grupos, pero siempre que sea posible deberían abordarse simultáneamente y mediante la cooperación entre todas las partes en el ecosistema:

## I. GESTIONAR LA CRISIS Y MITIGAR EL IMPACTO

1. Incentivar la retención de puestos de trabajo, mantener el empleo por cuenta propia y proteger a los grupos más vulnerables
2. Apoyar la liquidez de las empresas
3. Revisar los impuestos, tasas, gravámenes y normativas que afectan al transporte y al turismo
4. Garantizar la protección del consumidor y la confianza
5. Promover el desarrollo de capacidades, en particular, de capacidades digitales
6. Incluir el turismo en paquetes de emergencia económica nacionales, regionales y mundiales
7. Crear mecanismos y estrategias de gestión de crisis



## II. SUMINISTRAR ESTÍMULOS Y ACELERAR LA RECUPERACIÓN

8. Proporcionar estímulos financieros para la inversión y las operaciones en el sector del turismo.
9. Revisar los impuestos, las tasas y las normativas que afectan a los viajes y al turismo
10. Avanzar en la facilitación de los viajes
11. Promover la creación de nuevos puestos de trabajo y el desarrollo de capacidades, especialmente digitales
12. Integrar la sostenibilidad ambiental en los paquetes de estímulo y recuperación
13. Comprender el mercado y actuar con rapidez para restablecer la confianza y estimular la demanda
14. Fomentar el marketing, los eventos y las reuniones
15. Invertir en alianzas
16. Integrar el turismo en los programas nacionales, regionales e internacionales de recuperación y en la asistencia para el desarrollo



### III. PREPARARSE PARA EL MAÑANA

17. Diversificar los mercados, los productos y los servicios
18. Invertir en los sistemas de inteligencia de mercados y la transformación digital
19. Fortalecer la gobernanza del turismo a todos los niveles
20. Prepararse para la crisis, reforzar la resiliencia y velar por que el turismo forme parte de los mecanismos y sistemas nacionales de emergencia
21. Invertir en capital humano y desarrollo del talento
22. Situar el turismo sostenible en un lugar destacado de las agendas nacionales
23. Efectuar la transición a la economía circular e incorporar los ODS





# RECOMENDACIONES

# I. GESTIONAR LA CRISIS Y MITIGAR EL IMPACTO

*Millones de medios de vida en todo el mundo dependen directa e indirectamente de los viajes y el turismo. Por ello, estas medidas revisten la máxima urgencia y deben aplicarse de inmediato, especialmente las relacionadas con la prestación puntual, específica y temporal de ayudas para las personas y las empresas más afectadas mientras dure la emergencia.*

*La OMT también hace hincapié en la importancia de prestar apoyo económico y fiscal a las empresas y de restablecer la confianza en el sector. Ante todo, se debe prestar apoyo para mantener los puestos de trabajo sean mínimas. Cuando esto no sea posible, debe hacerse todo lo posible por proteger a los trabajadores y crear nuevas oportunidades, en particular para los grupos vulnerables.*



# I. GESTIONAR LA CRISIS Y MITIGAR EL IMPACTO

## 1. Incentivar la retención de puestos de trabajo, apoyar a los trabajadores por cuenta propia y proteger a los grupos más vulnerables

- Ofrecer **incentivos especiales y fondos de apoyo** a las empresas que mantengan sus puestos de trabajo, incluida la exención o reducción de los pagos de seguridad social e impuestos.
- Conceder subsidios salariales a las personas y las empresas para ayudar a frenar el contagio.
- Ampliar y extender las transferencias de prestaciones sociales, especialmente para los más vulnerables. Se pueden incluir pagos de prestaciones de seguro de desempleo para los solicitantes de empleo.
- Elaborar **planes especiales de apoyo a los trabajadores por cuenta propia**, tales como exenciones, aplazamientos o reducciones en los pagos de seguridad social e impuestos.
- Ofrecer apoyo a los trabajadores que se queden en casa para cuidar de los niños y las personas mayores y garantizar un **procedimiento administrativo sencillo** para los beneficiarios.
- Promover incentivos a las empresas que imparten formación a las personas obligadas a interrumpir su trabajo.
- Crear **mecanismos para el desempleo parcial**, como la reducción de la jornada de trabajo.





# I. GESTIONAR LA CRISIS Y MITIGAR EL IMPACTO

1.  
Incentivar la retención  
de puestos de  
trabajo, apoyar a  
los trabajadores  
por cuenta propia y  
proteger a los grupos  
más vulnerables

- Flexibilizar las normativas sobre indemnizaciones del trabajo de corta duración, facilitándoles a las empresas más afectadas por la actual crisis ayudas para compensar los salarios cuando se ven obligadas a detener temporalmente el trabajo.
- Promover el **diálogo efectivo** entre las empresas y los sindicatos de conformidad con las normativas laborales internacionales.
- Reconocer y **mitigar los riesgos laborales** y las dificultades económicas que pueden sufrir los trabajadores durante la crisis y después de ella.
- Introducir **medidas especiales de protección** para velar por que los grupos tradicionalmente desfavorecidos no se vean afectados negativamente, especialmente las mujeres, los jóvenes y las comunidades rurales.



# I. GESTIONAR LA CRISIS Y MITIGAR EL IMPACTO

## 2. Apoyar la liquidez de las empresas

- Asignar a los viajes y al turismo **líneas específicas de financiación** dentro de los fondos y programas de emergencia para el turismo que preste apoyo a las empresas más afectadas a fin de que puedan evitar la quiebra y reanudar su actividad después de la emergencia. Se ayudará así a garantizar que vuelva a haber oferta en el mercado.
- Apoyar la liquidez de las empresas mediante **excepciones temporales** y el aplazamiento de pagos de seguridad social e impuestos.
- Desarrollar **mecanismos de inversión** que proporcionen liquidez al sector del turismo, especialmente a las pequeñas y medianas empresas (pymes) y microempresas, y en particular a corto plazo, por ejemplo a través de capital circulante, préstamos rápidos y subvencionados, etc.
- Aplicar excepciones temporales o reducciones en facturas esenciales como las de electricidad, comunicaciones, alquiler, etc.
- Proporcionar instrumentos financieros para **facilitar la liquidez adicional**, como las moratorias sobre los reembolsos de préstamos, las garantías de préstamo o los préstamos flexibles para el capital circulante.
- Proporcionar pequeños subsidios orientados con precisión y no reembolsables a las pequeñas empresas, a los trabajadores por cuenta propia y a los emprendedores.

# I. GESTIONAR LA CRISIS Y MITIGAR EL IMPACTO

## 2. Apoyar la liquidez de las empresas

- Desarrollar **mecanismos sencillos** para aplazar los pagos de seguridad social e impuestos sin necesidad de trámites burocráticos complicados o sanciones.
- Prestar apoyo en materia de gestión y orientación específica a las microempresas que luchan por hacer frente a la crisis, al tiempo que se ocupan de instituciones y administraciones financieras.



# I. GESTIONAR LA CRISIS Y MITIGAR EL IMPACTO

## 3. Revisar impuestos, tasas, gravámenes y normativas que afectan al transporte y al turismo

- Revisar todos los impuestos, tasas y gravámenes que afectan al turismo, al transporte y a las actividades conexas.
- Ofrecer la **suspensión temporal o reducciones** en los impuestos, tasas y gravámenes del turismo y los viajes, incluido el IVA y los impuestos sobre la renta, así como de tasas específicas del turismo y el transporte, de manera justa, transparente y no discriminatoria.
- Revisar normativas y considerar la posibilidad de una **aplicación flexible de las normas** relacionadas con la actividad de las empresas de turismo y transporte, tales como las normas sobre asignación de franjas horarias en los aeropuertos. Esto ayudará a los operadores a ajustar o detener sus operaciones, entre otras cosas mediante la reducción de las formalidades administrativas necesarias.



# I. GESTIONAR LA CRISIS Y MITIGAR EL IMPACTO

## 4. Garantizar la protección del consumidor y la confianza

- Trabajar con el sector privado para promover disposiciones justas para los consumidores. Entre ellas cabe mencionar la reprogramación de las vacaciones y los billetes de avión cancelados y medidas que garanticen la plena protección del consumidor. Cuando sea posible, deberían utilizarse mecanismos alternativos para resolver las controversias de los consumidores y reducir al mínimo los litigios legales.
- Considerar válidos los justificantes de reservas canceladas hasta finales de 2020, a fin de **impulsar la demanda** y apoyar a los consumidores
- Explorar formas de resolver las cuestiones relacionadas con los reembolsos solicitados de pagos anticipados mediante tarjetas de crédito



# I. GESTIONAR LA CRISIS Y MITIGAR EL IMPACTO

## 5. Promover el desarrollo de capacidades, especialmente capacidades digitales

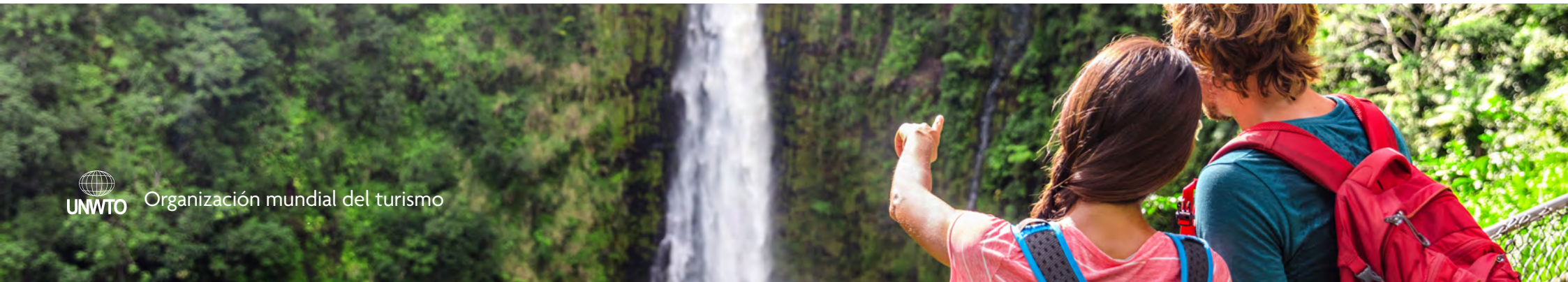
- Apoyar a los desempleados para que **desarrollen nuevas capacidades** para las fases de recuperación. Entre las capacidades útiles se incluyen el desarrollo de nuevos productos, el marketing, la inteligencia de mercados y las capacidades digitales en general.
- Elaborar **cursos gratuitos de formación en línea** para las personas más afectadas desde el punto de vista económico, tales como los que pueden perder el empleo, los trabajadores estacionales y aquellos con horarios reducidos, en colaboración con las universidades y otras instituciones docentes y de formación.
- Promover contenidos gratuitos de organizaciones internacionales, como la [UNWTO Online Academy](#), y apoyar la preparación y comercialización de cursos en múltiples idiomas.
- Cooperar con los asociados en el entorno digital para impartir **formación en capacidades digitales** a los profesionales del turismo actuales y futuros y seguir promoviendo las oportunidades de aprendizaje en línea existentes.
- Crear retos nacionales para alentar y premiar a las empresas emergentes y a los empresarios a proponer soluciones innovadoras a la crisis.
- Preparar programas financiados por el gobierno de **enseñanza y formación profesional** para el personal de las empresas turísticas que se han visto obligadas a cerrar durante la crisis.



# I. GESTIONAR LA CRISIS Y MITIGAR EL IMPACTO

## 6. Incluir el turismo en paquetes de emergencia económica nacionales, regionales y mundiales

- Velar por que el turismo y el transporte **se integren plenamente** en los planes nacionales, regionales y mundiales de emergencia, mitigación y apoyo.
- Velar por que las administraciones nacionales de turismo se incluyan en los programas derivados de organizaciones internacionales y regionales como el Banco Mundial, los bancos regionales y la Comisión Europea. Esto garantizará el apoyo a las pymes, la infraestructura turística y otros ámbitos que inciden en el turismo.



# I. GESTIONAR LA CRISIS Y MITIGAR EL IMPACTO

## 7. Crear mecanismos y estrategias de gestión de crisis

- Donde no existan aún, crear mecanismos a escala mundial, regional y nacional para gestionar la actual crisis con la participación de todas las partes pertinentes.
- **Unificar los mensajes en apoyo** de la confianza del consumidor y la percepción del público.
- Formular una estrategia de relación y participación de los medios y los influyentes públicos.
- Desarrollar **escenarios de crisis** basados en los datos y en la dinámica actual de la crisis.
- Elaborar una **estrategia de respuesta mundial a la crisis** para apoyar la preparación del turismo para futuras necesidades de mitigación y recuperación.



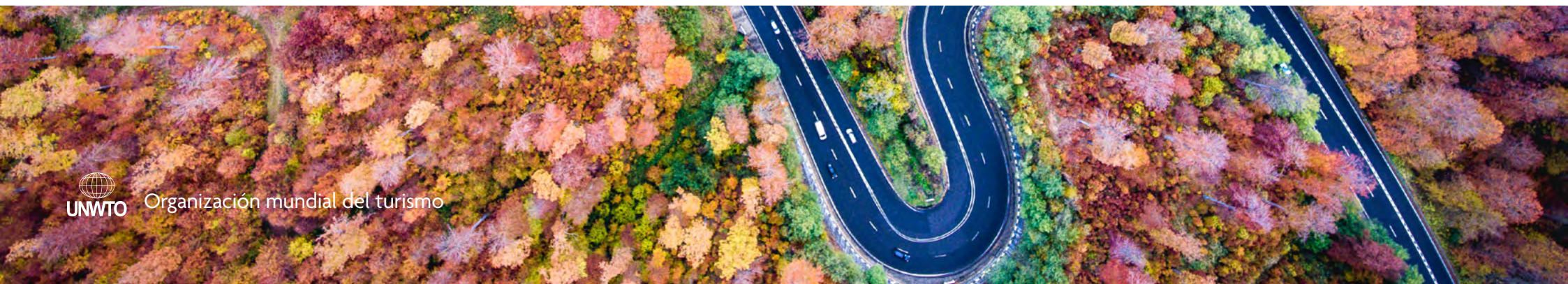


## II. SUMINISTRAR ESTÍMULOS Y ACELERAR LA RECUPERACIÓN

*Debido a la caída repentina y sin precedentes de la demanda provocada por la pandemia de COVID-19, el sector de los viajes y el turismo requerirá estímulos financieros para apoyar la recuperación. Los niveles de estímulo necesario pueden variar en el conjunto de la cadena de valor del turismo.*

*Sin perjuicio de la competencia leal, garantizando la transparencia y donde sea viable, debería darse prioridad a apoyar a las empresas de todos los tamaños, entre otras cosas mediante políticas fiscales favorables y paquetes de estímulo.*

*También se debería aprovechar esta oportunidad para situar el turismo en el centro de las políticas nacionales y garantizar que la sostenibilidad sea parte integral del sector a medida que se recupere y crezca de nuevo.*



## II. SUMINISTRAR ESTÍMULOS Y ACELERAR LA RECUPERACIÓN

**8.** Proporcionar un estímulo financiero para la inversión y las operaciones en el sector del turismo.

- Crear incentivos especiales para apoyar la actividad a corto plazo de las pymes y microempresas y la recuperación, por ejemplo, **incentivos para la transformación digital**, el acceso a los mercados, la formación y la contratación.
- Promover una **inversión acelerada en infraestructura** y considerar la posibilidad de ofrecer incentivos adicionales para la inversión extranjera directa en el turismo.
- Promover la infraestructura de transporte, por ejemplo, autovías, trenes de alta velocidad, aeropuertos, puertos y sistemas de gestión del tráfico aéreo con un horizonte a largo plazo. Con frecuencia esto se orienta a satisfacer las necesidades del turismo, aunque no se indique expresamente.
- Elaborar mecanismos de inversión que incorporen incentivos para proyectos de remodelación como, por ejemplo, deducciones por depreciación para los hoteles, créditos locales subvencionados para renovar o ampliar instalaciones o introducir proyectos de eficiencia energética que mejoren la competitividad.
- Promover fondos para incentivar la **integración y la disrupción de los distintos agentes de la cadena de suministro**, y especialmente el fortalecimiento de las pymes, las microempresas y las empresas emergentes de tecnología digital relacionadas con los viajes.
- Velar por que se respeten los principios de sostenibilidad y accesibilidad en todas las inversiones, en particular en el transporte, el alojamiento y los recursos naturales y culturales. Esto mejorará aún más la competitividad del sector.

## II. SUMINISTRAR ESTÍMULOS Y ACELERAR LA RECUPERACIÓN

### 9. Revisar los impuestos, las tasas y las normativas que afectan a los viajes y al turismo

- Evaluar todos los impuestos y normativas generales y específicos relativos al turismo, el transporte y las industrias conexas en el contexto de la recuperación.
- Extender o crear nuevas **exenciones temporales o reducciones de impuestos corporativos**, impuestos sobre el transporte aéreo, IVA sobre alojamiento y restaurantes, impuestos sobre el turismo y otras tasas.
- En las fases posteriores a la emergencia, donde aún no se haya instaurado, promover la **liberalización del transporte aéreo** para incrementar la capacidad aérea y la conectividad para la recuperación (algunos Estados pueden querer adoptar medidas temporales para ofrecer flexibilidad en términos de derechos de acceso a los mercados).
- Examinar la utilización del espacio aéreo y las rutas y apoyar le cumplimiento de las normativas internacionales con el fin de acelerar la reducción de los costos de los combustibles y las emisiones de CO2.

## II. SUMINISTRAR ESTÍMULOS Y ACELERAR LA RECUPERACIÓN

### 10. Avanzar en la facilitación de los viajes

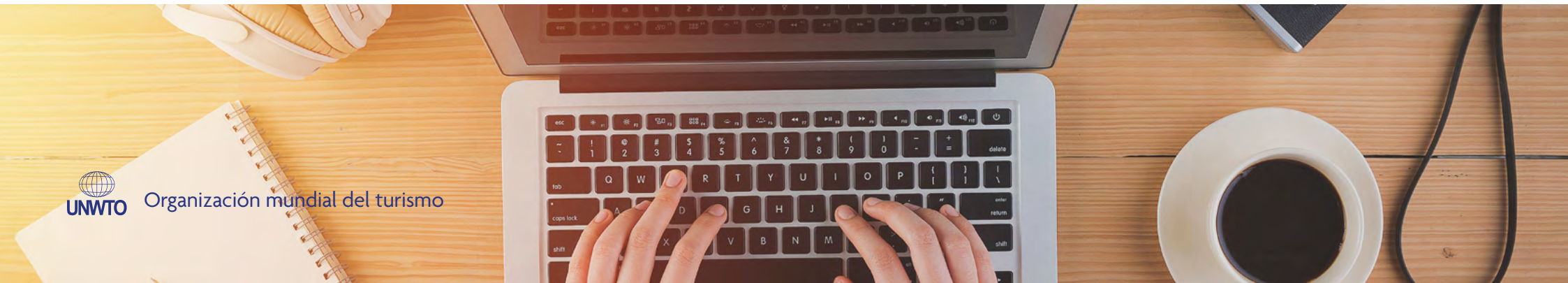
- Velar por que las restricciones de viaje impuestas en respuesta a la COVID-19 se evalúen continuamente, sean proporcionales a la amenaza para la salud pública y se basen en evaluaciones de riesgos locales. Las restricciones deberán levantarse en el momento oportuno, cuando sea seguro y, siempre que sea posible, en coordinación con otros destinos de la región.
- Velar por que la información sobre las restricciones de viaje y su levantamiento sea **accesible, coherente y fiable**. Esta información debe compartirse con el sector y los consumidores a través de todos los canales de comunicación disponibles.
- Considerar la posibilidad de seguir flexibilizando el régimen de visados para los visitantes temporales, avanzar en la **flexibilización del régimen de visados** y las políticas de viajes fluidos. Los gobiernos y los bloques regionales deberían trabajar en la facilitación de los viajes con el fin de avanzar hacia políticas de visado electrónico, visado a la llegada o ausencia de visado.



## II. SUMINISTRAR ESTÍMULOS Y ACELERAR LA RECUPERACIÓN

### 11. Promover la creación de nuevos puestos de trabajo y el desarrollo de competencias, especialmente digitales

- Crear programas especiales para **promover el empleo** y el desarrollo de capacidades, especialmente digitales, en el ámbito del turismo, en particular para los desempleados.
- Desarrollar ferias y plataformas en línea de empleo en turismo.
- Elaborar subsidios para **incrementar o reformular los programas de formación** y desarrollar medidas para mejorar los estándares del sector y dar mayor difusión de las tecnologías digitales.
- Identificar nuevas oportunidades de formación para el **desarrollo de productos** y el acceso a los mercados de los agentes que trabajan en los ámbitos de la cultura y las industrias creativas (dedicadas a la artesanía, los festivales, la música, el teatro, etc.), la naturaleza, el deporte y el turismo de salud y de bienestar para crear nuevos productos innovadores para todo el año.
- Ofrecer incentivos especiales, como líneas de crédito (incluidos microcréditos), planes de financiación especiales, préstamos, seguridad social o beneficios fiscales para las empresas que apoyen la creación de empleo. Esto puede lograrse bien a través de mecanismos específicos del sector del turismo o bien dando prioridad al turismo en programas más generales.
- Crear programas especiales para **apoyar el emprendimiento** en el turismo. Esto ayudará a impulsar la innovación y la transformación digital.



## II. SUMINISTRAR ESTÍMULOS Y ACELERAR LA RECUPERACIÓN

11. Promover la creación de nuevos puestos de trabajo y el desarrollo de competencias, especialmente digitales

- Promover y estimular cadenas de suministro cortas en el turismo y la hostelería.
- Velar por que las medidas sean **igualmente accesibles para las mujeres** y otros grupos, en particular los jóvenes, las personas con discapacidad y las comunidades rurales e indígenas. Esto contribuirá a establecer una cadena de suministro local más inclusiva y diversificada.
- Apoyar y fomentar programas financiados por los gobiernos de enseñanza y formación en materia de turismo.



## II. SUMINISTRAR ESTÍMULOS Y ACELERAR LA RECUPERACIÓN

### 12. Integrar la sostenibilidad ambiental en los paquetes de estímulo y recuperación

- Abordar la **recuperación como una oportunidad** para reconducir al sector hacia un nuevo modelo de producción y consumo sostenibles.
- Las medidas medioambientales deben integrarse en los incentivos, los planes de inversión y los fondos especiales. Pueden incluir la eficiencia de los recursos (eficiencia energética e hídrica, gestión de residuos) y medidas destinadas a reducir las emisiones de CO<sub>2</sub>. Esto permitirá al sector mejorar la sostenibilidad ambiental de sus actividades. También permitirá al turismo trabajar más estrechamente con los donantes internacionales centrados en la sostenibilidad y seguir apoyando la recuperación del sector.



## II. SUMINISTRAR ESTÍMULOS Y ACELERAR LA RECUPERACIÓN

### 13. Comprender el mercado y actuar con rapidez para restablecer la confianza y estimular la demanda

- Comunicar con transparencia y apoyar a los destinos y empresas para restablecer la confianza entre los consumidores para restaurar los viajes lo antes posible cuando la emergencia sanitaria lo permita.
- Considerar la posibilidad de revisar los calendarios de vacaciones y, a ser posible, retrasar las vacaciones de este año, incentivar a las empresas para que proporcionen vales de vacaciones a su personal a fin de **impulsar la demanda después de la crisis** y, en los países en los que el gobierno sea un empleador importante, considerar la posibilidad de dar apoyo a los viajes y al turismo mediante sistemas de ayudas a los empleados.
- Invertir en los sistemas de datos e inteligencia para hacer un seguimiento de los comportamientos, anticipar tendencias y ajustar las estrategias de diseño de productos y marketing.
- Identificar y **diseñar promociones especiales** para los mercados y segmentos que tienden a recuperarse más rápidamente, como los viajes de interés especial o el mercado del turismo interno.

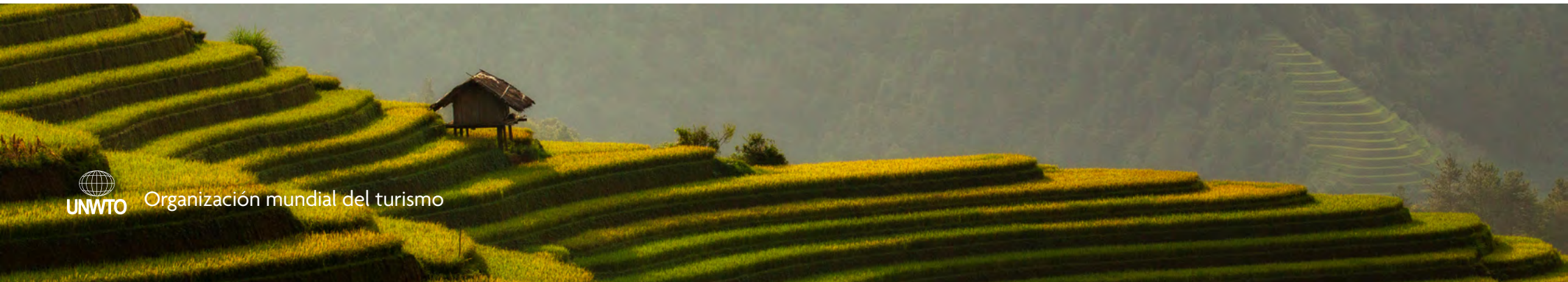




## II. SUMINISTRAR ESTÍMULOS Y ACELERAR LA RECUPERACIÓN

### 13. Comprender el mercado y actuar con rapidez para restablecer la confianza y estimular la demanda

- Promover el **turismo interno** para empezar a reconstruir la economía nacional. Se espera que los turistas internos sean los primeros en volver a viajar y los que vuelvan a activar la demanda. Deberían existir planes de actividades de marketing e incentivos que faciliten los viajes internos y fomenten una mayor duración de las estancias. Entre las medidas pueden considerarse unos precios más competitivos, promociones especiales o incentivos de viaje de los empleadores, especialmente hacia destinos que dependen en gran medida del turismo.
- Teniendo en cuenta el impacto de la crisis a la temporada alta del hemisferio norte, se deben realizar esfuerzos por impulsar los **productos turísticos fuera de temporada**. Por ejemplo, es posible lanzar campañas para promover experiencias y eventos durante todo el año, preparar al sector para adaptar sus actividades y gestionar los flujos turísticos, y fomentar la conectividad dentro de los últimos meses del año.
- Aprovechar todo el potencial de las redes sociales y de los mileniales en la promoción de los efectos positivos de volver a viajar, especialmente en los mercados internos.



## II. SUMINISTRAR ESTÍMULOS Y ACELERAR LA RECUPERACIÓN

### 14. Impulsar el marketing, los eventos y las reuniones

- Apoyar a las administraciones de turismo a nivel nacional y local para impulsar los esfuerzos de marketing.
- Crear fondos especiales para ayudar a **atraer conferencias y eventos internacionales**, organizar eventos locales y apoyar la recuperación en destinos menos resistentes. Este tipo de medidas es especialmente importante para los destinos más dependientes del turismo y para las comunidades de las zonas rurales.
- Apoyar a las empresas mediante **reducciones o exenciones de las tasas** para participar en ferias y muestras de viajes, otros eventos y actividades de marketing.
- invertir en marketing digital para garantizar la adopción de medidas específicas y una mayor rentabilidad de la inversión.
- Incentivar el desarrollo de productos, segmentos del mercado y actividades de marketing que puedan contribuir a un sector de viajes y turismo **más responsable y sostenible**.
- Llevar a cabo campañas en las que se aliente un comportamiento informado y responsable de los viajeros que contribuya a la economía local y proteja el patrimonio cultural y los recursos naturales.

## II. SUMINISTRAR ESTÍMULOS Y ACELERAR LA RECUPERACIÓN

### 15. Invertir en alianzas

- Crear un comité de recuperación del turismo con representantes de las administraciones de turismo a todos los niveles (nacional y local), otros ministerios pertinentes (comercio, transporte, educación, relaciones exteriores, interior, etc.), asociaciones del sector privado, compañías aéreas, representantes de trabajadores y otros asociados pertinentes, como empresas tecnológicas y bancos.
- Fijar un **plan de acción común** con objetivos claros, un enfoque inclusivo, asignación de recursos y responsabilidades. Supervisar la aplicación y los avances.
- Promover plataformas de inversión digitales para supervisar, promover y cofinanciar las inversiones de conformidad con los proyectos estratégicos prioritarios y los programas relativos a los ODS.



## II. SUMINISTRAR ESTÍMULOS Y ACELERAR LA RECUPERACIÓN

**16.** Integrar el turismo sostenible en los programas nacionales, regionales e internacionales de recuperación y en la asistencia para el desarrollo

- El turismo debería incluirse en los **programas de estímulo**: los programas generales sobre reducción de impuestos, promoción de las exportaciones, apoyo al empleo o formación en nuevas competencias deberían beneficiar al sector.
- El turismo puede beneficiarse enormemente de la inversión en infraestructura debido a su efecto directo en el empleo en la construcción y sectores conexos. Los trenes de alta velocidad, las instalaciones portuarias y aeroportuarias, las estaciones y las principales autopistas forman parte de esta categoría, al igual que las obras de renovación con miras a la sostenibilidad ambiental y la modernización de hoteles, atractivos turísticos y otras instalaciones para reducir su impacto en el cambio climático.
- La asistencia para el desarrollo puede proporcionar los **medios para la recuperación** de puestos de trabajo y mercados, la mejora de la gobernanza y el apoyo a las empresas en todo el ecosistema de la cadena de valor del turismo.
- Los agentes del turismo deberían trabajar para garantizar que el sector se beneficie del apoyo de organizaciones internacionales y regionales, como el FMI, el Banco Mundial, los bancos regionales y la Comisión Europea.
- Garantizar que la sostenibilidad se sitúe en el eje de todo programa de recuperación turística, haciendo de esta crisis una **oportunidad para la transformación**.

### III. PREPARARSE PARA EL MAÑANA

*El turismo tiene el potencial de recuperarse y volver a consolidarse como parte esencial de las economías nacionales y de la agenda más amplia del desarrollo sostenible.*

*Esta crisis también puede ofrecer una oportunidad única para configurar el sector, a fin de garantizar que no solo crezca, sino que crezca mejor, priorizando la inclusión, la sostenibilidad y la responsabilidad. Además, para construir un futuro, debería prestarse especial atención al fortalecimiento de la resiliencia y a la promoción de la sostenibilidad a todos los niveles.*



### III. PREPARARSE PARA EL MAÑANA

#### 17. Diversificar los mercados, los productos y los servicios

- Diversificar el turismo para evitar la dependencia de una sola actividad o mercado. Los visitantes extranjeros son exportaciones de alto valor y deben considerarse parte de los programas nacionales de promoción de las exportaciones. Al mismo tiempo, los mercados internos suelen ser la columna vertebral del sector.
- Trabajar para que los viajes internos e intrarregionales sean más competitivos mediante el **aumento de la conectividad** y la facilitación de viajes.
- Atender a los **cambios subyacentes de la demanda**. Será fundamental entender los posibles cambios en las preferencias de los consumidores y en el comportamiento después de la crisis.
- Proporcionar a las comunidades y grupos más vulnerables la capacidad de desarrollar **nuevos productos turísticos** que ayuden a las regiones rurales y a las comunidades desfavorecidas.
- Facilitar o mejorar los programas de turismo social destinados a las personas mayores, las familias, los jóvenes y las personas con discapacidad.



### III. PREPARARSE PARA EL MAÑANA

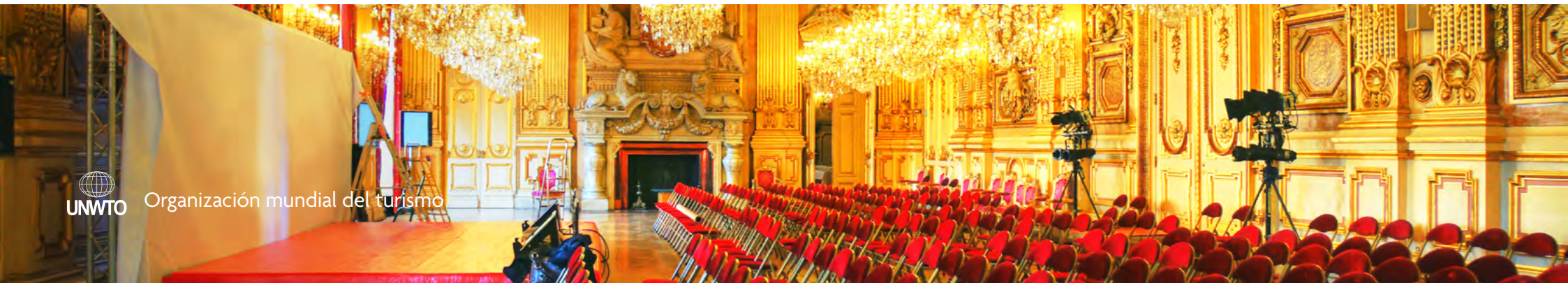
#### 18. Invertir en sistemas de inteligencia de mercados y transformación digital

- Es esencial que las decisiones y estrategias adoptadas tengan una base empírica, especialmente en momentos de crisis. Invertir en datos, análisis y alianzas que permitan un seguimiento **detallado y a corto plazo** del desarrollo del turismo y del impacto.
- Establecer observatorios nacionales y locales de turismo sostenible para medir todas las dimensiones del turismo, en colaboración con las partes interesadas pertinentes, y compartir esa información con el sector
- Sumarse a la transformación digital e **impulsar los ecosistemas de innovación** en los sectores público y privado.

### III. PREPARARSE PARA EL MAÑANA

#### 19. Fortalecer la gobernanza del turismo a todos los niveles

- Crear mecanismos nacionales de gobernanza del turismo en los que participen plenamente el sector privado y las comunidades locales y promover un **enfoque interinstitucional** en el ámbito del desarrollo del turismo
- Desarrollar y fortalecer las organizaciones de gestión de destinos (OGD) para lograr un **desarrollo efectivo y sostenible** del turismo en el plano local.
- Reforzar la capacidad institucional en las estructurales de gobierno locales y regionales para mejorar la resiliencia y acelerar la recuperación.
- Incluir a las asociaciones de trabajadores del turismo y a la sociedad civil y **promover plataformas de ciudadanos** para garantizar que se escuchen todas las voces.





### III. PREPARARSE PARA EL MAÑANA

#### 20. Prepararse para la crisis, mejorar la resiliencia y velar por que el turismo forme parte del mecanismos y sistemas nacionales de emergencia

- Las crisis mundiales exigen soluciones globales. Los gobiernos, trabajando por conducto de la OMT, deberían crear un mecanismo de respuesta a la crisis mundial del turismo.
- Examinar todas las lecciones aprendidas, incluida la necesidad de mejorar la evaluación de riesgos y la preparación para situaciones de crisis en los sectores público y privado.
- Velar por la inclusión del turismo y el transporte en los **mecanismos y sistemas nacionales de emergencia**.
- Crear planes de emergencia para el turismo y asumir plenamente los principios de preparación para situaciones de crisis y de gestión de situaciones de crisis en el sector turístico.
- Revisar las reglas y normativas existentes que definen la relación entre consumidores, proveedores, intermediarios, así como las políticas de seguros, para atender mejor a los periodos de excepción y distribuir los riesgos asociados con la crisis.
- Garantizar la adhesión y el cumplimiento del Reglamento Sanitario Internacional.



### III. PREPARARSE PARA EL MAÑANA

#### 21. Invertir en capital humano y desarrollo del talento

- Revisar y actualizar la estrategia nacional de capital humano del turismo.
- Fomentar la resiliencia y prepararse para el **futuro del trabajo** mediante una fuerza de trabajo cualificada y preparada y estrategias adecuadas de educación y formación.
- Establecer alianzas con los líderes del sector del turismo y los viajes, las universidades, los centros de enseñanza, los agentes digitales, las cámaras de comercio y las asociaciones de turismo con el fin de **promover nuevas competencias** para el futuro del trabajo y para atender a la demanda de competencias del sector.
- Velar por que en las estrategias de capital humano se incluya explícitamente a los grupos más vulnerables, tales como las mujeres, los jóvenes, los inmigrantes y las personas con discapacidad.
- Respetar los principios del **trabajo decente y la igualdad de oportunidades**. Los empleadores deben garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable mediante la introducción de medidas preventivas y de protección que reduzcan al mínimo la exposición a riesgos de los trabajadores.



### III. PREPARARSE PARA EL MAÑANA

**22.**  
Situación del turismo  
sostenible en una  
posición destacada en  
las agendas nacionales

- Garantizar la inclusión del turismo en las prioridades nacionales, reflejando su capacidad para crear empleo, **promover el crecimiento económico** y la inclusión e impulsar la sostenibilidad.
- Promover un enfoque interinstitucional para el desarrollo del turismo mediante el establecimiento de consejos nacionales de turismo que permitan la coordinación de todas las políticas y la cooperación con el sector privado



### III. PREPARARSE PARA EL MAÑANA

#### 23. Efectuar la transición a la economía circular e incorporar ODS

- Esta crisis podría poner en peligro nuestra capacidad colectiva para alcanzar los 17 ODS antes de 2030. Definir, revisar o promover **la aplicación del turismo sostenible y responsable** en el marco de los ODS.
- Apoyar la transición hacia una economía circular: esta crisis es también una oportunidad para hacer más hincapié en la elaboración de estrategias que mejoren la coordinación de medidas y decisiones entre todos los actores (productores, distribuidores, consumidores, etc.) de la cadena de valor del turismo. Es posible apoyar **la integración de la circularidad en las operaciones turísticas**, la transición a operaciones con mayor eficiencia en el uso de los recursos y menores emisiones de carbono, mejorando al mismo tiempo la competitividad y la resiliencia del sector en su conjunto.
- Incorporar en mayor medida la sostenibilidad ayudará al turismo, ya que el sector establecerá vínculos más estrechos con el sistema de las Naciones Unidas en su conjunto. Un sector resiliente es vital para que el turismo se convierta en un asociado clave de los organismos de las Naciones Unidas, las organizaciones internacionales y las instituciones financieras internacionales mientras la comunidad mundial trabaja para hacer realidad la Agenda 2030.

[Consejos sobre viajes de la OMS](#)

[Respuesta de la OMT a la COVID-19](#)

[Medidas de política del FMI para hacer frente a la COVID-19](#)

[El FMI limita las consecuencias económicas del coronavirus con políticas específicas de gran envergadura](#)

[La OCDE acerca del coronavirus](#)

[Respuesta de la OCDE respecto a la política para las pymes](#)



# RECURSOS RELEVANTES