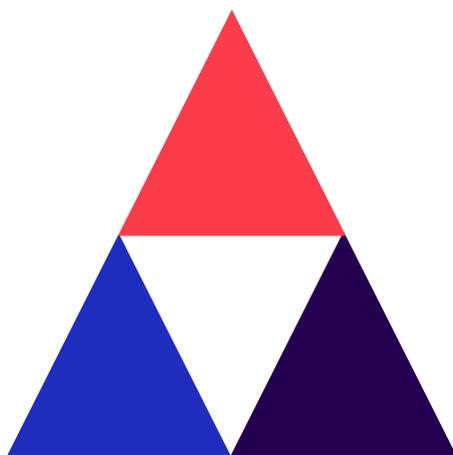




► El futuro del trabajo en el sector del turismo: Recuperación sostenible y segura y trabajo decente en el contexto de la pandemia de COVID-19

Informe para la Reunión técnica sobre la COVID-19 y la recuperación sostenible en el sector del turismo
(Ginebra, 25-29 de abril de 2022)



▶ Índice

	Página
Antecedentes	5
Introducción	6
El sector del turismo y el impacto de la pandemia de COVID-19.....	8
El sector del turismo antes de la pandemia de COVID-19	8
Impacto de la pandemia de COVID-19 en el sector del turismo	12
Una recuperación inclusiva, segura, resiliente, justa y sostenible en el sector turístico después de la crisis causada por la COVID-19.....	17
El turismo como motor de creación de empleo.....	17
Protección social, seguridad y salud en el trabajo, y condiciones de trabajo.....	32
Diálogo social y tripartismo.....	39
Normas internacionales del trabajo y principios y derechos fundamentales en el trabajo	40
Megatendencias y factores de transformación: el sector del turismo en un punto de inflexión	45
La globalización y el turismo	45
Avances tecnológicos y digitalización	46
Demografía: una fuerza de trabajo diversa y multigeneracional.....	49
Cambio climático y transición justa a una sostenibilidad ambiental	51

▶ Antecedentes

En su 341.^a reunión, mantenida en marzo de 2021 ¹, el Consejo de Administración de la Oficina Internacional del Trabajo aprobó la celebración de una «Reunión técnica sobre la COVID-19 y la recuperación sostenible en el sector del turismo» ².

Se trata de una reunión cuyo objeto es examinar las cuestiones actuales y emergentes que se plantean en el contexto de la pandemia de COVID-19 en el sector del turismo. En ella se prestará especial atención a las políticas, estrategias y buenas prácticas que contribuyen a impulsar una recuperación segura y sostenible, y a fomentar el trabajo decente y sostenible.

Para fundamentar los debates de la reunión, la Oficina Internacional del Trabajo ha preparado el presente informe. En él se exponen las tendencias y novedades registradas en fechas recientes en el sector del turismo, el impacto de la pandemia de COVID-19 en las empresas y los trabajadores de dicho sector, y la necesidad de impulsar una recuperación inclusiva, segura, resiliente, justa y sostenible.

¹ GB.341/POL/PV, párr. 72, d).

² GB.343/POL/2 (Rev. 2).

▶ Introducción

1. El sector turístico es un motor importante de crecimiento económico y de creación de empleo. En los últimos decenios ha experimentado una expansión y una diversificación ininterrumpidas y se ha convertido en el sector económico más extenso y de más rápido incremento a escala planetaria³. Un turismo sostenible puede redundar en beneficio de los medios de vida de las mujeres y los hombres, extraer a comunidades de la pobreza, impulsar la prosperidad y generar beneficios económicos y sociales en los países de destino. El turismo tiene, además, un efecto multiplicador en toda una gama de sectores económicos —como la hostelería y la restauración, la agricultura, el comercio minorista o el transporte— y, si se gestiona de manera sostenible, también puede favorecer la diversificación económica, promocionar culturas y productos regionales, promover las empresas locales y propiciar la creación de empleo. La trascendencia que este sector tiene en el empleo, el desarrollo económico local y nacional, la cultura, los productos y los servicios queda plasmada en los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS), y más concretamente en los ODS 8, 12 y 14, que señalan metas concretas para el turismo.
2. Los empleos que se crean en la industria turística tienen especial importancia para las mujeres, los jóvenes y los trabajadores migrantes, que representan un porcentaje considerable de la fuerza laboral del sector. Las microempresas y pequeñas y medianas empresas (mipymes), motores esenciales de empleo, concentran el grueso de las actividades y de los trabajadores del turismo. Ahora bien, aunque este contribuye en gran medida a la generación de empleo y a la creación de empresas, también experimenta dificultades en términos de trabajo decente, que debe superar para materializar todo su potencial de desarrollo económico y creación de empleo decente, y para poder impulsar su productividad. Además, el sector turístico y el trabajo que genera se están modificando rápidamente por efecto de la digitalización, la evolución demográfica, la globalización y el cambio climático.
3. En el presente informe, las expresiones «sector del turismo» y «sector turístico» se utilizan como sinónimas de «sector de la hostelería, la restauración y el turismo» y engloban las actividades de:
 - alojamiento (en hoteles, pensiones, moteles, campamentos turísticos y centros vacacionales);
 - alimentación y entretenimiento (en restaurantes, bares, cafeterías, *pubs*, salas de fiestas y otros establecimientos similares, así como en entidades que ofrecen comidas y refrigerios en hospitales, comedores de fábricas y oficinas, escuelas, aeronaves y buques);
 - gestión de viajes y actividades para viajeros (por las agencias de viajes y servicios de guías turísticos, las oficinas de información turística y los centros de congresos y exposiciones), y
 - atracciones turísticas (en parques nacionales, museos e instalaciones afines).El sector incluye tanto los servicios prestados a los viajeros como los servicios prestados a las personas residentes⁴.
4. Otras entidades que también se ocupan del sector turístico, como los Gobiernos, las organizaciones intergubernamentales o las organizaciones no gubernamentales, utilizan a menudo definiciones más genéricas para designarlo, como «todos los servicios y productos

³ Consejo Mundial de Viajes y Turismo (World Travel and Tourism Council (WTTC)), *Travel & Tourism: Global Economic Impact & Trends 2020*, 2020.

⁴ OIT, OIT, *Pautas de la OIT sobre trabajo decente y turismo socialmente responsable*, 2017, 3.

que consumen los turistas, incluido el transporte»⁵. Cuando en este informe se presentan datos relativos al turismo agregados a datos relativos a los viajes, se mencionan expresamente «los viajes y el turismo».

5. Después de que el sector registrara años de crecimiento y expansión, la pandemia de COVID-19 ha tenido efectos devastadores en sus empresas, los medios de vida de sus trabajadores, así como en las comunidades y países que dependen de sus actividades. La pandemia y las consiguientes restricciones impuestas por su causa a los viajes y al turismo con miras a ralentizar la propagación del virus de la COVID-19 han puesto de manifiesto la fragilidad del sector y su vulnerabilidad a las crisis. Estos efectos se han visto acentuados por los problemas estructurales, unos niveles de fragmentación elevados, la interdependencia de las actividades comerciales y la marcada presencia de las mipymes en el sector, donde se han perdido millones de empleos y las condiciones de trabajo se han deteriorado. Especialmente perjudicados han resultado los trabajadores por cuenta propia, las mujeres y los jóvenes, y muchas empresas, mayormente mipymes, se han visto obligadas a cesar en sus actividades. Sin embargo, pese al impacto de los confinamientos y de las restricciones impuestas a los viajes durante la pandemia, el sector turístico ha seguido cumpliendo una función importante en la sociedad, en particular a través de nuevas funciones, como la puesta a disposición de hoteles para alojar a personas en cuarentena. Pero incluso mientras siguen sirviendo a la población, el sector y sus trabajadores se han expuesto a nuevos desafíos en lo relativo al trabajo decente y a la seguridad y salud en el trabajo (SST).
6. En el presente informe se subrayan la importancia del sector desde el punto de vista de su contribución mundial al empleo, las repercusiones económicas de mayor calado que el declive del turismo ha tenido a lo largo de la pandemia, y la oportunidad y necesidad de facilitar una recuperación rápida, segura e inclusiva, concebida para crear un sector turístico más sostenible. También se recalca que es esencial priorizar la SST, indispensable con miras a una reapertura segura y a una recuperación sostenible del sector, así como para restablecer la confianza y retomar el trabajo en condiciones de seguridad. La necesidad urgente de construir mejor de cara al futuro en el sector turístico es tanto mayor cuanto que este requiere una mano de obra intensiva y desempeña un papel clave en los países muy dependientes del turismo, entre ellos los pequeños Estados insulares en Desarrollo⁶.
7. En el informe se exponen las tendencias y novedades esenciales registradas en el turismo, el mundo empresarial y el empleo —tanto antes de la pandemia de COVID-19 como después de ella—, y se remarca el grave impacto que esta pandemia ha tenido en el sector, en particular en sus empresas y trabajadores. También se examina concretamente la necesidad de llevar a cabo una recuperación centrada en las personas, que sea inclusiva, segura, resiliente, justa y sostenible, y de asegurar la sostenibilidad de las empresas del sector. Este examen se centra en las oportunidades y los desafíos observados en términos de trabajo decente, los principales problemas respecto al empleo y a las competencias, la protección social, la SST y las condiciones laborales, así como la importancia del diálogo social, las normas internacionales del trabajo y los principios y derechos fundamentales en el trabajo. Finalmente, se analiza el futuro laboral en el turismo, en particular las megatendencias y los factores fundamentales que impactan en el sector, sus empresas y sus trabajadores, como son la globalización, la digitalización y los avances tecnológicos, la evolución demográfica y el cambio climático.

⁵ OIT, *Cambios y desafíos en el sector de la hotelería y el turismo*, GDFHTS/2010, 2010, 2.

⁶ OIT, *Resolución relativa a un llamamiento mundial a la acción para una recuperación de la crisis COVID-19 centrada en el ser humano, que sea inclusiva, sostenible y resistente*, Conferencia Internacional del Trabajo, 109.ª reunión, 2021.

► El sector del turismo y el impacto de la pandemia de COVID-19

El sector del turismo antes de la pandemia de COVID-19

Tendencias en el sector del turismo antes de la pandemia

8. El turismo es desde hace mucho tiempo un motor importante de desarrollo socioeconómico en muchos países y regiones, gracias a su capacidad de estimular la creación de empresas y de empleos, en particular en las comunidades locales, costeras, rurales y apartadas, y de facilitar el desarrollo de infraestructuras y servicios públicos.
9. Hasta 2020, el sector del turismo mundial vivió seis décadas casi seguidas de crecimiento y diversificación. En 2019, era uno de los sectores económicos más importantes y de crecimiento más rápido en el mundo, pues los viajes y el turismo aportaban 8 billones de dólares de los Estados Unidos a la economía del planeta, es decir, el 10,4 por ciento del producto interior bruto (PIB) mundial. El crecimiento registrado en los viajes y en el turismo siguió siendo superior al de la mayoría de los demás sectores económicos. De hecho, en 2019 su proporción con respecto al PIB aumentó en un 3,5 por ciento, solo por detrás de los servicios de información y comunicación y de los servicios financieros. Asimismo, la actividad del sector representó el 8 por ciento de las exportaciones totales y el 27,4 por ciento de las exportaciones mundiales de servicios ⁷.
10. Antes de iniciarse la pandemia de COVID-19, el turismo internacional continuó aumentando por encima de las previsiones de crecimiento a largo plazo, como lo corroboran los 1 500 millones de llegadas de turistas internacionales registradas en 2019 ⁸. Sin embargo, el turismo nacional siguió siendo el principal motor del sector a escala mundial, al constituir el 71,7 por ciento del gasto en viajes y turismo, mientras que el turismo internacional representó el 28,3 por ciento restante (gráfico 1) ⁹.

⁷ WTTC, *Global Economic Impact & Trends 2020* y *Travel & Tourism: Economic Impact 2021 – Global Economic Impact & Trends 2021*, 2021.

⁸ OCDE, *OECD Tourism Trends and Policies 2020*, 2020, 15.

⁹ WTTC, *Global Economic Impact & Trends 2020* y *Global Economic Impact & Trends 2021*.

▶ **Gráfico 1. Proporción de los gastos correspondientes al turismo internacional y al turismo nacional respecto al turismo total en el mundo, 2019**

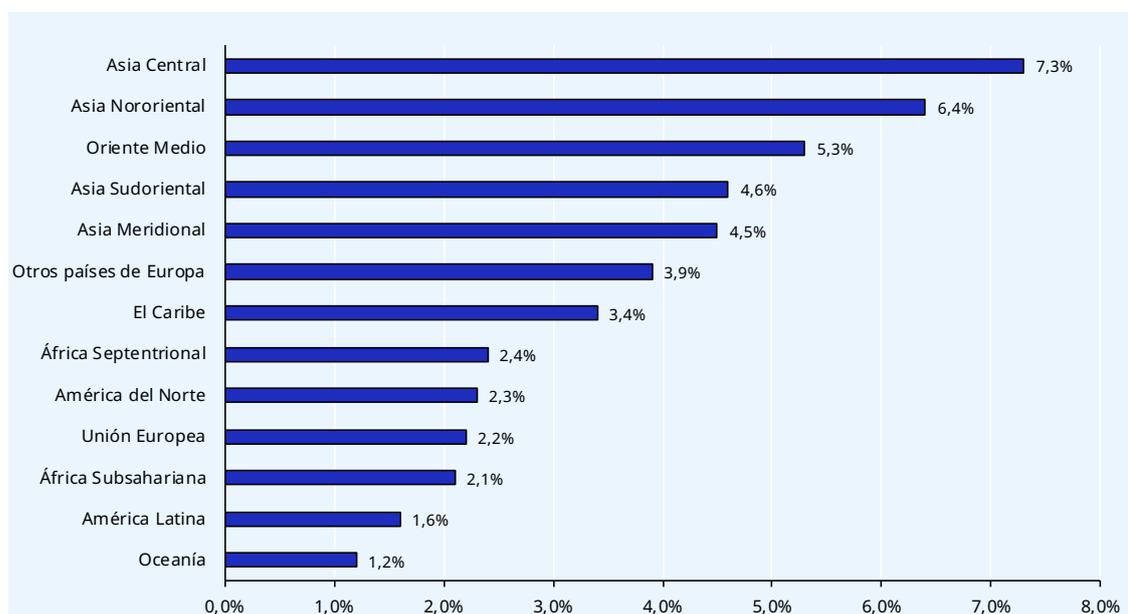


Fuente: WTTC, *Travel & Tourism Economic Impact 2021*, 2021.

- 11.** Buena parte del crecimiento del sector turístico registrado en los años inmediatamente anteriores a la pandemia de COVID-19 se concentró en la región de Asia y el Pacífico, y los avances más rápidos se observaron en las subregiones de Asia Central, Asia Nororiental, Oriente Medio, Asia Sudoriental y Asia Meridional (gráfico 2). Entretanto, muchos de los países más dependientes del turismo, considerando la contribución porcentual de este sector al PIB nacional, son los pequeños Estados insulares en desarrollo, y en particular los países del Caribe. También son tributarias del turismo varias economías más importantes del planeta: los viajes y el turismo constituyeron el 15 por ciento del PIB total en México; el 14,1 por ciento en España y el 13,1 por ciento en Italia, y otros muchos países también registraron porcentajes significativos (véase el cuadro que figura a continuación). Arabia Saudita, Turquía, España, República de Corea y Sudáfrica figuran entre las principales economías más dependientes del turismo internacional que del nacional ¹⁰.

¹⁰ WTTC, *Global Economic Impact & Trends 2020*.

► **Gráfico 2. Crecimiento de la contribución de los viajes y el turismo al PIB de las subregiones, 2019**



► **Contribución de los viajes y el turismo al PIB per cápita en los países del G20, 2019**

	País	% del PIB	Contribución al PIB (en miles de millones de dólares EE.UU.)
1	México	15	175,6
2	España ¹¹	14,1	202,1
3	Italia	13,1	269,8
4	China	11,6	1 665,6
5	Turquía	11	77,6
6	Australia	10,7	149,1
7	Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte	10,1	305
8	Arabia Saudita	9,8	79,2
9	Alemania	9,8	393,1
10	Argentina	9,4	38,9
11	Estados Unidos de América	8,6	1 869,7
12	Francia	8,5	240,5
13	Brasil	7,7	115,7
14	Japón	7,1	373

¹¹ España no forma parte del G20, pero tiene la posibilidad de participar en las reuniones del Grupo como invitado permanente.

	País	% del PIB	Contribución al PIB (en miles de millones de dólares EE.UU.)
15	Sudáfrica	6,9	22,1
16	India	6,9	191,3
17	Canadá	6,4	111,6
18	Indonesia	5,9	64,7
19	Federación de Rusia	4,9	75,5
20	República de Corea	4,4	73,2

Fuente: WTTC, *Global Economic Impact & Trends 2021*.

El empleo en el sector del turismo antes de la pandemia

12. En 2019, los viajes y el turismo generaron directa o indirectamente 334 millones de empleos en el mundo, y sumaron el 10,6 por ciento del empleo total. Aproximadamente uno de cada diez puestos de trabajo existentes en el mundo y uno de cada cuatro puestos de trabajo recién creados se encuentran en el sector turístico, que crece rápido ¹². Cada empleo recién creado generó casi 1,5 empleos adicionales a través de los efectos indirectos o inducidos en la actividad económica relacionada con el turismo. De estos empleos, los subsectores de la hostelería y la restauración alcanzaron a dar trabajo a 144 millones de personas en el mundo (un 4,6 por ciento del empleo mundial total), de las cuales unos 44 millones trabajaban por cuenta propia ¹³. Sin embargo, conviene señalar que el sector se caracteriza por una tasa de informalidad elevada, debida en parte a la estacionalidad de sus actividades, así como a su escaso grado de reglamentación, de conformidad normativa y de organización de la fuerza de trabajo.
13. Antes de la crisis de la COVID-19, el sector turístico englobaba más de 7 millones de empleadores, constituidos en su mayoría por mipymes de menos de 50 trabajadores. En torno al 30 por ciento de toda la fuerza de trabajo de la industria turística estaba empleada en microempresas que daban ocupación a entre 2 y 9 personas ¹⁴.
14. El sector turístico es un motor esencial de creación de empleo para las mujeres, los jóvenes y los trabajadores migrantes. En 2019, las mujeres representaban el 54 por ciento de la fuerza de trabajo del sector turístico, frente al 39 por ciento de la economía en general ¹⁵.

¹² WTTC, *Global Economic Impact and Trends 2021*. El WTTC establece estimaciones y previsiones sobre «los viajes y el turismo». Según este órgano, la expresión «los viajes y el turismo» designa «la actividad de los viajeros que realizan viajes fuera de su entorno habitual durante menos de un año»; la noción de «contribución total al PIB» designa el «PIB generado directamente por el sector de los viajes y el turismo más sus efectos indirectos e inducidos»; la noción de «contribución directa al PIB» designa el «PIB generado por industrias que tratan directamente con turistas, con inclusión de hoteles, agentes de viajes, aerolíneas y otros servicios de transporte de pasajeros, así como las actividades de las industrias de la restauración y el ocio que tratan directamente con turistas» (véase WTTC, *Global Economic Impact and Trends 2021*, 24). Al sumar los efectos directos, indirectos e inducidos se obtiene el impacto económico total de un sector. Según el WTTC, el impacto total del sector de los viajes y el turismo en el empleo incluye los empleos directos, los indirectos y los inducidos.

¹³ OIT, *Observatorio de la OIT: El COVID-19 y el mundo del trabajo. Segunda edición*, 2020, y *Observatorio de la OIT: El COVID-19 y el mundo del trabajo. Tercera edición*, 2020.

¹⁴ OIT, *Observatorio de la OIT: El COVID-19 y el mundo del trabajo. Tercera edición*, 7.

¹⁵ Organización Mundial del Turismo (OMT), *Global Report on Women in Tourism: Second Edition – Key Findings*, 2019 (informe completo disponible en español: *Informe mundial sobre las mujeres en el turismo: Segunda edición*, 2021).

El sector es también un empleador importante y un punto de partida en el mercado laboral para los jóvenes, aunque muchos trabajadores lo abandonan después, a menudo en busca de condiciones de trabajo mejores. A escala mundial, la mayoría de los trabajadores del sector turístico son menores de 35 años de edad y la mitad de estos tienen 25 años o menos ¹⁶. Es un sector que suele emplear mayor proporción de jóvenes que la economía en general. De hecho, antes de la crisis, los jóvenes constituían el 30 por ciento de su fuerza de trabajo en el Canadá, en los Estados Unidos de América y en el Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte, es decir, más del doble que en los demás sectores económicos ¹⁷. Si bien resulta difícil determinar con precisión cuántos migrantes trabajan en el sector, se estima que en los países miembros de la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) los trabajadores nacidos en el extranjero representan el 25 por ciento del empleo total en el subsector de la hostelería y la restauración ¹⁸.

- 15.** Si bien el sector turístico es un motor esencial de creación de empleo, también sufre déficits de trabajo decente —como lo evidencian jornadas laborales excesivamente largas, bajos salarios, elevadas tasas de rotación del personal, la ausencia de protección social o la discriminación por motivos de género—, los cuales son más pronunciados en la economía informal. La informalidad es un fenómeno corriente en todos los países y regiones del mundo. Por ejemplo, en América Latina y el Caribe, el 61,4 por ciento de los trabajadores de restaurantes y el 25,1 por ciento de los trabajadores de la hostelería laboran en la economía informal, al igual que más de tres de cada cuatro trabajadores del sector turístico en Asia y el Pacífico ¹⁹. También son frecuentes en el turismo el trabajo por turnos y el trabajo nocturno, la estacionalidad del empleo, el empleo temporal o a tiempo parcial, así como crecientes niveles de externalización y subcontratación. Existe la necesidad apremiante de tratar estas cuestiones a fin de maximizar el potencial del turismo en términos de desarrollo económico y trabajo decente, y para mejorar su sostenibilidad ²⁰.

Impacto de la pandemia de COVID-19 en el sector del turismo

- 16.** La pandemia de COVID-19 ha tenido un impacto profundo en todos los ámbitos de la vida y ha puesto de manifiesto la interdependencia existente a escala mundial entre la salud, el empleo y otros factores socioeconómicos. Además de la trágica pérdida de vidas y de las consecuencias desastrosas de la pandemia en la salud y las comunidades, la crisis ha decimado el mundo del trabajo y amenazado millones de empleos. Ha provocado un aumento del desempleo y el subempleo; pérdidas de ingresos; el cierre y la quiebra de empresas; alteraciones en las cadenas de suministro e incrementos en la informalidad y la inseguridad laboral, así como desafíos nuevos o más graves en el ámbito de la SST. Las mujeres, los jóvenes y los migrantes que trabajan en el sector turístico han sufrido las consecuencias de la crisis de forma desproporcionada ²¹.

¹⁶ OIT, *Pautas de la OIT sobre trabajo decente y turismo socialmente responsable*, 10.

¹⁷ WTTC, *Global Economic Impact & Trends 2021*, 5.

¹⁸ OCDE, *International Migration Outlook 2021*, 2021.

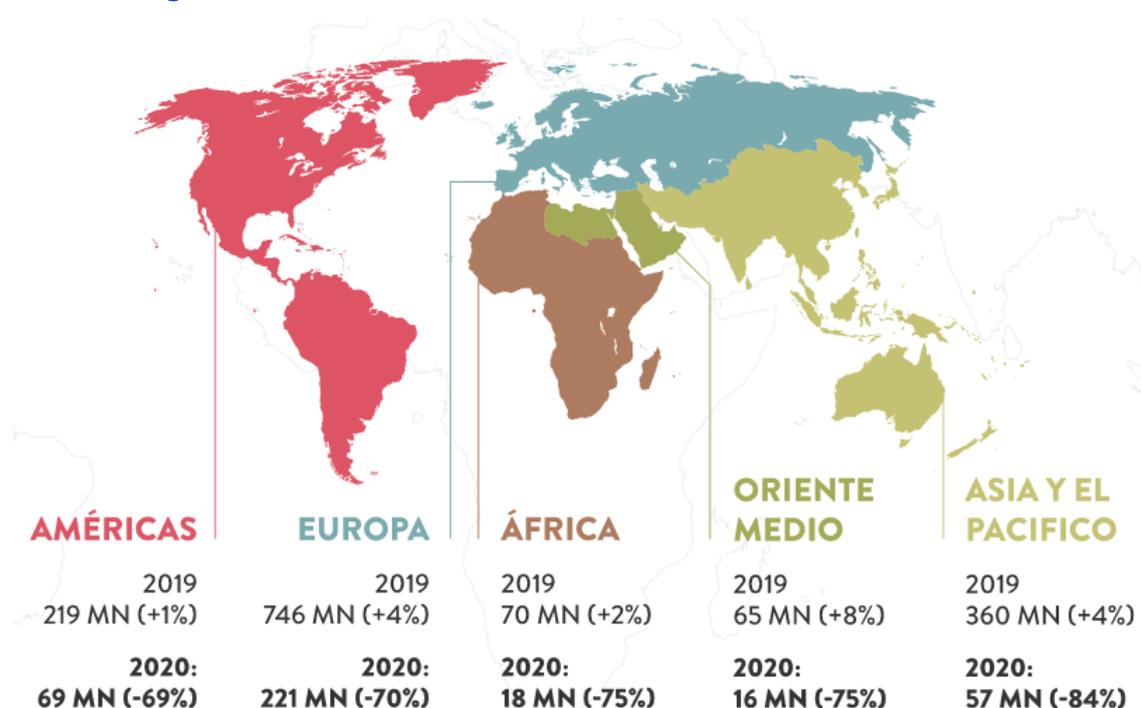
¹⁹ OIT, *Hacia una recuperación sostenible del empleo en el sector del turismo en América Latina y el Caribe*, 2021 y *COVID-19 and Employment in the Tourism Sector: Impact and Response in Asia and the Pacific*, Thematic Brief, 2020.

²⁰ OIT, *Pautas de la OIT sobre trabajo decente y turismo socialmente responsable*.

²¹ OIT, Resolución relativa a un llamamiento mundial a la acción para una recuperación de la crisis COVID-19 centrada en el ser humano, que sea inclusiva, sostenible y resistente y *Proteger a los trabajadores migrantes durante la pandemia del COVID-19: Recomendaciones para los responsables de la formulación de políticas y los mandantes*, Reseña de políticas, 2020.

17. El turismo es uno de los sectores económicos más duramente castigados por la pandemia. Para controlar la propagación del virus de la COVID-19, casi todos los países impusieron medidas de contención que han repercutido en el turismo, como restricciones para viajar, el cierre de fronteras, la prohibición de celebrar eventos públicos, cuarentenas totales o parciales, confinamientos y medidas de distanciamiento físico. Las restricciones para viajar hundieron globalmente el número de llegadas de turistas internacionales, que cayó un 74 por ciento a escala mundial, al pasar de 1 500 millones en 2019 a 381 millones en 2020. Este efecto fue todavía más grave en Asia y el Pacífico, donde varios países impusieron el cierre estricto de sus fronteras, de tal manera que el número de llegadas de turistas se desplomó un 84 por ciento, frente a un 70 por ciento en África, un 69 por ciento en las Américas, un 71 por ciento en Europa y un 76 por ciento en Oriente Medio (gráfico 3) ²². El turismo interno no salió tan mal parado en general, pero se estima que también menguó en promedio un 45 por ciento en 2020 ²³.

► **Gráfico 3. Llegadas de turistas internacionales, 2020**



Fuente: OMT, «2020: análisis del año».

18. La pandemia de COVID-19 y las medidas adoptadas para combatirla paralizaron la industria del turismo. En 2021, mientras numerosos países y zonas siguieron sumidos en esta situación, otros intentaron impulsar una recuperación del sector dando luz verde al regreso de turistas, pese a las muchas incógnitas que subsistían. La hostelería, la restauración y otras muchas industrias conexas sufrieron cierres parciales o totales, a menudo durante largos periodos, tanto en 2020 como en 2021. Aun en los países donde se adoptaron medidas menos rigurosas, la actividad económica quedó afectada por factores como el distanciamiento físico y los efectos colaterales generados a escala mundial, en particular

²² OMT, «2020: análisis del año».

²³ WTTC, «Global Economic Impact from COVID-19», presentación en PowerPoint, noviembre de 2020.

los obstáculos internacionales al turismo y la migración ²⁴. Muchas de las tendencias indicadas más arriba, como la gran fragmentación e interdependencia del sector, y el elevado porcentaje de mipymes (el 80 por ciento de las empresas turísticas emplean a menos de 50 personas), han agravado el impacto de la pandemia en la industria turística ²⁵.

19. La pandemia ha pulverizado la contribución del sector turístico a la economía global. En 2020, la industria de los viajes y el turismo registró pérdidas a escala mundial cercanas a 4,5 billones de dólares de los Estados Unidos, y su contribución al PIB cayó al 5,5 por ciento, frente al 10,4 por ciento que había alcanzado en 2019 ²⁶. Los vínculos intersectoriales del turismo han tenido importantes repercusiones en el PIB de otras industrias, como la construcción, la aviación civil, la artesanía, la agricultura, y los alimentos y bebidas ²⁷.
20. La perturbación de la actividad económica del sector turístico ha tenido un impacto masivo en los medios de vida de los trabajadores, millones de los cuales han perdido su empleo y sus ingresos. El empleo directa o indirectamente vinculado al turismo ha declinado un 18,5 por ciento, a 272 millones de puestos de trabajo, lo cual representa una pérdida de casi 62 millones de empleos ²⁸. La destrucción de empleo ha sido muy importante en los servicios de hostelería y restauración, que en el segundo trimestre de 2020 se perdieron el 20 por ciento de los puestos de trabajo y el 33 por ciento de las horas de trabajo respecto al mismo periodo de 2019 ²⁹. Azotados por las importantes consecuencias de las medidas de confinamiento, estos servicios acusaron en 2020 la mayor disminución del empleo a escala mundial (-9,4 por ciento) en comparación con los demás sectores ³⁰. Las mipymes acusaron un golpe particularmente fuerte: millones de ellas quebraron y millones de trabajadores perdieron su empleo ³¹. Los grupos más afectados por la pérdida de empleos y el cierre de empresas han sido, al igual que en el resto de la economía, las mujeres, los jóvenes y los trabajadores migrantes, así como los trabajadores con discapacidad y los miembros de pueblos indígenas, muchos de los cuales trabajan de manera informal. El número de trabajadores migrantes empleados en el subsector de la hostelería en la Unión Europea cayó casi un 15 por ciento entre 2019 y 2020, frente a un 12,5 por ciento en el caso de los trabajadores europeos ³². Al propio tiempo, perdieron sus mercados muchas cooperativas y empresas indígenas productoras de bienes directa o indirectamente relacionados con el turismo, en particular el turismo comunitario, los alimentos y los productos de artesanía ³³.
21. Las consecuencias de la pandemia de COVID-19 en el turismo han variado en función de la dependencia de cada país y región respecto al sector. La pandemia ha castigado con particular dureza a las regiones donde el turismo —especialmente el internacional— representa una cuota considerable de la economía (en términos de PIB y de empleo), como

²⁴ OIT, *Observatorio de la OIT: La COVID-19 y el mundo del trabajo. Séptima edición*, 2021, 5.

²⁵ Naciones Unidas, *Policy Brief: COVID-19 and Transforming Tourism*, 2020, 11.

²⁶ WTTC, *Global Economic Impact & Trends 2021*.

²⁷ Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo, *COVID-19 and Tourism: Assessing the Economic Consequences*, 2020, 14.

²⁸ WTTC, *Global Economic Impact & Trends 2021*.

²⁹ OIT, *Observatorio de la OIT: La COVID-19 y el mundo del trabajo. Séptima edición*, 16.

³⁰ OIT, *Observatorio de la OIT: La COVID-19 y el mundo del trabajo. Octava edición*, 2021.

³¹ WTTC, «WTTC research reveals global Travel & Tourism sector suffered a loss of almost US\$4.5 trillion in 2020 due to the impact of COVID-19», 25 de marzo de 2021.

³² OCDE, *International Migration Outlook 2021*.

³³ OIT, *La COVID-19 y el mundo del trabajo: Un enfoque en los pueblos indígenas y tribales*, Reseña de políticas, 2020, 3.

es el caso del Caribe. En 2020, América del Norte y América Latina lograron mejores resultados que la mayoría de las demás subregiones —su sector turístico se contrajo un 42,2 por ciento y un 41,1 por ciento respectivamente—, mientras que la región del Caribe fue la más afectada de todas, pues su sector turístico se contrajo un 58 por ciento. Especialmente vulnerables a la crisis fueron los trabajadores en Asia y el Pacífico, donde la economía de muchos países, como Camboya, Tailandia y Viet Nam (en Asia Sudoriental), y Nepal y Sri Lanka (en Asia Meridional), es tributaria del turismo y muchas personas trabajan en el sector informal ³⁴. Según las estimaciones de la OIT, al menos 15,3 millones de trabajadores de la región vieron amenazados sus empleos y medios de vida en 2020 ³⁵.

- 22.** Los Gobiernos han invertido cuantiosos recursos en todo el mundo para proteger los empleos e impulsar la economía durante la crisis. Sus intervenciones, entre las que figuran los programas de conservación del empleo, han mitigado el impacto de la pandemia de COVID-19 y preservado numerosos puestos de trabajo del sector turístico, sobre todo en los países desarrollados. Muchos Gobiernos han prestado además apoyo financiero al turismo. Por ejemplo, el Gobierno de Colombia ha abierto una línea de crédito para los sectores turístico y de la aviación, y el Gobierno de Grecia aprobó una compensación especial para los negocios estacionales en el sector turístico durante el verano de 2020 ³⁶. La contribución de los interlocutores sociales ha sido decisiva para atenuar los efectos de la crisis en el sector mediante el diálogo social bipartito y tripartito. Por ejemplo, la Federación Europea de Sindicatos de la Alimentación, la Agricultura y el Turismo (EFFAT) —organización regional que opera en el marco de la Unión Internacional de Trabajadores de la Alimentación, Agrícolas, Hoteles, Restaurantes, Tabaco y Afines (UITA)— pidió apoyo y protección para los trabajadores de la industria ³⁷. En España, los interlocutores sociales han elaborado paquetes de medidas económicas para dar protección a empresas y trabajadores, y han preparado pautas de orientación y herramientas específicas para atravesar la crisis provocada por la COVID-19 ³⁸. En muchos países se ha recurrido al diálogo social para buscar soluciones de ámbito local, regional y nacional, lo cual ha permitido elaborar políticas integrales de apoyo al sector ³⁹.
- 23.** Pese a todas estas intervenciones, gran número de empresas y de trabajadores del sector turístico —en particular los de la economía informal y los trabajadores migrantes internacionales— han quedado al margen de los programas gubernamentales. Muchos países en desarrollo no han tenido acceso a los recursos necesarios para aplicar eficazmente los programas de conservación del empleo. Si bien las medidas de apoyo estatal —y, en algunos países, la continuidad del turismo nacional— han ayudado a atenuar las repercusiones de la crisis en los empleos y las empresas, la plena recuperación requerirá tiempo y una inversión considerable, y se prevé que la confianza de los viajeros y el mundo

³⁴ WTTC, *Global Economic Impact & Trends 2021*.

³⁵ En 14 países de los que se dispone de datos: Bangladesh, Brunei Darussalam, Camboya, Fiji, Filipinas, Mongolia, Myanmar, Nepal, Pakistán, Samoa, Sri Lanka, Tailandia, Timor-Leste y Viet Nam. Véase OIT, *COVID-19 and Employment in the Tourism Sector*.

³⁶ OIT, *Adenda 2020 al Estudio General: Promover el empleo y el trabajo decente en un panorama cambiante*, 2021, 24.

³⁷ EFFAT, *Carta de fecha 30 de abril de 2020 remitida por el secretario general de la EFFAT a los directores y miembros de determinadas instituciones de la Unión Europea, titulada «Recovery from the COVID-19 pandemic – time to prepare for a more sustainable and socially responsible tourism»*.

³⁸ Véase, por ejemplo, en el caso de España, el «Plan de impulso para el sector turístico: Hacia un turismo seguro y sostenible», 2020.

³⁹ OIT, *El impacto de la COVID-19 en el sector del turismo*, Nota informativa de la OIT, 2020, 6.

empresarial se recuperará solo lentamente en los próximos años ⁴⁰. Además, los millones de empleos que se han mantenido gracias a los programas gubernamentales de conservación del empleo y tiempo de trabajo reducido seguirán peligrando si la industria turística no logra una recuperación total ⁴¹. También se prevé que siga disminuyendo el número de mipymes a causa de las muchas quiebras empresariales que aún experimenta el sector ⁴².

24. Aunque la recuperación del turismo tras la pandemia representa un reto complejo para los Gobiernos, los empleadores y los trabajadores, también brinda la posibilidad de reconsiderar el futuro de un sector que ha adolecido de déficits importantes de trabajo decente y está bajo vigilancia a causa de su impacto ambiental y su sostenibilidad social. Han surgido nuevas perspectivas, como la de dinamizar el turismo interno frente a la caída del turismo internacional, o la de aprovechar el potencial de la digitalización en el sector. Asegurar una transición para que el sector sea sostenible requerirá también políticas de apoyo a las empresas, especialmente a las mipymes, para mejorar su resiliencia y sostenibilidad ante futuras conmociones económicas y crisis, para capacitar la fuerza de trabajo de la industria y para posibilitar la transición de los trabajadores y las unidades económicas de la economía informal a la economía formal, con arreglo a la Recomendación sobre la transición de la economía informal a la economía formal, 2015 (núm. 204).
25. En otro orden de cosas, también resulta preocupante el fuerte impacto que la pandemia está teniendo en la igualdad y las mujeres, sobre todo en los grupos vulnerables, aunque bien se sabe que no se refiere solamente al sector turístico. Es un impacto que amenaza con echar por tierra los avances mundiales logrados en la igualdad de género y que viene acentuado por el aumento de las labores de cuidados, que recaen de forma desproporcionada en las mujeres. Los estudios de la OIT indican además que el número de mujeres que se reincorporarán al mercado laboral antes del fin de la pandemia será inferior al número de mujeres que lo abandonaron ⁴³. Como importante empleador de mujeres, el sector turístico podría cumplir una función determinante en la solución de estas cuestiones durante todo el proceso de recuperación.
26. Aunque se prevé que el sector se recuperará tan solo lentamente de la pandemia, es menester destacar que ya demostró su resiliencia para superar anteriores dificultades económicas, por ejemplo en las zonas afectadas por la epidemia de síndrome respiratorio agudo y severo (SRAS) en 2003 y tras la crisis financiera mundial de 2008-2009 ⁴⁴. Considerando que el turismo era uno de los sectores de mayor magnitud y más rápido crecimiento antes de la crisis de la COVID-19, hoy podría desempeñar un papel clave en la recuperación mundial tras dicha pandemia. Este proceso podría brindar la posibilidad no solo de lograr una recuperación centrada en las personas, sino también de reconsiderar el sector a la luz de las necesidades apremiantes derivadas de la crisis climática, los avances tecnológicos, la globalización y la evolución demográfica, a fin de que experimente una transición justa hacia un futuro del trabajo que sea más verde, más inclusivo y más resiliente.

⁴⁰ OMT, *World Tourism Barometer*, 18, Issue 7 (2020): 1-24.

⁴¹ WTTC, «WTTC research reveals global Travel & Tourism sector suffered a loss of almost US\$4.5 trillion in 2020 due to the impact of COVID-19».

⁴² OIT, *Observatorio de la OIT: La COVID-19 y el mundo del trabajo. Tercera edición*, 7.

⁴³ OIT, *Avanzar en la reconstrucción con más equidad: Los derechos de las mujeres al trabajo y en el trabajo, en el centro de la recuperación de la COVID-19*, Nota de políticas, 2021.

⁴⁴ Nisachol Mekharat y Nouhoum Traore, «How the Tourism Sector in Emerging Markets is Recovering from COVID-19», *EM Compass*, Note 95 (2020): 1-8.

► Una recuperación inclusiva, segura, resiliente, justa y sostenible en el sector turístico después de la crisis causada por la COVID-19

27. Mediante el llamamiento mundial a la acción adoptado por la Conferencia Internacional del Trabajo en junio de 2021 se exhorta a una recuperación centrada en las personas tras la crisis causada por la COVID-19 que sea inclusiva, sostenible y resiliente. También se reconoce que el turismo es uno de los sectores más duramente golpeados y se pide una acción urgente y coordinada para «facilitar una recuperación rápida que impulse la sostenibilidad del sector de los viajes y el turismo, teniendo presente su naturaleza intensiva en mano de obra y su papel clave en los países muy dependientes del turismo, entre ellos los pequeños Estados insulares en desarrollo»⁴⁵.
28. Pese a su destacada contribución al empleo y al crecimiento económico, el sector turístico sigue experimentando dificultades en relación con el trabajo decente, las cuales deben solventarse en aras de una recuperación de la crisis que esté centrada en las personas y sea inclusiva, segura, resiliente, justa y sostenible. Mientras el sector procura seguir ofreciendo importantes servicios a los clientes, los trabajadores del turismo se han topado con dificultades nuevas y acrecentadas en términos de trabajo decente y de riesgos para la SST. La crisis también ha amplificado los déficits de protección social que ya sufrían ciertos trabajadores —en gran parte por el lugar preponderante que el trabajo informal ocupa en el sector, incluso en lo que respecta a la seguridad de los ingresos y el acceso a la protección de la salud— y ha agravado las desigualdades en detrimento de las mujeres, los jóvenes y los trabajadores en situación de vulnerabilidad.
29. Esta sección del informe se centra en las oportunidades y los desafíos para el trabajo decente y sostenible en el sector turístico en el contexto de la crisis causada por la COVID-19. Esas oportunidades y esos desafíos se tratan en cuatro secciones principales, que corresponden al Programa de Trabajo Decente, a saber:
- El turismo como motor de creación de empleo
 - Protección social, seguridad y salud en el trabajo, y condiciones de trabajo
 - Diálogo social y tripartismo
 - Normas internacionales del trabajo y principios y derechos fundamentales en el trabajo

El turismo como motor de creación de empleo

Las mujeres, los jóvenes y los trabajadores en situación de vulnerabilidad

30. La crisis ha agudizado las desigualdades mundiales en el mercado de trabajo del sector turístico y afecta de forma desproporcionada a las mujeres, los jóvenes, los migrantes y los trabajadores de la economía informal, que suelen encontrarse entre los grupos de trabajadores más vulnerables. Este deterioro constituye un problema grave de cara a un futuro laboral inclusivo, sostenible y resiliente porque expone a muchos trabajadores del

⁴⁵ OIT, Resolución relativa a un llamamiento mundial a la acción para una recuperación de la crisis COVID-19 centrada en el ser humano, que sea inclusiva, sostenible y resistente, párr. 11, A), b).

sector turístico a consecuencias a largo plazo durante toda la vida laboral, por ejemplo, en lo que respecta a la participación en el mercado de trabajo y a las perspectivas de carrera. Pero el proceso de reconstrucción también brinda la oportunidad de crear un futuro del trabajo que sea más justo y sostenible para todos los trabajadores del turismo.

31. Las mipymes desempeñan un papel protagonista en este sector como fuente de empleo para los jóvenes, las mujeres y los trabajadores migrantes. Sin embargo, en comparación con las empresas de mayores dimensiones, las mipymes —sobre todo las que operan en la economía informal— a menudo no tienen acceso al crédito, poseen menos activos y tienen menos probabilidades de beneficiarse de los planes de estímulo económico aplicados por los Gobiernos en respuesta a la crisis causada por la COVID-19 a falta de apoyo específico ⁴⁶.

Las mujeres y la igualdad de género

32. El turismo es un empleador importante de mujeres en el mundo; tiene una representación femenina considerable y mayoritaria en subsectores como la hostelería y el turismo. Aunque la crisis causada por la COVID-19 ha afectado a los trabajadores de toda la industria, el empleo de las mujeres ha caído más que el de los hombres, mientras que en la economía en general las mujeres han experimentado unas pérdidas de empleo mayores, en parte a causa de su elevada representación en los sectores más afectados, como el turismo (gráfico 4). Aunque no se dispone de datos específicos sobre el turismo, los datos mundiales son indicativos de la magnitud del reto que aguarda al sector. A nivel mundial, en 2021 aún había 13 millones de mujeres empleadas menos que en 2019, mientras que se preveía que la cota de empleo de los hombres volvería a subir a los niveles de ese año. Por otra parte, en el mundo, solo el 43,2 por ciento de las mujeres en edad de trabajar estaban empleadas, frente al 68,6 por ciento de los hombres en edad de trabajar (gráfico 4) ⁴⁷.
33. La igualdad de género se ha deteriorado en el sector del turismo. A escala mundial, muchas mujeres sufren pérdidas de ingresos desproporcionadas y cargan con la mayoría de las responsabilidades de cuidados sin remuneración alguna. De hecho, la crisis sufrida en el sector de los cuidados ha obligado a mujeres del sector turístico a dejar su empleo. Existe el riesgo de que la pandemia de COVID-19 revierta los logros alcanzados con tanto empeño en aras de la igualdad de género y los derechos de las mujeres en el turismo y en la economía en general, con consecuencias negativas para el crecimiento económico, la productividad y la sostenibilidad. El sector podría sufrir en muchos lugares un estancamiento de los avances en la reducción de la disparidad salarial y la desigualdad en el empleo entre hombres y mujeres, y experimentar un aumento de la violencia y el acoso por razón de género ⁴⁸.

⁴⁶ OIT, *Observatorio de la OIT: La COVID-19 y el mundo del trabajo. Séptima edición*.

⁴⁷ OIT, *Avanzar en la reconstrucción con más equidad*, 2.

⁴⁸ OIT, *Las desigualdades y el mundo del trabajo*, ILC.109/IV (Rev.), 2021, 5.

► **Gráfico 4. Variación porcentual del empleo por género, 2006-2021 y tasa de ocupación, 2021**



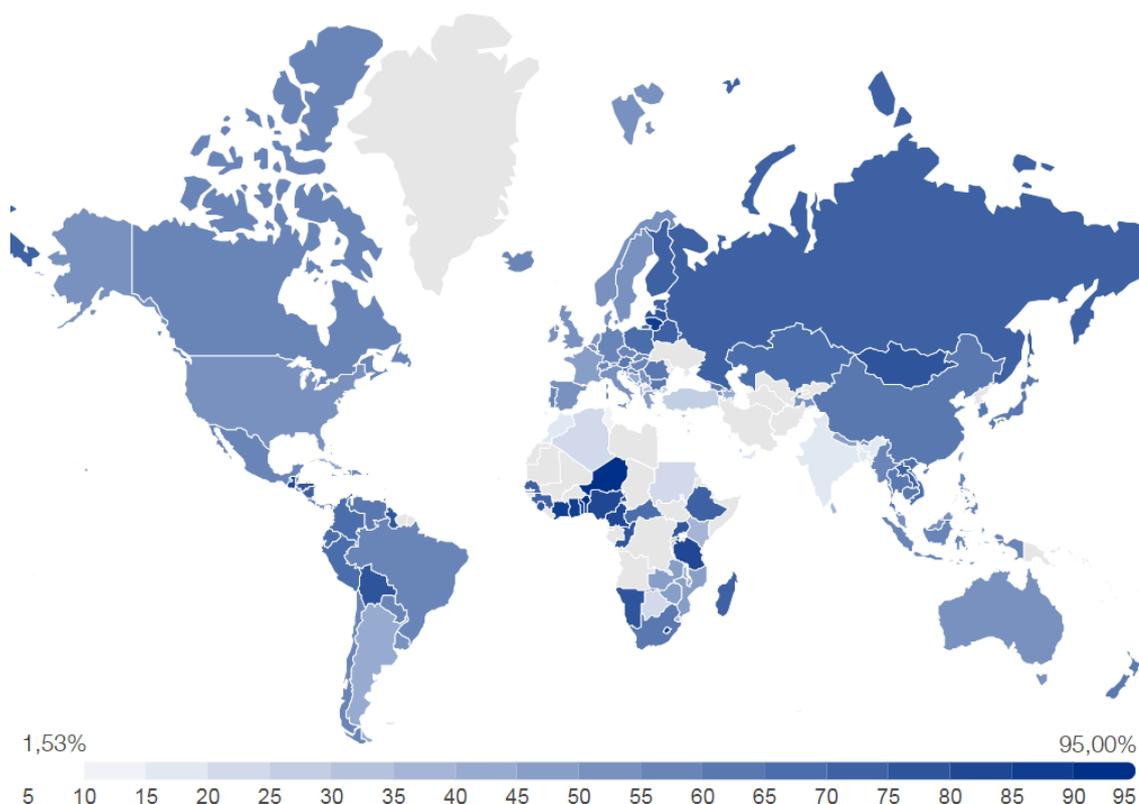
Fuente: OIT, *Avanzar en la reconstrucción con más equidad*.

34. Los efectos de la crisis en las mujeres empleadas en el sector del turismo han sido tanto más graves cuanto que muchas trabajan de manera informal. Al inicio de la crisis, el 42 por ciento de las mujeres, frente al 32 por ciento de los hombres, trabajaban en la economía informal de sectores que se consideraban muy expuestos a sufrir convulsiones, entre ellos el turismo (junto con las industrias manufactureras, el comercio mayorista y minorista, las actividades inmobiliarias y los negocios)⁴⁹. El porcentaje de mujeres empleadas en el sector turístico es elevado en todo el mundo (gráfico 5) y las mujeres representan el grueso del empleo en la hostelería y la restauración en África Central, Oriental y Occidental, América Central y del Sur y Europa Oriental⁵⁰. Las empresarias del sector turístico trabajan en empresas informales o por cuenta propia tienen escasa capacidad para ahorrar e invertir, y apenas para acumular capital, a menudo asociadas a este tipo de actividades, lo cual las hace más vulnerables a las conmociones económicas y a las crisis⁵¹.

⁴⁹ OIT, *Observatorio de la OIT: La COVID-19 y el mundo del trabajo. Tercera edición*, 7.

⁵⁰ OIT, *A Gender-responsive Employment Recovery: Building Back Fairer*, Policy Brief, 2020, 3.

⁵¹ OIT, *La crisis de COVID-19 y la economía informal: respuestas inmediatas y desafíos de política*, Nota informativa, 2020.

► **Gráfico 5. Porcentaje de mujeres empleadas en el sector del turismo en el mundo, 2018**

Fuente: OMT, *Informe mundial sobre las mujeres en el turismo: Segunda edición*, 2019; ILOSTAT, datos de 2018.

- 35.** En el sector del turismo, las mujeres que han seguido trabajando durante la crisis se han visto en ocasiones obligadas a compaginar el trabajo remunerado con labores adicionales de cuidados, y estas responsabilidades las han obligado a menudo a reducir sus horas de trabajo remunerado o a extender la jornada laboral hasta extremos insostenibles, cuando antes de la pandemia ya dedicaban el triple de tiempo que los hombres a labores de cuidados no retribuidas ⁵². En una encuesta realizada en toda Europa, el 10,6 por ciento de las encuestadas de entre 35 y 49 años declararon que las responsabilidades familiares les impedían siempre, o casi siempre, dedicar el tiempo necesario a su trabajo, frente al 6,7 por ciento de los hombres encuestados ⁵³. En la Argentina, una encuesta efectuada en línea indicó que casi el 60 por ciento de las mujeres que seguían ejerciendo una actividad remunerada, ya fuera en su lugar de trabajo o desde casa, se sentían abrumadas por su carga laboral, frente a alrededor de un 40 por ciento de hombres ⁵⁴.
- 36.** Las mujeres que trabajan en el sector del turismo en empleos no cualificados o semicualificados de la economía informal se exponen más a laborar en condiciones precarias y a sufrir una desigualdad de oportunidades y de trato, a través de la disparidad

⁵² OIT, *Adenda 2020 al Estudio General*, 127.

⁵³ OIT, *A Gender-responsive Employment Recovery*, 7. Cifras basadas en las respuestas a la encuesta de la UE-27. Véase Eurofound, «Living, Working and COVID-19», encuesta electrónica puesta en marcha el 9 de abril de 2020.

⁵⁴ Observatorio de Géneros y Políticas Públicas, «Puertas adentro: Organización laboral y distribución de tareas de cuidados durante el Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio en el Área Metropolitana de Buenos Aires», 2020.

salarial entre hombres y mujeres y la violencia y acoso en el trabajo ⁵⁵. Según un estudio de 2019 realizado en 18 países ⁵⁶, las mujeres empleadas en el turismo cobraban un 14,7 por ciento menos de media que los hombres, frente a un 16,8 por ciento menos en el conjunto de la economía de esos países. El hecho de que la desigualdad salarial por razón de género sea ligeramente menor en el sector turístico que en el resto de la economía delata que se trata de un sector donde las remuneraciones son generalmente bajas tanto para los hombres como para las mujeres y donde estas suelen conformar gran parte, sino el grueso, de la fuerza de trabajo. Las mujeres también están infrarrepresentadas en los puestos de gestión superiores y cobran menos por un trabajo equivalente ⁵⁷. El Convenio (núm. 190) y la Recomendación (núm. 206) sobre la violencia y el acoso, 2019 conforma un marco para permitir a los Gobiernos, los empleadores y los trabajadores del sector turístico combatir la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, desde la prevención hasta la protección, el control de la aplicación y las vías de recurso y reparación, y la formación y la sensibilización.

- 37.** Reconstruir en el turismo para mejor después de la crisis causada por la COVID-19 exige situar la igualdad de género en el centro del proceso de recuperación y movilizar estrategias inclusivas y con perspectiva de género que promuevan la igualdad de oportunidades de trabajo decente para mujeres y hombres. En el Llamamiento mundial a la acción se facilita orientación para el sector a este respecto. Se indica que un programa transformador para lograr la igualdad de género debería velar por la igualdad de remuneración por un trabajo de igual valor, sobre la base de la transparencia salarial; por un reparto más equilibrado de las responsabilidades laborales y familiares; por la subsanación de la brecha de género mediante la creación de empleo y el aprendizaje permanente; por la inversión en la educación, la atención sanitaria, el trabajo social, la economía de los cuidados y otros sectores, paliando la escasez de personal y mejorando las condiciones de trabajo; por la eliminación de los obstáculos legales y de otra índole que impiden el ingreso y el progreso en la educación, la formación, el empleo y la carrera profesional, y por la adopción de medidas de prevención y de protección contra la violencia y el acoso por razón de género ⁵⁸.

Empleo juvenil

- 38.** De todos los grupos etarios, la pandemia de COVID-19 ha golpeado sobre todo a los trabajadores jóvenes, y ello es patente en el sector del turismo, donde trabajan en promedio más jóvenes que en la economía en general. En 2020, el empleo juvenil menguó un 8,7 por ciento a escala mundial, frente al 3,7 por ciento del empleo de los adultos. En todos los sectores económicos y en la mayoría de los países, el empleo se contrajo mucho más entre los jóvenes, especialmente las mujeres, que entre los grupos de mayor edad. Además, la pérdida de empleo se ha traducido a menudo más en un aumento de la inactividad que del desempleo. De hecho, la tasa de jóvenes sin estudios, trabajo ni formación ha aumentado y, en la mayoría de los casos, no ha vuelto a descender a los niveles anteriores a la crisis; el incremento de la inactividad no se ha visto compensado por el regreso a la educación ⁵⁹.

⁵⁵ Thomas Baum, *International Perspectives on Women and Work in Hotels, Catering and Tourism*, Gender Working Paper 1/2013, Sector Working Paper No. 289, (OIT, 2013)

⁵⁶ Los estudios de casos se tomaron de Albania, Bolivia (Estado Plurinacional de), Cabo Verde, Costa Rica, España, Estados Unidos, Ghana, India, Japón, Marruecos, México, Nepal, Nicaragua, Paraguay, Perú, Reino Unido y República de Corea.

⁵⁷ OMT, *Informe mundial sobre las mujeres en el turismo: Segunda edición*.

⁵⁸ OIT, Resolución relativa a un llamamiento mundial a la acción para una recuperación de la crisis COVID-19 centrada en el ser humano, que sea inclusiva, sostenible y resistente.

⁵⁹ OIT, *An Update on the Youth Labour Market Impact of the COVID-19 Crisis*, Statistical Brief, 2021, 1-2.

39. La sobrerrepresentación de los trabajadores jóvenes en el turismo y la magnitud de la repercusión de la pandemia de COVID-19 en el sector han castigado duramente a dichos trabajadores. Millones de ellos han perdido su empleo y el sector turístico, que antes de la pandemia generaba la cuarta parte de todos los nuevos empleos creados al año, no les ha brindado en esa proporción un punto de partida en el mercado laboral, de forma que ahora les resulta aún más difícil encontrar su primer trabajo.
40. La crisis amenaza con tener consecuencias a largo plazo para los trabajadores jóvenes del sector del turismo actualmente inactivos, desempleados o subempleados. Los jóvenes que se incorporan o desean incorporarse a este sector afrontan ahora mayores dificultades para iniciar su carrera profesional. La experiencia muestra que estrenarse en la vida profesional en tiempos de recesión puede influir durante un decenio o más en el recorrido de una persona en el mercado laboral. Para que los jóvenes sufran estas consecuencias lo menos posible, el sector turístico debería ser objeto de intervenciones programáticas inmediatas y contundentes, que incluyan medidas especialmente dirigidas a atender sus necesidades, en particular si se hallan en situación de vulnerabilidad, como las mujeres jóvenes ⁶⁰.
41. Tratar los problemas de empleo juvenil en el sector turístico exige combinar intervenciones generales y específicas en el mercado de trabajo. El sector turístico suele generar oportunidades de empleo a los jóvenes y tiene, por tanto, el potencial de contribuir a rebajar la tasa mundial de desempleo juvenil. Las políticas de empleo más amplias que van destinadas a los trabajadores jóvenes y son aplicables a este sector incluyen la promoción de la demanda de trabajadores jóvenes en el turismo, con especial hincapié en las políticas reconstructivas (como las de apoyo a los ingresos, generación de nuevas perspectivas de empleo o fomento de la iniciativa empresarial) y las políticas de ayuda a los trabajadores jóvenes del turismo que se han retirado del mercado laboral. Entre ellas políticas cabe citar: los servicios de empleo y orientación profesional encaminados a facilitar la transición al trabajo; el desarrollo de competencias, en particular la formación en competencias digitales a fin de aumentar la capacidad para utilizar herramientas digitales y recursos en línea; programas a favor del empleo y el mercado de trabajo, así como planes de fomento de la iniciativa empresarial adaptados a las situaciones específicas de los jóvenes que se incorporan al mundo laboral; la ampliación de la cobertura de la protección social, incluidas las prestaciones de desempleo, a mayor número de jóvenes, y programas destinados a proteger los derechos de los trabajadores jóvenes en el sector del turismo, por ejemplo mediante el fomento de su participación en el diálogo social. Dado el papel que este sector desempeña para el empleo juvenil, las intervenciones programáticas dirigidas a él pueden ser cruciales para el proceso general de recuperación y para mejorar los futuros resultados de empleo juvenil ⁶¹. También son esenciales en las estrategias con perspectiva de género mediante las cuales se promueven las oportunidades de trabajo decente para las mujeres jóvenes en el sector turístico.

Trabajadores migrantes

42. Los trabajadores migrantes son muy demandados en el sector turístico de muchos países y regiones, al ser unos trabajadores que permiten a los empleadores subsanar graves déficits de competencias mediante la movilidad laboral ⁶². En la Unión Europea, por ejemplo,

⁶⁰ OIT, *An Update on the Youth Labour Market Impact of the COVID-19 Crisis*.

⁶¹ OIT, *Marco de políticas para mitigar el impacto económico y social de la crisis causada por la COVID-19*, Nota de políticas, 2020, y *An Update on the Youth Labour Market Impact of the COVID-19 Crisis*.

⁶² OIT, *Cambios y desafíos en el sector de la hotelería y el turismo*; y Helen Dempster y Cassandra Zimmer, «*Migrant Workers in the Tourism Industry: How Has COVID-19 Affected Them and What Does the Future Hold?*» *COMPAS Blogs* (blog), 24 de junio de 2020.

los ciudadanos extranjeros representan el 16 por ciento de los 13 millones de personas que trabajan en el sector ⁶³. En los Estados Unidos, el sector turístico emplea un 19,5 por ciento de trabajadores de origen extranjero ⁶⁴, mientras que en Australia es uno de los principales sectores en solicitar permisos de trabajo temporales ⁶⁵.

43. Los trabajadores migrantes del sector del turismo pueden aportar competencias que no están disponibles en el mercado de trabajo local. Sin embargo, a veces se producen desajustes: algunos migrantes muy sobrecualificados para las funciones laborales que desempeñan tienen, paradójicamente, probabilidades desproporcionadas de permanecer en empleos peor retribuidos. La demanda de trabajadores migrantes puede provocar además un efecto de «fuga de cerebros» de trabajadores del turismo cualificados procedentes de países en desarrollo. En informe de la OIT de 2021 se examinó, por ejemplo, el éxodo de los trabajadores del turismo de Sri Lanka y la simultánea escasez de trabajadores nacionales en el sector ⁶⁶. Con todo, los trabajadores migrantes también tienen la oportunidad de adquirir competencias gracias a su formación y a su experiencia laboral en el extranjero, que pueden aprovechar cuando regresan a su país de origen para impulsar, a su vez, el crecimiento y la productividad.
44. El sector del turismo se apoya en una fuerza de trabajo mundial y ofrece empleo a trabajadores migrantes de todos los niveles de competencias. No todos estos trabajadores del sector laboran en situación de vulnerabilidad, si bien tienen más probabilidades de que así sea. Muchos trabajadores migrantes del sector están particularmente expuestos a trabajar en la economía informal; suelen trabajar en entornos menos seguros y en condiciones laborales menos favorables que otros trabajadores, y pueden ser objeto de prácticas abusivas y fraudulentas en los procesos de contratación ⁶⁷.
45. La crisis causada por la COVID-19 ha puesto de manifiesto y agravado esas vulnerabilidades. Numerosos trabajadores migrantes no han tenido la posibilidad de trabajar debido al cierre de los lugares de trabajo, ni de regresar a su hogar debido al cierre de las fronteras. Además, muchos trabajan en la economía informal y no tienen derecho a percibir subvenciones salariales, subsidios por desempleo ni otras prestaciones de seguridad social introducidas a escala nacional en respuesta a la pandemia de COVID-19 ⁶⁸.
46. La crisis brinda la ocasión de reconsiderar y mejorar las políticas favorables a los trabajadores migrantes del sector. Como muchos de los que han regresado a su país tienen la intención de volver a emigrar, existe la posibilidad de reconstruir para mejorar y de aplicar políticas que garanticen unos sistemas de gobernanza de la migración laboral más seguros, justos y sostenibles en el futuro; también existe la oportunidad de que las políticas reconozcan la reintegración de los migrantes de regreso, según se indica en el documento de la OIT titulado *Principios generales y directrices para la contratación equitativa, en la*

⁶³ Eurostat, «Over 13 million people employed in tourism in EU», marzo de 2019.

⁶⁴ New American Economy, «Hospitality & Tourism».

⁶⁵ Australia, «Reviewing the Skilled Migration and 400 Series Visa Programme: Tourism & Hospitality Industry Response», 2014, 9.

⁶⁶ OIT, *Workforce and Migration Patterns of Sri Lanka's Tourism Industry: Implications for the Growth of the Sector*, 2021.

⁶⁷ OIT, *Pautas de la OIT sobre trabajo decente y turismo socialmente responsable*, 24 y 39.

⁶⁸ Dempster y Zimmer, «Migrant Workers in the Tourism Industry».

*definición de las comisiones de contratación y los gastos conexos*⁶⁹, y en las *Pautas de la OIT sobre trabajo decente y turismo socialmente responsable*⁷⁰.

Transición de la economía informal a la economía formal

47. Unas 2 000 millones de personas —más del 60 por ciento de los trabajadores del mundo— laboran en la economía informal. La mayoría de ellas viven en países emergentes o en desarrollo. La economía informal contribuye en gran medida a generar empleo, ingresos y medios de vida y, en muchos países, desempeña un papel económico fundamental, si bien a menudo caracterizado por condiciones de trabajo precarias. En el sector del turismo, al igual que en los demás, los trabajadores informales tienden a trabajar en los segmentos económicos que entrañan mayor riesgo de contraer la COVID-19 y cuya actividad se ha visto particularmente afectada por las medidas de contención de la pandemia⁷¹.
48. El sector turístico se caracteriza por un grado de informalidad elevado, debido en parte a la índole estacional y temporal del trabajo, a la que se suma un escaso grado de reglamentación, de conformidad normativa y de organización de la fuerza de trabajo. En muchos países, su actividad se desarrolla en una zona difusa entre la economía formal y la economía informal. Los trabajadores migrantes, las mujeres y los jóvenes del sector están especialmente expuestos al empleo informal y ocasional y, por lo tanto, suelen trabajar en entornos menos seguros o en peores condiciones que en otros. Los déficits de trabajo decente son más pronunciados para los trabajadores informales del sector turístico, donde la informalidad puede estar asociada a abusos sexuales de mujeres y niños⁷².
49. Si bien hay pocos datos sobre las consecuencias de la pandemia de COVID-19 en los trabajadores informales del sector turístico, se sabe que esta ha golpeado con especial violencia a los trabajadores informales de la economía en general y alerta de la necesidad de implementar políticas destinadas a los trabajadores informales del sector⁷³. Por ejemplo, en el periodo inmediatamente posterior a la crisis, los trabajadores asalariados informales tenían el triple de probabilidades de perder el empleo que los trabajadores formales y casi el doble (1,6) de probabilidades que los trabajadores por cuenta propia⁷⁴. Las grandes variaciones regionales registradas en términos de informalidad han ahondado las desigualdades mundiales causadas por el impacto muy desigual de la pandemia de COVID-19 en los distintos países.
50. Los trabajadores informales del sector turístico se encuentran ya de por sí en situación desfavorable y las perturbaciones que la crisis ha provocado en su vida laboral podrían frustrar sus oportunidades de trabajo y su trayectoria profesional de cara al futuro. Además, estos trabajadores carecen de la protección social asociada al empleo formal y de la protección social básica que les permitiría acceder a la atención de salud esencial y a una seguridad mínima del ingreso, especialmente en caso de maternidad, enfermedad y desempleo⁷⁵. Dado su estatus, los trabajadores del sector informal tienen más probabilidades

⁶⁹ OIT, *Principios generales y directrices para la contratación equitativa y Definición de las comisiones de contratación y los gastos conexos*, 2019.

⁷⁰ OIT, *Confinados y en el limbo: El impacto mundial de la COVID-19 en los derechos y la contratación de los trabajadores migrantes*, 2021; y *Proteger a los trabajadores migrantes durante la pandemia del COVID-19*.

⁷¹ OIT, *Observatorio de la OIT: El COVID-19 y el mundo del trabajo. Segunda edición*.

⁷² OIT, *Pautas de la OIT sobre trabajo decente y turismo socialmente responsable*, 24.

⁷³ OIT, *Adenda 2020 al Estudio General*, 77-92.

⁷⁴ OIT, *World Employment and Social Outlook: Trends 2021*, 2021, 14 (resumen en español: *Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo: Tendencias 2021*), 2021.

⁷⁵ OIT, *Observatorio de la OIT: El COVID-19 y el mundo del trabajo. Segunda edición*.

de beneficiarse solo marginalmente de las medidas de protección y de los demás programas de asistencia financiera vinculados a la crisis causada por la COVID-19 ⁷⁶. Por consiguiente, tienen más probabilidades de caer en la pobreza, sin protección social y apenas posibilidades de ahorrar ⁷⁷.

51. Es por tanto necesario priorizar la formalización del trabajo en el sector en el proceso de recuperación. Las políticas económicas más amplias destinadas a los trabajadores informales tendrán un impacto positivo en las condiciones de trabajo del sector. En ocasiones se ha extendido el apoyo presupuestario, financiero y técnico a las empresas y los trabajadores informales, y esta iniciativa seguirá siendo determinante para ayudar a la industria del turismo durante el proceso de recuperación. Los esfuerzos encaminados a sostener los ingresos de los trabajadores informales (por ejemplo, en forma de transferencias monetarias y en especie) y a atenuar la caída de la actividad económica de las empresas informales (por ejemplo, mediante préstamos, subvenciones o una reestructuración de la deuda) pueden incidir favorablemente en el modo de vida de los trabajadores del sector y en la sostenibilidad de sus empresas. A más largo plazo, se necesitarán inversiones para fortalecer los sistemas de salud y protección social para todos, así como medidas integrales para formalizar el trabajo, facilitar la transición a la economía formal y crear más empleos formales en el sector turístico ⁷⁸. El hecho de que muchas de estas medidas se financien a través de ingresos fiscales u otras rentas públicas demuestra la importancia de los aportes no contributivos para asegurar un nivel de protección cuando menos básico para todos.
52. Para reconstruir mejor en el sector de cara al futuro es necesario aprovechar la oportunidad de desarrollar e implementar estrategias globales, innovadoras e integradas que sean susceptibles de frenar la expansión de la informalidad y de acelerar la transición a la economía formal, en particular para la creación, preservación y formalización de empresas y puestos de trabajo decentes ⁷⁹. En la Recomendación núm. 204 de la OIT se facilita orientación pertinente para el sector y la recuperación de la crisis a fin de facilitar la transición a la economía formal, promover la creación de empleos en la economía formal y prevenir la informalización de los empleos formales, sin menoscabo de los derechos fundamentales de los trabajadores y garantizando oportunidades de seguridad de los ingresos, medios de vida y emprendimiento.

Empleos verdes

53. El proceso de reconstrucción después de la pandemia de COVID-19 brinda la oportunidad de reconsiderar el futuro del sector, de introducir modelos de turismo más ecológicos y sostenibles y de generar empleos verdes. El turismo internacional ha aumentado un 250 por ciento desde 2000 y, si bien ha creado posibilidades de crecimiento, también plantea dudas en cuanto a la sostenibilidad social y ambiental de los viajes y el turismo ⁸⁰. La disminución temporal de las emisiones de gases con efecto de invernadero y de la

⁷⁶ OIT, *La crisis de COVID-19 y la economía informal: respuestas inmediatas y desafíos de política*.

⁷⁷ OIT, *World Employment and Social Outlook: Trends 2021*, 14 (resumen en español: *Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo: Tendencias 2021*).

⁷⁸ OIT, *Políticas nacionales de empleo para una recuperación inclusiva e intensiva en empleo de la crisis de la COVID-19*, Nota de políticas, 2020.

⁷⁹ OIT, Resolución relativa a un llamamiento mundial a la acción para una recuperación de la crisis COVID-19 centrada en el ser humano, que sea inclusiva, sostenible y resistente.

⁸⁰ OCDE, «*Managing Tourism Development for Sustainable and Inclusive Recovery*», *OECD Tourism Papers 2021/01*, 2021.

contaminación del aire durante la pandemia —en parte gracias a la drástica disminución de los viajes y el turismo— ha abierto nuevos interrogantes respecto a la sostenibilidad del sector turístico para garantizar una transición justa a un futuro más ecológico y sostenible ⁸¹.

54. Los empleos verdes son indisolubles de una recuperación ecológica con más y mejores trabajos que ayuden a construir sociedades más saludables y más resilientes. En el turismo, estos empleos podrían tener su origen en los esfuerzos por ecologizar todo el sector, incluidas las empresas, las prácticas en el lugar de trabajo y el mercado laboral; también podrían surgir de unas economías circulares que promuevan la reutilización, reparación, renovación y reciclaje de materiales y productos en el sector ⁸².
55. Aún no se ha explotado todo el potencial que los empleos verdes representan para el turismo. Hasta ahora, la mayoría de los empleos del sector se han creado mediante la modificación de ocupaciones existentes a las que se han añadido nuevos conocimientos y competencias —por ejemplo en el ámbito del ecoturismo— en ocupaciones de cualificaciones medias. La ecologización del turismo y el ecoturismo encierran un gran potencial para algunos países y comunidades rurales. Antes de la pandemia, las áreas protegidas de todo el mundo recibían en total unos 8 000 millones de visitas de turismo de naturaleza anuales, que generaban unos 600 000 millones de dólares de los Estados Unidos al año en concepto de gastos directos en cada país ⁸³. En los últimos años, Costa Rica ha utilizado el turismo sostenible para promover sus iniciativas de conservación y el ecoturismo podría desempeñar un papel protagonista en su estrategia nacional para la recuperación de la crisis tras la COVID-19 ⁸⁴. En Montenegro, se estimó que la ecologización del sector turístico permitiría crear más de 16 000 empleos nuevos entre 2012 y 2020. En Filipinas, el Gobierno calculó, en el marco de su estrategia y plan de acción nacional de ecoturismo 2013-2022, que el país podría recibir entre 1,5 millones y 14,2 millones de ecoturistas ⁸⁵. La Comisión sobre la Mujer de Filipinas elaboró, en asociación con el Departamento de Medio Ambiente y Recursos Naturales, una guía práctica sobre planificación y gestión del ecoturismo con perspectiva de género, y organizó sesiones de formación sobre la planificación del ecoturismo y el control de los recursos destinados a financiarlo ⁸⁶. El turismo sostenible podría ser esencial para ofrecer oportunidades de trabajo decente a los pueblos indígenas y tribales, los cuales podrían desempeñar a su vez un papel destacado en la promoción del turismo sostenible. En el Canadá, la Asociación Indígena del Turismo creó, en alianza con el Gobierno, el Fondo de Estímulo al Desarrollo en respuesta a la COVID-19, que desde el comienzo de la pandemia ha abonado subvenciones no reembolsables a 678 empresas turísticas indígenas, en su mayoría mipymes, y ha implementado proyectos (por ejemplo, para promover el turismo interno) para dinamizar el empleo local y mejorar las cualificaciones de los trabajadores ⁸⁷.

⁸¹ OIT, *COVID-19 and the World of Work: Jump-starting a Green Recovery with More and Better Jobs, Healthy and Resilient Societies*, Policy Brief, 2020.

⁸² OIT, «Empleos verdes».

⁸³ Andrew Balmford *et al.*, «Walk on the Wild Side: Estimating the Global Magnitude of Visits to Protected Areas», *PLoS Biol* 13, No. 2 (2015): 1-6.

⁸⁴ Jude Webber, «Costa Rica's Eco-tourism Experiment Offers a Path to Recovery», *Financial Times*, 12 de noviembre de 2020.

⁸⁵ OIT, *Skills for a Greener Future: A Global View*, 2019, 103.

⁸⁶ Filipinas, Philippine Commission on Women and Department of Environment and Natural Resources, *Gender-Responsive Toolkit on Ecotourism Planning and Management*, 2013; y OIT, *Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo 2018: Sostenibilidad medioambiental con empleo*, 2018.

⁸⁷ OMT, *Recommendations for the Transition to a Green Travel and Tourism Economy*, 2020, 26.

56. En las *Pautas de la OIT sobre trabajo decente y turismo socialmente responsable* se facilita orientación específica para el sector a fin de que se realicen intervenciones con miras a promover el trabajo decente, ecologizar el sector, potenciar su sostenibilidad y contribuir al logro de los ODS ⁸⁸.

Competencias y aprendizaje permanente

57. El desarrollo de competencias y el aprendizaje permanente cumplen un papel destacado en las respuestas inmediatas y a largo plazo a la crisis provocada por la COVID-19 en el sector del turismo. Podrían ser determinantes para lograr que las personas vuelvan a trabajar en el sector, para ayudar a los trabajadores de este último a encontrar nuevos empleos u adquirir las competencias profesionales necesarias para la digitalización del sector, y para reforzar la resiliencia en las estrategias de recuperación a largo plazo ⁸⁹. Fomentar la adquisición de competencias, habilidades y cualificaciones para todos los trabajadores del sector a lo largo de su vida laboral constituye la piedra angular de un enfoque centrado en las personas para la recuperación de la crisis y el futuro laboral, así como para garantizar un trabajo justo, inclusivo y seguro con empleo pleno, productivo y libremente elegido para todos, y el aumento de la productividad y el desarrollo sostenible ⁹⁰. Una educación y formación técnica y profesional (EFTP) y un desarrollo de competencias que respondan concretamente a las necesidades del sector turístico son fundamentales para crear y garantizar trabajo decente, mejorar la empleabilidad, la productividad y la inclusión social, así como para maximizar las oportunidades laborales y el bienestar de los empleadores y los trabajadores ⁹¹. En un contexto en el que el sector del turismo experimenta profundas deficiencias en materia de competencias, la EFTP y el desarrollo de competencias podrían contribuir en gran medida a estimular la productividad y la rentabilidad, entre otras cosas aprovechando la elevada productividad y todo el potencial de crecimiento que las tecnologías digitales ofrecen ⁹².
58. En el sector turístico se requieren determinadas competencias profesionales para responder a las tendencias nuevas y emergentes, como el avance de la digitalización. La pandemia de COVID-19 ha acelerado la digitalización en la industria turística, con la introducción de medidas que van desde servicios sin contacto en hoteles y restaurantes y procedimientos de registro que permiten verificar el estado serológico o de vacunación de los clientes, hasta el turismo virtual, que es capaz de paliar la imposibilidad de efectuar viajes físicamente. Como es habitual en los sectores de rápido crecimiento, el turismo experimenta una demanda de competencias a menudo superior a la oferta del mercado de trabajo. Hoteleros, restaurantes y operadores turísticos suelen tener dificultades en encontrar las competencias necesarias en todos los niveles: desde los puestos de inicio de carrera profesional hasta los de dirección. Ello puede socavar la productividad y el servicio ofrecido y, por tanto, también la reputación de las empresas, su rentabilidad y sus inversiones futuras. La falta de las competencias necesarias coartará la recuperación de la

⁸⁸ OIT, *Pautas de la OIT sobre trabajo decente y turismo socialmente responsable*.

⁸⁹ OIT, *Skills Development in the Time of COVID-19: Taking Stock of the Initial Responses in Technical and Vocational Education and Training*, 2021, 46.

⁹⁰ OIT, *Declaración del Centenario de la OIT para el Futuro del Trabajo*, Conferencia Internacional del Trabajo, 108.ª reunión, 2019.

⁹¹ OIT, *Pautas de la OIT sobre trabajo decente y turismo socialmente responsable*, 30.

⁹² OCDE, *OECD Tourism Trends and Policies 2020*, 43-44.

crisis en el turismo ⁹³. La escasez de personal cualificado es uno de los problemas más frecuentes de las mipymes del sector, muchos de cuyos empresarios no disponen de las competencias necesarias y suelen carecer de incentivos suficientes o de un entorno bastante favorable para poder adquirir esas competencias y aumentar su productividad.

- 59.** Además de castigar los mercados de trabajo, la pandemia ha perturbado las actividades de enseñanza y formación en todos los planos, en particular con el cierre completo de las instituciones de formación. Numerosos países han tenido dificultades en realizar la transición a la formación telemática y muchas personas han carecido de los medios necesarios para conectarse en línea, en particular en los países más pobres. La magnitud sin precedentes de las pérdidas de empleo registradas en el sector turístico ha acentuado las dificultades preexistentes a la pandemia, en particular el desajuste entre la oferta y la demanda de competencias y la falta de acceso a oportunidades de desarrollo de competencias laborales, lo cual ha desviado a millones de mujeres y hombres hacia otras ocupaciones. Debido a su enfoque centrado en la formación y el desarrollo de competencias prácticas en el entorno laboral, los programas de EFTP son especialmente importantes para el sector, aunque estas instituciones se han visto particularmente perjudicadas por la naturaleza de la formación que imparten. Las pérdidas de ingresos y el cierre de negocios han provocado la reducción de la oferta de puestos de prácticas en las empresas. La decreciente calidad de la formación y las demoras en la evaluación y la certificación de competencias han desanimado tanto a alumnos como a docentes, lo cual ha elevado el riesgo de abandono de estudiantes y aprendices, y agravado las dificultades del sector turístico para encontrar los trabajadores dotados de las competencias requeridas ⁹⁴.
- 60.** En un estudio de la OIT de 2020 dedicado al turismo se señalaron varias razones por las que todo el sector adolece de una escasez de competencias persistente ⁹⁵. En particular:
- las instituciones públicas de formación, cuando existen, no logran adaptarse al ritmo de crecimiento del sector, y los Gobiernos priorizan las inversiones en infraestructura respecto a la oferta de competencias;
 - los programas de formación han quedado obsoletos y suelen centrarse más en las competencias teóricas que en las prácticas;
 - los puestos disponibles no son lo suficientemente atractivos (por ejemplo, en términos de salarios, progresión profesional y prestaciones) como para animar a los aprendices a emprender una carrera profesional en el sector del turismo, y
 - la tasa de rotación del personal es elevada y las empresas tienen dificultades para reemplazar al personal, en particular a los trabajadores más cualificados ⁹⁶.

Existe también el riesgo de que algunas de estas causas sean todavía más graves a causa del impacto de la crisis de la COVID-19 en la oferta educativa y de formación.

- 61.** Existe además una brecha de género en materia de competencias, educación y formación en el sector turístico. Las mujeres suelen estar sobrerrepresentadas en los segmentos menos cualificados y remunerados, como las ocupaciones de limpieza y aquellas que exigen un contacto con la clientela. Los empleos cualificados en los que las mujeres están

⁹³ WTTC, *Global Talent Trends and Issues for the Travel & Tourism Sector*, 2015.

⁹⁴ OIT, *Skills Development in the Time of COVID-19*, 46.

⁹⁵ En Bolivia, Kirguistán, México, Mozambique, Myanmar, República Unida de Tanzania y Viet Nam.

⁹⁶ OIT, «Accelerating Tourism's Impact on Jobs: Lessons from Market System Analysis in Seven Countries», 2020.

subrepresentadas y a los que estas tienen menor acceso que los hombres incluyen los trabajos cualificados de cocina, los servicios técnicos y de seguridad, así como los altos cargos especializados y de gestión. Esta situación obedece a la segregación de género en la educación y la formación e incide en la diferencia salarial entre hombres y mujeres. Se precisan políticas en materia de competencias para colmar esta brecha en el sector turístico, de modo de que la educación y la formación sean más accesibles y atractivas para las trabajadoras, que se impulse la productividad, y que se genere trabajo equitativo, inclusivo y sostenible en el sector ⁹⁷.

- 62.** En un contexto en que los Gobiernos y los interlocutores sociales responden a la crisis provocada por la COVID-19 y la recuperación de sus efectos, y en que las empresas y los trabajadores se adaptan a los retos inherentes al futuro del trabajo y a la digitalización, sería oportuno que el mayor número posible de trabajadores pudiera acceder al desarrollo de competencias en el sector turístico. Los futuros programas de desarrollo de competencias dirigidos a los trabajadores de este sector podrían beneficiarse del potencial de las nuevas tecnologías de educación, la transformación de los lugares de trabajo en espacios para prácticas y la intensificación de las actividades de desarrollo de competencias laborales. Para atender mejor las necesidades de las empresas y optimizar los resultados en materia de empleo, los sistemas de aprendizaje podrían integrar posibilidades de formación en el medio laboral —con inclusión de las competencias básicas y las competencias digitales— que se implementen por medio del diálogo social. Teniendo en cuenta el impacto desproporcionado que la pandemia de COVID-19 tiene en los jóvenes, las mujeres y los trabajadores migrantes, debería prestarse una atención prioritaria al aprendizaje y a la formación de estos grupos. Para paliar las desigualdades provocadas por la crisis se precisan programas de formación inclusivos que sean flexibles y estén centrados en el alumno, amén de hacer especial hincapié en la igualdad de género. Asimismo, se debe colmar la brecha digital a través de un acceso mejorado a los equipamientos, a internet y a otras soluciones que solo requieren una tecnología poco avanzada. Ante el auge de los medios de aprendizaje en línea registrado tanto en el plano no formal como en el informal y acentuado por la crisis, es imprescindible reforzar los sistemas de reconocimiento de los sistemas de aprendizaje anteriores y el reconocimiento continuo de las competencias a través de la microcertificación ⁹⁸.
- 63.** Es esencial aplicar un enfoque estratégico al desarrollo de competencias para crear un sector turístico atractivo, productivo y sostenible. La adopción de estrategias de capacitación y desarrollo profesional eficaces es, junto con el grado de satisfacción y la tasa de retención de los trabajadores, un factor que puede incidir positivamente en la productividad del sector. Las políticas de desarrollo de carreras profesionales deberían integrarse en las estrategias dirigidas al turismo y dedicarse especialmente a los grupos que conforman una reserva subutilizada de competencias, como las mujeres, los jóvenes y los trabajadores migrantes. Además de las competencias técnicas propias de cada profesión, el sector necesita sobre todo una capacitación polivalente y competencias básicas —en particular, competencias transversales; en tecnologías de la información y de la comunicación (TIC); de interacción con la clientela, y de organización y gestión del lugar de trabajo—. Una vinculación más estrecha entre los sistemas de desarrollo de competencias y de aprendizaje permanente y el sector privado podría contribuir a promover el trabajo decente y

⁹⁷ OIT, *Pautas de la OIT sobre trabajo decente y turismo socialmente responsable*, 13.

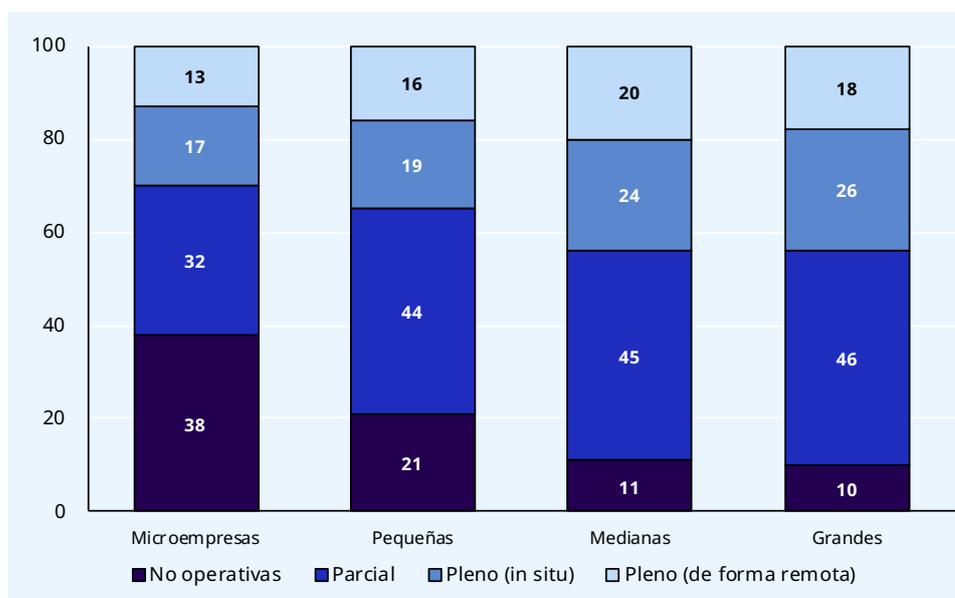
⁹⁸ OIT, *Programa y Presupuesto para el bienio 2022-2023*, párr. 151.

a mejorar la productividad, la empleabilidad y la inclusión social ⁹⁹. En lo relativo a la formulación de los programas de EFTP, en las *Pautas de la OIT sobre trabajo decente y turismo socialmente responsable* se facilita orientación sobre la elaboración de módulos de formación, la creación y el fortalecimiento de las capacidades institucionales y técnicas, la adecuación de las competencias profesionales, la evaluación de las necesidades, así como la anticipación y el perfeccionamiento de las competencias necesarias.

Empresas sostenibles y conducta empresarial responsable

- 64.** La pandemia de COVID-19 ha tenido un impacto sin precedentes en las empresas turísticas de todos los tipos y dimensiones, lo cual ha provocado perturbaciones generalizadas de la actividad empresarial y las cadenas de suministro, y ha tenido efectos desproporcionados en las mipymes. Aunque escasean los datos especialmente referidos a la industria, se estima que más del 50 por ciento de las mipymes tienen más probabilidades que las empresas más grandes de resultar duramente afectadas por la crisis, y casi tres cuartas partes de ellas han indicado que han experimentado graves dificultades financieras ¹⁰⁰ (gráfico 6).

► **Gráfico 6. Estado de funcionamiento de las empresas durante la crisis causada por la COVID-19, por dimensiones, 2020 (porcentajes)**



Fuente: OIT, *World Employment and Social Outlook: Trends 2021* (resumen en español: *Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo: Tendencias 2021*), 2021; adaptado de datos de la OIT, *A Global Survey of Enterprises: Managing the Business Disruptions of COVID-19 – Second Quarter 2020 Situational Analysis*, 2020.

- 65.** Debido a la elevada concentración de mipymes en el turismo, a la fragmentación del sector y a la forma en que las medidas de contención han reducido la actividad turística, la crisis ha tenido efectos especialmente nefastos en las empresas del sector. Las inversiones de las empresas se han destinado a equipos de protección personal y otras medidas de precaución necesarias para el trabajo de cara al público, en detrimento de otras inversiones

⁹⁹ OIT, *Informes del Grupo de Trabajo de la Discusión General sobre competencias y aprendizaje permanente: Propuesta de resolución y conclusiones presentadas a la Conferencia para adopción*, ILC.109/Actas núm. 10A, 2021, 3-4.

¹⁰⁰ OIT, *World Employment and Social Outlook: Trends 2021* (resumen en español: *Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo: Tendencias 2021*).

y posiblemente de la productividad futura. Las empresas informales del sector del turismo tienen menos probabilidades de reunir las condiciones necesarias para beneficiarse de los programas de ayuda estatal y están expuestas a un riesgo mayor; de hecho, una cuarta parte de las empresas informales encuestadas por el Centro de Comercio Internacional (CCI) indicaron que la crisis las estaba obligando a cesar en sus actividades. La pandemia de COVID-19 ha tenido un efecto más pronunciado en las empresas dirigidas por mujeres, más numerosas en este sector que en el conjunto de la economía ¹⁰¹.

- 66.** En 2020, la OIT realizó una encuesta mundial en las empresas para conocer el impacto global que la crisis tiene en sus negocios. De todos los sectores económicos analizados, el turismo es aquel donde más empresas declararon haber sufrido graves consecuencias financieras (88 por ciento), seguido del sector minorista o de ventas (59 por ciento); aquel donde más empresas (47 por ciento) declararon no tener derecho a recibir ayudas financieras de apoyo a la recuperación empresarial, y aquel donde más empresas (64 por ciento) debieron reducir sustancialmente sus plantillas, es decir, en más del 40 por ciento de su personal ¹⁰². El impacto de la crisis en las empresas del sector turístico en general, y en los trabajadores y sus horas de trabajo en particular, es manifiesto, ya que es en él donde mayor número de empresas (un 64 por ciento) se vieron obligadas a reducir sus plantillas de manera radical, es decir, en más de un 40 por ciento del personal.
- 67.** Para lograr una recuperación inclusiva, resiliente, segura, equitativa y sostenible en el sector, se debería promover la continuidad de la actividad empresarial y fomentar un entorno favorable a la innovación, el crecimiento de la productividad y las empresas sostenibles, incluidas las mipymes. Promover empresas sostenibles y una conducta empresarial responsable podría resultar sumamente beneficioso en términos de sostenibilidad. El establecimiento de vínculos más estrechos entre la infraestructura turística, los entornos programáticos y normativos y el suministro de la base de competencias necesaria para dinamizar la innovación en el sector podría estimular la productividad y la rentabilidad. Las políticas concretamente dirigidas a promover la innovación en las empresas turísticas, en particular en las mipymes, podrían ser determinantes para incrementar la productividad y generar oportunidades de empleo ¹⁰³. El diálogo social debería presidir la elaboración de las políticas públicas de forma que las empresas que tengan en cuenta el trabajo decente y los derechos y necesidades de los trabajadores reciban un respaldo específico y duradero.
- 68.** A medida que prosigue la recuperación tras la pandemia, una serie de políticas contribuirá a facilitar el proceso. Desde un punto de vista estratégico, la ayuda propuesta podría consistir en facilitar el acceso al crédito y otros servicios financieros; en instaurar políticas que estimulen la demanda de servicios relacionados con el turismo o la creación de empleo, y en introducir medidas encaminadas a conferir al entorno empresarial mayor agilidad y reactividad (por ejemplo, mediante la suspensión de los gastos de registro, la aceleración y simplificación de los procedimientos de contratación pública y la adopción de procedimientos encaminados a facilitar las reestructuraciones y los cierres). Las medidas financieras como las exenciones y bonificaciones fiscales podrían incentivar la transición ecológica de las empresas. De hecho, las empresas de ecoturismo de Bogotá certificadas

¹⁰¹ CCI, *SME Competitiveness Outlook 2020: COVID-19 – The Great Lockdown and its Impact on Small Business*, 2020.

¹⁰² OIT, *A Global Survey of Enterprises: Managing the Business Disruptions of COVID-19 – Second Quarter 2020 Situational Analysis*, 2020, 3 y 35 a 39.

¹⁰³ Yoo Ri Kim, Andrew Lockwood y Allan M Williams, *The UK Tourism Productivity Gap: Challenges and Potential for Tourism Productivity* (VisitBritain y la Universidad de Surrey, 2019).

por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible han quedado ahora exentas de abonar el impuesto sobre la renta durante un periodo de veinte años ¹⁰⁴. Las políticas a más largo plazo deberán centrarse en el crecimiento económico y la institución de nuevas prácticas empresariales, mediante la modernización de infraestructuras —lo cual podría facilitar el acceso de las empresas a los suministros y a los mercados— y mediante la prestación de servicios en apoyo de las mipymes (como inversiones en competencias y formación, o incentivos para fortalecer la sostenibilidad y fomentar la inversión en transformación digital) ¹⁰⁵.

- 69.** La Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social de la OIT enumera las buenas prácticas aplicables a todas las empresas, incluidas las del sector del turismo, y podría ayudar a encauzar los diálogos tripartitos y las políticas dirigidos al sector, en particular en los países que procuran asociar las empresas multinacionales al proceso de recuperación ¹⁰⁶. Los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos son fundamentales para orientar a las empresas en materia de política social y prácticas inclusivas, responsables y sostenibles en el lugar de trabajo ¹⁰⁷. Por otra parte, las Conclusiones relativas a las pequeñas y medianas empresas y la creación de empleo decente y productivo, que la Conferencia Internacional del Trabajo adoptó en 2015, contribuyen a paliar las limitaciones concretas con que tropiezan las mipymes y sus trabajadores, y dan pistas sobre las políticas eficaces que las pymes podrían adoptar para crear empleo productivo y trabajo decente, los cuales son tan importantes en el contexto de la crisis causada por la COVID-19 ¹⁰⁸.

Protección social, seguridad y salud en el trabajo, y condiciones de trabajo

- 70.** La pandemia de COVID-19 ha puesto de manifiesto y acentuado las desigualdades sociales y económicas existentes a escala mundial, y la crisis ha afectado de manera desproporcionada a los trabajadores de los países de ingresos bajos, que carecen de sistemas de protección social adecuados. Muchos trabajadores del sector turístico reciben una protección social limitada, cuando no nula, a menudo imputable a su situación de informalidad laboral, y han afrontado riesgos vinculados a la SST desde el inicio de la pandemia.
- 71.** La recuperación de la crisis es un momento ideal para aprovechar la respuesta encaminada a crear una nueva generación de sistemas de protección social basados en los derechos y en la existencia de lugares de trabajo seguros y saludables. Se trata, en particular, de ampliar los sistemas de protección social sostenibles y de reforzar los sistemas de SST. Es esencial avanzar hacia una protección adecuada y efectiva en el trabajo de modo que el mundo pueda incorporarse de nuevo a la senda trazada en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, principalmente con miras a la consecución del ODS 8, relativo al trabajo decente y el crecimiento económico, y del ODS 10, relativo a la reducción de la desigualdad.

¹⁰⁴ Colombia, «Incentivos tributarios», *Invierta in Colombia*,

¹⁰⁵ OIT, *Intervenciones para apoyar a las empresas durante la pandemia de COVID-19 y la recuperación*, Nota informativa del Departamento de Empresas, 2020.

¹⁰⁶ Véase OIT, *Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social*, 2017.

¹⁰⁷ Naciones Unidas, *Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos*, 2011.

¹⁰⁸ Véase OIT, *Resolución y conclusiones relativas a las pequeñas y medianas empresas y la creación de empleo decente y productivo*, Conferencia Internacional del Trabajo, 104.ª reunión, 2015.

72. En el Convenio (núm. 172) y la Recomendación (núm. 179) sobre las condiciones de trabajo (hoteles y restaurantes), 1991 se facilita orientación sobre las condiciones de trabajo respecto a cuestiones como las horas de trabajo y descanso y la remuneración de los trabajadores.

Protección social (seguridad social)

73. La crisis causada por la COVID-19 ha disparado más que nunca el número de programas de protección social en el mundo entero. En abril de 2021, la OIT documentó más de 1 600 medidas de protección social nuevas, aplicables a cientos de millones de trabajadores. Mientras algunas consistían en ampliar o adaptar programas existentes, otras eran completamente nuevas e incluían transferencias directas en efectivo o ayudas de emergencia. Conviene destacar que las medidas gubernamentales destinadas a extender la protección social a las personas necesitadas en tiempos de crisis han tenido un alcance notable. En el caso del sector turístico, la necesidad de introducir tales medidas extraordinarias corresponde concretamente a los déficits de trabajo decente que el sector experimentaba ya antes de la pandemia ¹⁰⁹. En los años anteriores a la crisis causada por la COVID-19, muchos países progresaron considerablemente en la ampliación de la protección social en su afán por garantizar el acceso a la atención de salud y el derecho a disfrutar, cuando menos, de una seguridad básica del ingreso, especialmente en las situaciones siguientes: vejez; desempleo; enfermedad; discapacidad; lesiones laborales; maternidad, pérdida de un proveedor principal de ingresos, y familias con hijos. Sin embargo, otros muchos países tienen aún dificultades en garantizar el derecho humano a la seguridad social a grandes segmentos de la población. La OIT estima que más de 4 000 millones de personas en el mundo carecen aún de protección por este concepto ¹¹⁰.
74. Los déficits de protección social son particularmente marcados en el sector turístico, donde los trabajadores suelen tener una cobertura y unos derechos de seguridad social limitados, a causa de la brevedad de sus contratos y periodos de cotización, o de sus bajas remuneraciones, como es el caso de los trabajadores temporales, a tiempo parcial y por cuenta propia; estos derechos pueden ser incluso inexistentes, como en el caso de los trabajadores de la economía informal. Esta situación afecta en particular a las mujeres que, pese a representar una cuota importante de la fuerza de trabajo del sector, tienen más probabilidades de trabajar de forma temporal o a tiempo parcial, ganan relativamente menos que los hombres y suelen tener una cobertura de protección social inadecuada. Toda esta fuerza laboral tiene por tanto un acceso limitado a la atención de salud y sus prestaciones de seguridad social son insuficientes, sobre todo cuando llegan a la vejez y su pensión de jubilación necesita ser completada o totalmente asegurada socialmente por vía tributaria. Además, como los trabajadores informales suelen percibir remuneraciones bajas, las prestaciones a que tienen derecho pueden ser reducidas y su poder de ahorro escaso. La crisis causada por la COVID-19 ha demostrado además la importancia de ampliar los sistemas de protección social para que cubran adecuadamente a todos los trabajadores, incluidos los que laboran a tiempo parcial, de modo temporal o por cuenta propia, y también la importancia de aplicar políticas dirigidas a integrar a los trabajadores del sector informal en la economía formal. También ha puesto de relieve la trascendencia de garantizar normas de protección social mínimas a escala nacional y de ofrecer garantías

¹⁰⁹ OIT, *El trabajo en tiempos de la COVID: Memoria del Director General*, ILC.109/Informe I(B), 2021.

¹¹⁰ OIT, *Informe Mundial sobre la Protección Social 2020-2022: La protección social en la encrucijada: en busca de un futuro mejor*, Resumen ejecutivo, 2021.

básicas de seguridad social a todas las personas a lo largo de su ciclo vital para permitirles vivir en condiciones de salud y dignidad ¹¹¹.

75. La pandemia ha puesto en evidencia las desigualdades y las brechas profundamente enquistadas en todos los países en lo que respecta a la cobertura de la protección social y al carácter integral, sostenible y adecuado que debería tener esta protección. La pérdida de empleos ha sido especialmente grave en el sector turístico durante la pandemia. Particularmente dañados han resultado los trabajadores carentes de cobertura de seguridad social, como los trabajadores informales, a quienes las medidas temporales de protección social de emergencia adoptadas durante la pandemia apenas han garantizado la seguridad básica del ingreso y un acceso a la atención médica esencial. La crisis ha golpeado también cruelmente a los pequeños Estados insulares en desarrollo y a los países en desarrollo con economías dependientes del turismo, y en particular a sus trabajadores, lo cual ha incrementado las desigualdades sociales preexistentes entre países ¹¹².
76. El sector turístico debería introducir políticas para que todos los trabajadores puedan disfrutar condiciones de trabajo decentes, así como una protección social adecuada e integral. La pandemia ha brindado la oportunidad de reconocer la importancia de crear sistemas de protección social universales y basados en los derechos que garanticen a los trabajadores del sector el acceso a una protección integral, adecuada y sostenible a lo largo de su ciclo vital, de conformidad con las normas de la OIT ¹¹³. En cuanto elemento esencial de las estrategias integrales de formalización, la protección social ayudará a proteger a los trabajadores del turismo frente a las futuras crisis y ofrecerá a las empresas y a los trabajadores la seguridad necesaria para garantizar una transición justa a un futuro del trabajo inclusivo, resiliente y sostenible en el sector.
77. En las Pautas de la OIT sobre trabajo decente y turismo socialmente responsables se facilita orientación sobre el fortalecimiento de la protección social de los trabajadores del sector turístico. Se señala concretamente que las políticas de seguridad social deberían integrar las cuestiones de género; dirigirse tanto a la economía formal como a la informal; articularse con las políticas destinadas a promover la actividad económica y el empleo formal, y tener por objeto garantizar una cobertura de protección social a todos los trabajadores del turismo. Asegurar prestaciones y condiciones de seguridad social acordes con las normas internacionales sobre seguridad social, y especialmente con el Convenio sobre la seguridad social (norma mínima), 1952 (núm. 102) y la Recomendación sobre los pisos de protección social, 2012 (núm. 202), puede contribuir a que todos los trabajadores del sector turístico tengan acceso a garantías y prestaciones de seguridad social que les aseguren una vida digna.

Seguridad y salud en el trabajo

78. Los riesgos y peligros profesionales tienen graves repercusiones en los trabajadores del turismo, en sus familias y en la sociedad en general, amén de socavar la productividad y la competitividad del sector. Entre los riesgos y peligros que acechan en la industria turística cabe citar la fatiga y las lesiones derivadas de tareas físicamente penosas; los accidentes y lesiones relacionados con el trabajo; los riesgos psicológicos, y los riesgos químicos y

¹¹¹ OIT, [Resolución y conclusiones relativas a la segunda discusión recurrente sobre la protección social \(seguridad social\)](#), Conferencia Internacional del Trabajo, 109.ª reunión, 2021.

¹¹² OIT, *Informe Mundial sobre la Protección Social 2020-2022*, Resumen ejecutivo.

¹¹³ OIT, [Conclusiones relativas a la segunda discusión recurrente sobre la protección social \(seguridad social\)](#), párr. 13, d).

biológicos ¹¹⁴. Es esencial que todos los lugares de trabajo estén dotados de sistemas de gestión de la SST, con miras a la protección de los trabajadores, la mejora continua del entorno laboral y la adopción de medidas preventivas de riesgos y peligros.

- 79.** La pandemia de COVID-19 ha tenido hondas repercusiones en la SST, ya que todos los trabajadores se han visto expuestos a infectarse en el lugar de trabajo. Particularmente peligrosos son los lugares donde los trabajadores pasan tiempo encerrados en estrecha proximidad unos de otros y/o con el público en general ¹¹⁵. La pandemia ha puesto de relieve la importancia capital de la SST para el sector turístico, no solo respecto a los trabajadores, sino también para inspirar en los turistas la confianza que necesitan para viajar y para garantizar una recuperación plena y sostenible del sector. Considerando que la industria turística requiere una fuerza de trabajo numerosa y a menudo obligada a atender a la clientela de manera presencial, ha sido preciso dotarla de medidas de SST para preservar tanto a su personal como al público en general frente a los riesgos de infección. De regreso al lugar de trabajo o trabajando desde casa, estos trabajadores han debido afrontar tanto los riesgos y peligros de SST a que tradicionalmente se exponían, como otros nuevos.
- 80.** Es importante que los empleadores, los trabajadores y sus representantes evalúen periódicamente los riesgos existentes en cada lugar de trabajo a fin de identificar los peligros derivados de la presencia real o potencial del SARS-COV-2 en el entorno y a fin de verificar la eficacia de las medidas adoptadas para minimizar el riesgo de exposición al virus de la COVID-19. Una ventilación óptima, el uso de mascarillas, el distanciamiento físico, la higiene de manos, la limpieza regular y los programas de vacunación son medidas indispensables para garantizar la seguridad de los trabajadores y de los clientes. También son esenciales para la SST las pruebas periódicas, el rastreo de los contactos y la protección de los ingresos de los trabajadores enfermos o sometidos a medidas de aislamiento ¹¹⁶.
- 81.** La amenaza de la pandemia de COVID-19 para la SST de todos los trabajadores no se ha limitado al riesgo de infección con el virus. Si bien es cierto que las medidas adoptadas para detener la propagación del virus, como el trabajo desde casa, las medidas administrativas y técnicas de control y, de ser posible, una utilización mayor de equipos de protección personal, pueden proteger a los trabajadores frente al riesgo de infección, no lo es menos que muchas de esas medidas han generado otros riesgos para la SST, como riesgos químicos, ergonómicos y psicosociales. Además, el aumento del estrés ha hecho mella en la salud mental y el bienestar de numerosos trabajadores, y ha llegado a demorar el tratamiento de otras patologías graves. El teletrabajo no se ha aplicado con frecuencia en el sector turístico, que suele prestarse menos a esa modalidad laboral. Sin embargo, cuando se ha utilizado, por ejemplo en el desempeño de funciones de gestión, ha sido importante para proteger a los trabajadores frente al virus, aunque también ha desdibujado las fronteras entre la vida laboral y la vida privada de quienes han estado trabajando desde su casa. Ello ha provocado un estrés adicional para muchos trabajadores, al aumentar la carga de sus responsabilidades familiares, y también para los empleadores, que han debido afrontar dificultades añadidas para mantener alta la moral de los trabajadores (el 65 por ciento de las empresas informaron de ese tipo de dificultades a la OIT y a la Red de expertos en SST del G20) ¹¹⁷. Los avances logrados en la vacunación han resultado indispensables para la recuperación del mercado de trabajo, en la medida en que pueden contribuir a proteger la seguridad y salud de los

¹¹⁴ OIT, *Pautas de la OIT sobre trabajo decente y turismo socialmente responsable*.

¹¹⁵ OIT, *Anticiparse a las crisis, prepararse y responder: Invertir hoy en sistemas resilientes de SST*, 2021.

¹¹⁶ UITA, *Guide to COVID-19 Safety in Hotels*, de próxima publicación.

¹¹⁷ OIT, *Anticiparse a las crisis, prepararse y responder*.

trabajadores del turismo de regreso al trabajo, además de reducir el número de cierres y las restricciones impuestas en los lugares de trabajo. Con todo, estos avances son aún desiguales a escala mundial, principalmente en la distribución de las vacunas, lo cual ha demorado a menudo toda progresión en los países de ingresos bajos y medios ¹¹⁸.

- 82.** La aplicación y comunicación de protocolos de SST adecuados son factores especialmente importantes para la industria turística, al ser indispensables para restablecer la confianza en la industria y garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores, los turistas y las comunidades anfitrionas. La UITA, federación sindical mundial que agrupa miembros de diversas industrias, entre ellas la del turismo, ha pedido que se proteja a los trabajadores de la hostelería en la lucha contra la propagación de la COVID-19. Por ejemplo, ha solicitado que los trabajadores dispongan de una gama completa de herramientas informativas y preventivas, que se adapten sus turnos, descansos y planes de ordenación laboral para reducir al mínimo los riesgos, y que se respeten sus derechos cuando se nieguen a trabajar si existen condiciones inseguras ¹¹⁹. La UITA ha solicitado también que los Gobiernos y los empleadores refuerzen las medidas de SST para los trabajadores del turismo y que se recabe la participación de las organizaciones de trabajadores en la formulación y aplicación de las políticas relacionadas con las medidas de seguridad y salud, así como de las medidas de seguridad del ingreso, sin olvidar los cuidados de salud y la licencia de enfermedad ¹²⁰.
- 83.** Para proteger a sus trabajadores, el sector turístico ha respondido con la adopción de nuevas medidas de seguridad y salud en el lugar de trabajo, que van desde la provisión de equipos de protección personal, como guantes y mascarillas, hasta el uso de formas de servicio sin contacto para mantener el distanciamiento social. Las organizaciones de esta industria han publicado nuevos trabajos y estudios sobre la SST en el turismo. Entre ellos cabe citar los protocolos de seguridad del Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC) aplicables al sector y las pautas generales sobre el regreso al lugar de trabajo y el trabajo desde casa, conjuntamente elaboradas con la Institución de Seguridad y Salud en el Trabajo ¹²¹. Además, varias partes interesadas del sector han emprendido iniciativas privadas para promover la seguridad y la salud en el turismo. Es verdad que tales iniciativas no pueden reemplazar la eficacia de los sistemas de gobernanza pública, pero sí pueden apoyarla e incluso complementarla. Se han creado, por ejemplo, sellos de homologación como el certificado «Clean & Safe» en Suiza, que permiten informar a los clientes de que los proveedores de los servicios turísticos han tomado las medidas adecuadas para acatar la normativa de seguridad aplicable ¹²². En lo que respecta a las mipymes, muchas de ellas, y sobre todo las que operan en el sector de manera informal, han tenido dificultades en cumplir los requisitos de SST legales porque no disponían de los recursos necesarios para prevenir las amenazas derivadas de la pandemia. Muchos trabajadores no han quedado pues adecuadamente protegidos durante la pandemia de COVID-19, en particular por no tener un acceso suficiente a equipos de protección personal, a puestos de higiene y a otras estrategias destinadas a mitigar la infección ¹²³. La aplicación de medidas de SST sigue siendo una prioridad importante en estas empresas.

¹¹⁸ OIT, *Observatorio de la OIT: La COVID-19 y el mundo del trabajo. Octava edición.*

¹¹⁹ UITA, «IUF COVID-19 Demands: Hotels», 2020.

¹²⁰ UITA, Proyecto de punto 3: «Propuestas y discusión de las demandas de los Gobiernos y los empleadores», Reunión extraordinaria sobre la COVID-19, Junta del Grupo de Comercio de los sectores de la hotelería, restaurantes y tabaco (en inglés solamente), 14 de mayo de 2020.

¹²¹ WTTC, «Safe Travels: Global Protocols & Stamp for the New Normal».

¹²² Véase Suiza, Suisse Tourisme, «Nouveau label Clean & Safe».

¹²³ OIT, *Anticiparse a las crisis, prepararse y responder.*

- 84.** La lista de comprobación de prevención y control confeccionada por la OIT para combatir la COVID-19 en los servicios de hostelería y restauración es una herramienta práctica y participativa que propicia la aplicación y mejora constante de las medidas encaminadas a prevenir y mitigar la propagación del virus de la COVID-19 en las actividades de hostelería y restauración. También facilita pautas de orientación sobre la aplicación de las medidas generales destinadas a proteger a todos los trabajadores y a todos los clientes (medidas de higiene; suministro de equipos de protección personal, como guantes y mascarillas; distanciamiento físico y rastreo de contactos); sobre la planificación de los recursos, la comunicación y los sistemas de gestión con objeto de prevenir y atenuar el riesgo de exposición al virus de la COVID-19 (mediante actividades como consultas, la evaluación de riesgos, la comunicación o la formación), y sobre otras medidas para proteger a los trabajadores en ocupaciones y labores específicas (como el personal de recepción y conserjería, de restaurantes, de comedores y bares, o de limpieza y mantenimiento). Estas medidas preventivas y de control son esenciales no solo para la protección de los trabajadores, sino también para la reanudación y el funcionamiento continuado de las actividades turísticas ¹²⁴.
- 85.** Mientras la crisis se prolonga y el sector lucha por una recuperación acompañada de empleo pleno y productivo, es esencial que los sectores sanitario y laboral coordinen sus respuestas para crear entornos habilitantes en que los trabajadores en particular y la gente en general puedan trabajar y sentirse seguros. Estas políticas y medidas son indispensables para que se reactiven las economías y se reabran los destinos turísticos, y también para garantizar una senda de crecimiento y recuperación sostenibles y resilientes en el sector turístico ¹²⁵. Invertir en sistemas de SST sólidos y resilientes e instaurarlos en consulta con los interlocutores sociales no solo ayudará a proteger a los trabajadores ahora y favorecerá una recuperación más rápida de la crisis actual, evitando al mismo tiempo contagios, sino que además contribuirá a minimizar los riesgos que podrían acechar a los trabajadores en futuras crisis. Ante el aumento de tendencias como el cambio climático y el riesgo de nuevas emergencias sanitarias de ámbito mundial, unos sistemas de SST resilientes permitirían mejorar la sostenibilidad del sector turístico y proteger las empresas y los trabajadores en el futuro. También la vacunación podría ser determinante para que los mercados de trabajo se recuperen, para proteger la seguridad y salud de los trabajadores del turismo y para contribuir a que se impongan restricciones menos rígidas en el lugar de trabajo. Las medidas destinadas a paliar las desigualdades mundiales en el acceso a las vacunas podrían beneficiar pronto y de manera sustancial al mercado de trabajo mundial, y favorecer así una recuperación más justa e inclusiva, además de la recuperación del empleo y la actividad en el sector turístico ¹²⁶.
- 86.** Las normas internacionales del trabajo brindan orientación específica sobre cómo responder a estos desafíos y aprovechar la oportunidad de instituir sistemas de SST más resilientes. El Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 (núm. 155), el Convenio sobre los servicios de salud en el trabajo, 1985 (núm. 161), el Convenio sobre el marco promocional para la seguridad y salud de los trabajadores, 2006 (núm. 187) y las recomendaciones que los acompañan son instrumentos de la OIT que pueden ser pertinentes para tratar las situaciones generadas por la pandemia de COVID-19 y articular la respuesta del sector turístico a la misma ¹²⁷. Asimismo, en las Pautas de la OIT sobre trabajo decente y turismo socialmente responsables se facilita orientación para tratar

¹²⁴ OIT, *La COVID-19 y las actividades de alojamiento y de servicio de comidas: Lista de comprobación de prevención y control*, 2020.

¹²⁵ OIT, *Herramienta de 10 pasos para un retorno al trabajo seguro y saludable en tiempos de COVID-19*, 2021.

¹²⁶ OIT, *Observatorio de la OIT: La COVID-19 y el mundo del trabajo. Octava edición*.

¹²⁷ Véase también OIT, *La COVID-19 y las actividades de alojamiento y de servicio de comidas*.

eficazmente los problemas relativos a la SST y se indican, por orden de prioridad, las medidas que los empleadores del sector turístico deben aplicar en colaboración con los trabajadores y sus representantes, de conformidad con lo dispuesto en el Convenio núm. 155, en relación con: la elaboración de políticas y sistemas de gestión de la SST en el lugar de trabajo; la realización periódica de evaluaciones del riesgo en el lugar de trabajo para detectar posibles peligros y definir las prácticas de gestión de riesgos necesarias, y la aplicación de un enfoque integrado de la SST con el fin de reducir la incidencia de las lesiones, las enfermedades, las muertes, los accidentes y las calamidades.

Condiciones de trabajo y organización del trabajo

- 87.** En el turismo suelen aplicarse determinadas formas laborales, como el trabajo por turnos y el trabajo nocturno, el empleo estacional, el empleo temporal o el empleo a tiempo parcial, además del recurso creciente a la externalización y la subcontratación. Si están bien diseñadas y reguladas, estas formas pueden representar un trampolín de acceso al empleo, especialmente para los trabajadores que tienen más dificultades para incorporarse al mercado de trabajo, como los jóvenes, los que tienen pocas cualificaciones y los migrantes; también pueden brindar a los trabajadores opciones para mejorar el equilibrio entre la vida laboral y la vida personal, y resolver cuestiones difíciles como la obligación de cuidar de niños y familiares ¹²⁸. Ahora bien, estas formas laborales son también susceptibles de generar déficits de trabajo decente, en particular si no están bien reguladas, si no se utilizan para los fines específicos para los que fueron concebidos, sino para eludir las obligaciones jurídicas y contractuales del empleador, o cuando no ofrecen protecciones laborales y sociales adecuadas. En tales casos pueden contribuir a socavar la competencia leal y acentuar las desigualdades ya existentes en el mercado de trabajo ¹²⁹. La reglamentación de las horas de trabajo, incluida la duración máxima de la jornada y la semana laborales para todos los trabajadores, sea cual fuere el tipo de relación de trabajo, es esencial para proteger la salud de los trabajadores del sector, la seguridad en el lugar de trabajo, el equilibrio entre la vida laboral y familiar y, en definitiva, la productividad de las empresas sostenibles ¹³⁰. La recuperación después de la crisis representa una ocasión para subsanar las lagunas legislativas y de cumplimiento a fin de asegurar la protección de los trabajadores y de promover empleos decentes en la industria del turismo.
- 88.** Desde el inicio de la crisis de COVID-19, muchos trabajadores han debido adaptarse a nuevas modalidades laborales tras el cierre de su lugar de trabajo, como el teletrabajo u otras formas de trabajo a distancia. Los que no han tenido la posibilidad de trabajar a distancia, como la mayoría de los trabajadores del sector turístico, se han visto generalmente mucho más perjudicados por la crisis ¹³¹. El cierre de empresas turísticas ha condenado a millones de trabajadores del sector al desempleo y a muchos más al subempleo, en particular a los que ocupaban los empleos peor remunerados o trabajaban en la economía informal. En los países de ingresos altos, algunos trabajadores del turismo se han beneficiado de expedientes de regulación temporal de empleo y programas de conservación del empleo, pero estas fórmulas han creado a su vez dificultades para las empresas y también para los trabajadores del sector.

¹²⁸ OIT, *Pautas de la OIT sobre trabajo decente y turismo socialmente responsable*.

¹²⁹ OIT, *Informes del Grupo de Trabajo de la Discusión General: Las desigualdades y el mundo del trabajo - Propuesta de resolución y conclusiones presentadas a la Conferencia para adopción*, ILC.109/Actas núm. 9A (Rev. 1), 2021, 7.

¹³⁰ OIT, *Pautas de la OIT sobre trabajo decente y turismo socialmente responsable*.

¹³¹ OIT, *Informe Mundial sobre la Protección Social 2020-2022*, Resumen ejecutivo.

89. La perturbación de las actividades de escuelas y guarderías infantiles ha incrementado la carga de las responsabilidades domésticas y de cuidados de muchas mujeres, a las que ha obligado a abandonar por completo el mercado de trabajo ¹³². Las pérdidas de empleo sumadas a las responsabilidades de cuidados han puesto en peligro la seguridad financiera de las mujeres, incluso en la etapa de la jubilación, y han exacerbado el riesgo de feminización de la pobreza en la vejez ¹³³. En la Recomendación sobre la relación de trabajo, 2006 (núm. 198) se exhorta a los Miembros a «velar especialmente por que en la política nacional se aborde la cuestión de la dimensión de género, dado que las mujeres que trabajan predominan en determinados sectores y ocupaciones en los que existe una elevada proporción de relaciones de trabajo encubiertas o en los que existe falta de claridad en lo que atañe a la relación de trabajo» (párrafo 6, a)).

Diálogo social y tripartismo

90. El diálogo social sólido, basado en el respeto de la libertad de asociación y la libertad sindical, así como en el reconocimiento efectivo de los sindicatos y del derecho de negociación colectiva, tiene un papel fundamental que desempeñar en la formulación de las políticas encaminadas a promover la justicia social y a respaldar las medidas gubernamentales para proteger los empleos, los ingresos y las empresas en respuesta a la pandemia de COVID-19. Tanto en tiempos de crisis como de prosperidad, el diálogo social tiene el potencial de favorecer una convergencia entre los Gobiernos, los empleadores y los trabajadores, y fomentar la confianza en las nuevas políticas y la adhesión a ellas.
91. La recuperación de la pandemia de COVID-19 requiere un diálogo social en varios ámbitos fundamentales y brinda la oportunidad de adoptar respuestas dinámicas a las necesidades derivadas de la crisis, que cambian sin cesar. Entre las principales cuestiones que los actores y las instituciones de diálogo social del sector turístico podrían inscribir en su programa de recuperación podrían figurar las siguientes: medidas de protección del empleo favorables a las empresas, con insistencia en la inversión pública en sectores clave y la digitalización de la economía; la SST, el desarrollo de las competencias, el teletrabajo y otras modalidades de trabajo a distancia; medidas de protección social y la ecologización del sector ¹³⁴.
92. Dada la naturaleza del sector turístico, que actúa como interfaz entre los proveedores de servicios y la clientela, es capital que las relaciones entre la dirección y el personal sean buenas en el lugar de trabajo; ello puede influir positivamente en la calidad de los servicios y en la fidelización del personal conforme el sector va recuperándose de la pandemia. El diálogo social tiene un papel esencial que desempeñar en la respuesta a la crisis y en la recuperación de la misma. En 2021, los interlocutores sociales de la Unión Europea exhortaron a la creación, para todas las instituciones de la Unión Europea, de un grupo de trabajo encargado de examinar el impacto de la pandemia de COVID-19 en el mundo empresarial y el empleo del sector hostelero, y de presentar una hoja de ruta para la recuperación de dicho sector y de su cadena de valor ¹³⁵. Gracias al diálogo social también podrían encontrarse fórmulas que aumenten la productividad de las empresas turísticas, sin por ello dejar de garantizar a los trabajadores del turismo unas condiciones de trabajo adecuadas conforme el sector se va recuperando.

¹³² OIT, Resolución relativa a un llamamiento mundial a la acción para una recuperación de la crisis COVID-19 centrada en el ser humano, que sea inclusiva, sostenible y resistente.

¹³³ OIT, *Women in Non-standard Employment*, Inwork Issue Brief No. 9, mayo de 2017.

¹³⁴ OIT, *El diálogo social un año tras la irrupción de la pandemia de COVID-19. Análisis de los resultados*, Nota de investigación, 2021.

¹³⁵ EFFAT *et al.*, «Working Together for a Quick, Safe & Sustainable Recovery of Europe's Hospitality Sector», 2021.

93. No obstante, el sector turístico sigue registrando bajos índices de sindicación, entre otras cosas por el lugar preponderante que las mipymes ocupan, la juventud de la fuerza de trabajo y el elevado ritmo de rotación del personal. Además, un porcentaje elevado de trabajadores del sector laboran en la economía informal y no tienen, en su inmensa mayoría, la posibilidad de expresarse colectivamente ni por conducto de representantes ¹³⁶.
94. En la Resolución de la OIT relativa a un llamamiento mundial a la acción, de 2021, se insiste en la trascendencia del diálogo social y especialmente en la necesidad de aprovechar la función que este ha cumplido en la respuesta a la pandemia de COVID-19. Ello implica promover el diálogo social en aras de los resultados señalados en este llamamiento y reforzar la capacidad de las administraciones públicas y de las organizaciones de empleadores y de trabajadores para participar en ese diálogo ¹³⁷. Además, en las *Pautas directrices de la OIT sobre trabajo decente y turismo socialmente responsable* se brinda a los mandantes orientación específica para que promuevan un diálogo social efectivo en el sector turístico.

Normas internacionales del trabajo y principios y derechos fundamentales en el trabajo

95. Hasta que el sector se recupere de la pandemia de COVID-19 y después, las normas internacionales del trabajo proporcionarán una base normativa de carácter preceptivo, sólido y de probada eficacia para ayudar a los Estados Miembros a reconstruir para mejor. En la Declaración del Centenario de la OIT para el Futuro del Trabajo se reafirma que la elaboración, la promoción, la ratificación y el control del cumplimiento de las normas internacionales del trabajo son fundamentales para la OIT y que, a estos efectos, la Organización debe tener y promover un corpus de normas internacionales del trabajo sólido, claramente definido y actualizado y seguir aumentando la transparencia.
96. Los Gobiernos tienen la obligación de adoptar, aplicar y hacer cumplir de manera efectiva la legislación nacional de suerte que los principios y derechos fundamentales en el trabajo y los convenios de la OIT ratificados se apliquen a todos los trabajadores del sector turístico, sin perder de vista sus obligaciones dimanantes de otras normas internacionales del trabajo. Se deben garantizar los principios y derechos fundamentales en el trabajo a todos los trabajadores, independientemente de su relación de trabajo, incluidos los trabajadores en formas de trabajo inseguras de la economía formal e informal.
97. Según la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento (1998), todos los Estados Miembros de la OIT tienen la obligación de respetar, promover y llevar a efecto los principios y derechos fundamentales en el trabajo en los ámbitos del trabajo infantil y el trabajo forzoso, la libertad sindical y de asociación, el derecho de negociación colectiva y la lucha contra la discriminación.

Promoción de la igualdad y la no discriminación

98. Los logros tan duramente obtenidos en el ámbito de la igualdad y la no discriminación antes de la pandemia de COVID-19 se hallan ahora en peligro. La crisis ha evidenciado y exacerbado las desigualdades de género persistentes y generalizadas en el sector del turismo en particular, y en el mundo del trabajo en general, así como la discriminación y la

¹³⁶ OIT, *Pautas de la OIT sobre trabajo decente y turismo socialmente responsable*, 33

¹³⁷ OIT, Resolución relativa a un llamamiento mundial a la acción para una recuperación de la crisis COVID-19 centrada en el ser humano, que sea inclusiva, sostenible y resistente.

marginación de ciertos grupos que se hallan a menudo en situación de vulnerabilidad, como los trabajadores jóvenes y migrantes, los pueblos indígenas y tribales, los trabajadores con discapacidad y los que viven con el VIH y el sida. La crisis ha tenido también graves consecuencias en las personas en situación de vulnerabilidad por otros motivos, como la mayor probabilidad de concentrarse en empleos mal retribuidos en los sectores económicos más afectados por la pandemia, entre los que figura el sector turístico. Estas personas se exponen también más a trabajar en la economía informal y ello las vuelve sumamente vulnerables a las crisis económicas. En el caso de las personas que pertenecen a más de un grupo desfavorecido, se combinan formas múltiples e interseccionales de discriminación, lo cual agrava y acentúa las desigualdades existentes ¹³⁸.

- 99.** Pese a la aceptación generalizada de los principios de igualdad y no discriminación y de igualdad de remuneración entre mujeres y hombres por un trabajo de igual valor, y no obstante las elevadas tasas de ratificación alcanzadas por el Convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación), 1958 (núm. 111), y el Convenio sobre igualdad de remuneración, 1951 (núm. 100), los trabajadores del turismo y, en particular, los grupos vulnerables a la discriminación, como los trabajadores migrantes, no siempre reciben una protección efectiva en virtud de la legislación nacional aplicable. Es indispensable crear y promover oportunidades de empleo para estos grupos de trabajadores a fin de garantizar su inclusión social. Según se indicó anteriormente, el Convenio núm. 190 y la Recomendación núm. 206 brindan orientación para que se aprovechen las oportunidades con miras a una recuperación basada en la igualdad y la no discriminación. En el Convenio sobre pueblos indígenas y tribales, 1989 (núm. 169) se promueven el reconocimiento y la protección de la integridad, la cultura y la identidad de los pueblos indígenas y tribales. Los Gobiernos deberían velar por la protección de los derechos y las culturas de los pueblos indígenas en el desarrollo y la recuperación del sector turístico ¹³⁹. Según también se señaló anteriormente, el Convenio núm. 190 y la Recomendación núm. 206 proporcionan orientación sobre las medidas necesarias para erradicar la violencia y el acoso en el trabajo.
- 100.** Según las *Pautas de la OIT sobre trabajo decente y turismo socialmente responsable*, las políticas de fomento de la igualdad y la no discriminación en el sector turístico deberían apuntar a la erradicación de la violencia y el acoso en el trabajo; a la garantía de la igualdad de oportunidades y de trato de los trabajadores; al establecimiento de guarderías infantiles y de servicios y medios de asistencia familiar, y al buen funcionamiento de los mismos; a la sensibilización sobre los beneficios que aporta una fuerza laboral diversa e inclusiva en lo que respecta la adaptabilidad de las empresas, al crecimiento y a la sostenibilidad, y a las medidas necesarias para superar los obstáculos con que tropiezan los grupos vulnerables a la discriminación, en particular facilitando la igualdad de acceso a los programas de educación y formación profesional, los procesos de contratación y empleo, y la asistencia financiera.

Eliminación del trabajo forzoso y el trabajo infantil

- 101.** Los trabajadores del sector turístico cuyos ingresos y ahorros se han esfumado a causa de la pandemia tienen más probabilidades de caer en el trabajo forzoso. Además, el aumento de la vulnerabilidad socioeconómica y el incremento de los costes de oportunidad de la educación

¹³⁸ OIT, *Adenda 2020 al Estudio General*, 121.

¹³⁹ OIT, *Pautas de la OIT sobre trabajo decente y turismo socialmente responsable*, 36.

para muchas de las personas más pobres del mundo han alimentado el temor de que cada vez más familias recurran al trabajo infantil para llegar a fin de mes ¹⁴⁰.

- 102.** Sabido es que el turismo no es de por sí la causa de violaciones de derechos humanos, pero las actividades paralelas indebidamente asociadas a él sí pueden agravar estos problemas cuando partes de la infraestructura turística, como las redes de transporte y de la hostelería, son explotadas con fines criminales. Se ha estimado que 2 millones de niños en el mundo son víctimas de explotación sexual comercial, en buena parte relacionada con actividades paralelas indebidamente asociadas al turismo ¹⁴¹. Todos estos problemas podrían verse agravados por la pobreza vinculada a la crisis.
- 103.** La pandemia de COVID-19 amenaza con revertir toda una generación de progresos conseguidos en la lucha contra el trabajo infantil y el trabajo forzoso. Por tanto, los principios y derechos fundamentales de la OIT en el trabajo relativos a la abolición del trabajo infantil y a la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio son hoy más importantes que nunca para el sector turístico. Estos derechos constituyen los cimientos para reconstruir más adelante y luchar por un mundo laboral más equitativo después de la pandemia. Pese a las graves dificultades que atraviesan los grupos de trabajadores más vulnerables a la crisis, los Estados Miembros deberían ver en el proceso de reconstrucción una oportunidad única para eliminar las peores formas de explotación laboral, incluidas las que pueden estar vinculadas a actividades paralelas al turismo, y también para construir un futuro más justo, más equitativo y más sostenible para todos ¹⁴².
- 104.** El Convenio sobre la edad mínima, 1973 (núm. 138), y el Convenio sobre las peores formas de trabajo infantil, 1999 (núm. 182), que ha sido ratificado universalmente, exigen la adopción inmediata de medidas contra las peores formas de trabajo infantil, como la esclavitud y el tráfico de estupefacientes. Los Estados Miembros que aún no han suscrito el Convenio núm. 138, el Convenio sobre el trabajo forzoso, 1930 (núm. 29), el Protocolo de 2014 relativo a dicho convenio, y el Convenio sobre la abolición del trabajo forzoso, 1957 (núm. 105), deberían contemplar la posibilidad de hacerlo ¹⁴³. En la Declaración del Centenario de la OIT para el Futuro del Trabajo y la meta 8.7 de los ODS se expresa el compromiso universal de erradicar el trabajo forzoso y el trabajo infantil, y de poner fin a las formas contemporáneas de esclavitud y a la trata de personas.
- 105.** Es importante que, sobre la base de las normas internacionales del trabajo, así como de los principios y las directrices prácticas de la OIT para una contratación equitativa, se promulguen legislaciones nacionales que protejan a las personas frente las prácticas abusivas y fraudulentas utilizadas en los procesos de contratación, en especial a los trabajadores migrantes. A estos efectos, cabe encontrar orientación en las normas internacionales del trabajo sobre migración, como el Convenio (núm. 97) y la Recomendación (núm. 86) sobre los trabajadores migrantes (revisado), 1949, así como el Convenio (núm. 143) y la Recomendación (núm. 151) sobre los trabajadores migrantes (disposiciones complementarias), 1975.

¹⁴⁰ OIT, *Documento temático sobre los principios y derechos fundamentales en el trabajo frente a la COVID-19*, 2020.

¹⁴¹ OIT, *Pautas de la OIT sobre trabajo decente y turismo socialmente responsable*, 38.

¹⁴² OIT, *Documento temático sobre los principios y derechos fundamentales en el trabajo frente a la COVID-19*.

¹⁴³ OIT, *Dar un rostro humano a la globalización: Estudio General sobre los convenios fundamentales relativos a los derechos en el trabajo a la luz de la Declaración de la OIT sobre la justicia social para una globalización equitativa, 2008*, Informe de la Comisión de Expertos en Aplicación de Convenios y Recomendaciones, ILC.101/III/1B, 2012, párr. 253.

Garantía de la libertad sindical y de asociación, y del reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva

- 106.** Durante la pandemia, el ejercicio de los derechos de libertad sindical y de asociación, así como del derecho de negociación colectiva en virtud del Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87) y el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98), ha demostrado ser esencial para articular respuestas eficaces y consensuadas a la crisis. Entre estas respuestas figuran las medidas introducidas en el sector para proteger a los trabajadores en el lugar de trabajo al comienzo de la crisis y para agilizar el proceso de recuperación¹⁴⁴. La cooperación en el lugar de trabajo y las demás formas de diálogo social también han sido importantes para superar algunas de las dificultades que el sector atraviesa. La pandemia ha reavivado el diálogo social y también la negociación colectiva, pues los empleadores y los trabajadores se han unido para encontrar soluciones colectivas a los retos que se les plantean.
- 107.** Sin embargo, ciertas vertientes de la crisis causada por la COVID-19 han incrementado la dificultad de garantizar el reconocimiento de los derechos a la libertad sindical y de asociación, así como del derecho a la negociación colectiva. En algunos contextos, las respuestas gubernamentales más amplias a la crisis han socavado los derechos laborales, entre ellos, los derechos a la libertad sindical y de asociación y el derecho a la negociación colectiva¹⁴⁵. Se cree que, en algunos casos, la crisis causada por la COVID-19 podría haberse invocado como pretexto para suprimir los derechos sindicales, en particular mediante el incumplimiento de la obligación de garantizar la libertad sindical y de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. Es indispensable instaurar sistemas de negociación colectiva y medidas con objeto de asegurar, entre otras cosas, la igualdad de remuneración por un trabajo de igual valor y la transparencia salarial, incluso en las cadenas de suministro, en aras de una distribución justa de los frutos del progreso económico en el sector turístico y de la creación de una dinámica positiva entre el crecimiento de los salarios y el de la productividad¹⁴⁶.
- 108.** La libertad sindical y de asociación y la negociación colectiva son indispensables y necesarias para que el sector turístico experimente una recuperación inclusiva, segura, resiliente, justa, sostenible y centrada en las personas. La negociación colectiva puede ser importante para que las empresas turísticas mejoren sus resultados, gestionen el cambio y propicien el buen desarrollo de las relaciones de trabajo. Ahora bien, el sector turístico se caracteriza por su diversidad y fragmentación, así como por la informalidad y la complejidad de sus relaciones de trabajo, a las que se asocia un alto grado de subcontratación y externalización. Si bien estos factores pueden ser importantes para el funcionamiento del sector, también pueden tener consecuencias en la libertad sindical y de asociación de los trabajadores, así como en su derecho a la negociación colectiva. Según las *Pautas de la OIT sobre trabajo decente y turismo socialmente responsable*, se debe cuidar especialmente: de formular políticas y legislaciones nacionales y de adaptarlas con objeto de garantizar la libertad sindical y de asociación, así como el derecho a la negociación colectiva sin discriminación; de asegurar la creación de mecanismos adecuados, en que participen la autoridad responsable y los inspectores del trabajo, para garantizar la aplicación y el cumplimiento efectivos de esas políticas y esa legislación; de proteger a los trabajadores

¹⁴⁴ Véase, por ejemplo, OIT, *El impacto de la COVID-19 en el sector del turismo*, Nota informativa de la OIT.

¹⁴⁵ OIT, *Documento temático sobre los principios y derechos fundamentales en el trabajo frente a la COVID-19*.

¹⁴⁶ OIT, ILC.109/Actas núm. 9A (Rev. 1), 9; y OIT, *Pautas de la OIT sobre trabajo decente y turismo socialmente responsable*, 54.

del sector turístico contra el despido por motivos relacionados con sus actividades en organizaciones de trabajadores, y de establecer estructuras de diálogo social a escala nacional y del lugar de trabajo que permitan lograr una negociación colectiva eficaz y la consulta de los trabajadores.

► Megatendencias y factores de transformación: el sector del turismo en un punto de inflexión

La globalización y el turismo

- 109.** La globalización y el abaratamiento de los viajes han permitido que un porcentaje creciente de la población mundial viaje en su territorio nacional y al extranjero, en la medida en que han contribuido a aumentar la movilidad mundial de las personas. Muchos países, regiones y comunidades se han beneficiado de la llegada de turistas en los últimos decenios, lo cual ha estimulado su economía e impulsado la creación de nuevos empleos y empresas en la cadena de valor del turismo. La globalización ha inducido a muchos destinos turísticos a desarrollar y proteger su patrimonio de interés cultural para hacer valer sus rasgos distintivos y sus ventajas comparativas locales ¹⁴⁷. Sin embargo, el avance de la globalización y el desarrollo del turismo no han tenido solamente efectos beneficiosos en los destinos turísticos, sino también perjudiciales, como la uniformización de los productos turísticos y la erosión cultural en los lugares que se amoldan a las tradiciones extranjeras; las consecuencias negativas del turismo en las infraestructuras locales, y el impacto del desarrollo de los viajes en el medio ambiente ¹⁴⁸.
- 110.** Antes de la crisis causada por la COVID-19, los expertos predecían que el avance de la globalización impulsaría un fuerte crecimiento del sector turístico, en particular del turismo internacional ¹⁴⁹. En 2011, la OMT estimó que el número de llegadas anuales de turistas internacionales alcanzaría 1 400 millones de personas en 2020 y 1 800 millones de personas en 2030, que el número de llegadas debería aumentar sobre todo en la región de Asia y el Pacífico ¹⁵⁰ y que el número de salidas crecería principalmente en las regiones de África, Asia y el Pacífico y Oriente Medio (gráfico 7) ¹⁵¹. En 2019, el número de llegadas internacionales ya había superado estas previsiones, al cifrarse en casi 1 460 millones. Sin embargo, durante la pandemia, el número de llegadas cayó en picado a 381 millones de viajeros (es decir, a niveles anteriores a 1990), es decir, mucho más que por efecto de la epidemia de SARS en 2003 o de la crisis financiera mundial de 2008-2009. El turismo internacional debería tardar entre dos años y medio y cuatro años en recuperar los niveles previos a 2019, aunque la reactivación de la economía debería permitir al sector recobrar las tasas de progresión previstas antes de la pandemia ¹⁵².

¹⁴⁷ OCDE, *The Impact of Culture on Tourism*, 2009.

¹⁴⁸ OIT, *Cambios y desafíos en el sector de la hotelería y el turismo*; y Lena Linetti, «*The Effect of Globalization on the Tourism Industry*», 2019.

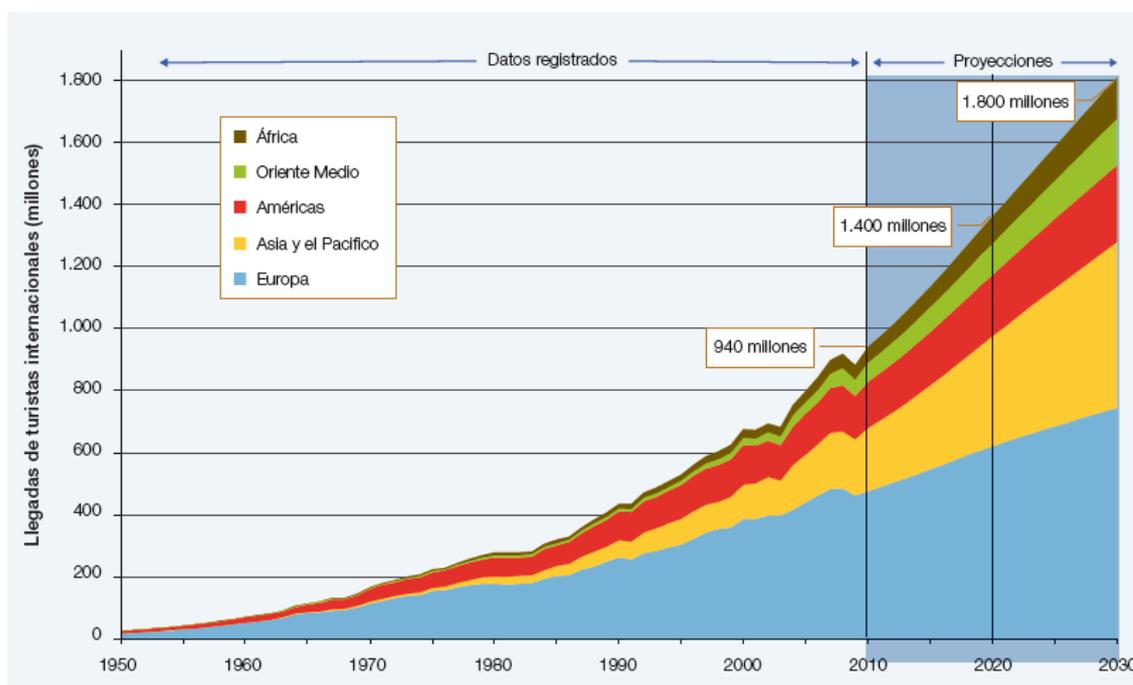
¹⁴⁹ OECD, *OECD Tourism Trends and Policies 2020*.

¹⁵⁰ OMT, *Panorama OMT del turismo internacional: Edición 2017*, 2017, 14.

¹⁵¹ Foro Económico Mundial, «*The New Travel Boom: Why Your Next Holiday Won't Be Where You Expect*», 2017.

¹⁵² OMT, «*Evaluación del impacto de la COVID-19 en el turismo internacional*», diciembre de 2020.

► **Gráfico 7. Llegadas de turistas internacionales, datos registrados y proyecciones, 1950-2030**



Fuente: OMT, *Panorama OMT del turismo internacional: Edición 2017*, 2017.

- 111.** La globalización también incide en la migración laboral en el sector turístico, pues permite a los empleadores subsanar los graves déficits de competencias aprovechando la movilidad de estas últimas y genera una fuente importante de trabajo para los migrantes nacionales e internacionales que buscan oportunidades de empleo, ya sea temporal o permanente, fuera de sus comunidades de origen. En lo que respecta a las oportunidades de empleo ofrecidas a los migrantes, suele existir una brecha entre las personas procedentes de los países más pobres, normalmente empleadas en puestos poco cualificados y remunerados, y las personas procedentes de los países desarrollados, que tienen más probabilidades de ocupar puestos técnicos y de gestión más cualificados. Por ello, si bien la experiencia de los trabajadores migrantes varía mucho en el sector ¹⁵³, estos se exponen más a caer en el empleo informal y a trabajar en entornos menos seguros y favorables. Conforme el sector se va recuperando de la crisis causada por la COVID-19 y los trabajadores intentan de nuevo migrar o volver a migrar para trabajar en la industria del turismo, se necesitan políticas para que los sistemas de gobernanza de las migraciones laborales sean más seguros, más justos y más sostenibles, y para garantizar condiciones de trabajo decente a los trabajadores del sector.

Avances tecnológicos y digitalización

- 112.** El sector turístico ha estado en la vanguardia de la revolución digital. El turismo ha adoptado tempranamente las nuevas tecnologías y plataformas, pues los servicios de hostelería, viaje y turismo han sido de los primeros en recurrir a sistemas de reserva en línea y a la economía colaborativa a escala mundial. La digitalización, que incluye la inteligencia artificial (IA), la realidad aumentada (RA) y la realidad virtual (RV), la tecnología de cadenas de bloques, la internet de las cosas y servicios basados en la localización, continúa revolucionando

¹⁵³ Tom Baum, *Migrant Workers in the International Hotel Industry*, International Migration Paper No. 112, (OIT, 2012), v.

la industria. La digitalización tiene la capacidad de ofrecer productos y servicios más diversos, mejores y más sostenibles desde el punto de vista ambiental y social (véase el recuadro *infra*)¹⁵⁴. Ha provocado un cambio en el sector, que ha pasado de prestar servicios tradicionalmente centrados en la hostelería a ofrecer servicios muy personalizados, a menudo por conducto de plataformas digitales y sistemas y herramientas integrados cada vez más sofisticados¹⁵⁵. No obstante, la mayoría de las empresas turísticas siguen sin explotar el inmenso potencial que las tecnologías digitales les ofrecen respecto a la productividad y el crecimiento¹⁵⁶.

► Tecnologías digitales asentadas y emergentes con más probabilidades de afectar a los empleos y a las competencias en el sector del turismo

- **Plataformas digitales:** Las agencias y plataformas de viajes en línea permiten a los consumidores y a las empresas comunicarse entre sí e interactuar, ya que las TIC, los macrodatos (*big data*) y la inteligencia artificial permiten prestar servicios de mejor calidad gracias a su acción combinada en tiempo real. El éxito de Airbnb a finales de los decenios de 2000 y 2010 prefiguraba el crecimiento de un modelo de economía colaborativa, que debería extenderse en el turismo más que en otros sectores. Se estima que, de todo el valor generado por el turismo, 100 000 millones de dólares de los Estados Unidos se desplazarán de las empresas tradicionales a las agencias de viajes en línea y a las plataformas colaborativas.
- **Inteligencia artificial (IA) y macrodatos:** La IA y los macrodatos son esenciales para la personalización de la experiencia turística, pues hacen posibles una oferta de destinos, hoteles, instalaciones y otros servicios a la carta. Los sistemas de recomendación accesibles mediante dispositivos móviles pueden orientar a los turistas en función de su ubicación y las preferencias que han manifestado con anterioridad.
- **Robots de servicio:** Los robots de servicio y de asistencia a los pasajeros pueden contribuir a reducir los costes y ofrecer a los clientes servicios adicionales susceptibles de reducir su tiempo de espera. En algunos países, como el Japón, se utilizan robots de servicio más sofisticados, por ejemplo, en los servicios de habitación y de restauración automatizada. En cambio, los consumidores y productores de otros muchos países se muestran renuentes a esta evolución y prefieren claramente la hostelería con contacto humano.
- **Realidad virtual (RV):** La RV y la realidad aumentada (RA) tienen el potencial de cambiar y mejorar la experiencia turística del consumidor. La RV, por ejemplo, puede aplicarse en la etapa de las reservas para ayudar al consumidor a experimentar sus destinos turísticos antes de emprender el viaje; también puede servir para mejorar la forma en que los guías turísticos informan a la clientela, o puede ponerse a disposición en las habitaciones de hotel para ofrecer nuevas experiencias a los clientes. Puede llegar incluso a sustituir la experiencia del viaje real, permitiendo al cliente experimentar virtualmente las atracciones turísticas sin estar físicamente presente.

Fuente: OCDE, «[Preparing the Tourism Workforce for the Digital Future](#)», 2021.

113. La crisis causada por la COVID-19 ha acelerado el progreso tecnológico, la transformación digital y la automatización del sector del turismo. Las herramientas digitales han servido para ayudar a reanudar las actividades de forma segura durante la pandemia. Los códigos QR (de respuesta rápida) y los pedidos en línea han permitido mantener el distanciamiento físico y ofrecer un servicio sin contacto en bares y restaurantes, al tiempo que otras

¹⁵⁴ OMT, «[Digital Transformation](#)».

¹⁵⁵ OCDE, «[Preparing the Tourism Workforce for the Digital Future](#)», *OECD Tourism Papers No. 2021/02*, 2021, 11-12.

¹⁵⁶ OCDE, *OECD Tourism Trends and Policies 2020*.

empresas proveedoras de servicios de cara al público también han adoptado métodos de pago sin contacto. Se han instituido nuevos procesos de reserva digital para acatar las normativas públicas sobre vacunación y pruebas. Pese a la importancia que para el sector turístico reviste prestar servicios de atención personal a la clientela, se estima que muchos servicios digitales y en línea se mantendrán después de la pandemia. Aunque la mayoría de los cambios registrados en los servicios del sector dependen de tecnologías asentadas, existe un interés creciente en aplicar tecnologías nuevas y emergentes, como el turismo virtual, que se apoya en la RV y la RA ¹⁵⁷. La tecnología será indispensable para la recuperación del sector, pues tiene la capacidad de promover la productividad y la rentabilidad. La IA y los macrodatos pueden ayudar a gestionar los flujos turísticos, así como a monitorizar y proteger las comunidades y los recursos conforme vaya mejorando la situación y se vaya instaurando un crecimiento sostenible. La recuperación de las empresas y los destinos turísticos dependerá de la capacidad que estos tengan para: aprovechar las tecnologías a fin de atender las preferencias y tendencias con mayor flexibilidad; crear experiencias altamente personalizadas; utilizar plataformas digitales a fin de ampliar su clientela, y aplicar los protocolos sanitarios existentes. Sería bueno incluir las tecnologías en los paquetes destinados a la recuperación, especialmente en términos de incrementar la digitalización de las mipymes. Estados como los Países Bajos y Portugal han introducido programas de financiación para promover la innovación en las empresas emergentes, incluidas las del sector turístico ¹⁵⁸.

- 114.** La digitalización de esta industria tiene el potencial de aumentar la productividad y la eficacia, así como de mejorar la prestación de servicios, pero también está transformando la manera de organizar el trabajo, los lugares de trabajo y las empresas, y generando nuevas oportunidades y desafíos en los ámbitos del empleo y las competencias. Ello provoca desajustes entre la oferta y la demanda de competencias, en particular cuando se espera de los trabajadores poco o medianamente cualificados que a las competencias que se les exigen sumen competencias digitales y otras varias. Por otra parte, la utilización de sistemas digitales y de TIC impulsa la demanda de trabajadores altamente cualificados y aptos para utilizarlos, mientras aparecen empleos y ocupaciones nuevos ¹⁵⁹. Las normas de distanciamiento físico han aumentado la demanda de procesos automatizados y herramientas en línea, y el sector tiene la capacidad de automatizar y robotizar puestos de trabajo. Los estudios realizados por el Centro Europeo para el Desarrollo de la Formación Profesional (CEDEFOP) sobre las repercusiones de la pandemia de COVID-19 y la automatización en la industria del turismo permitieron concluir que la mayoría de los empleos del sector turístico se han visto muy afectados por la pandemia, que muchas de sus tareas podrían automatizarse y que es probable que la propia pandemia acelere este proceso. Con todo, los estudios también muestran que gran parte de la automatización de las tareas no entrañará tanto la pérdida de empleos como su transformación, que requerirá nuevas competencias, y que la digitalización de la industria impulsará la creación de nuevos empleos ¹⁶⁰.
- 115.** Considerando que la digitalización está remodelando empleos y ocupaciones, es importante limitar los desajustes entre la oferta y la demanda de competencias digitales. También es esencial hacer hincapié en las competencias y el aprendizaje permanente en aras de un futuro del trabajo centrado en las personas y una recuperación de la crisis de

¹⁵⁷ OCDE, «Preparing the Tourism Workforce for the Digital Future».

¹⁵⁸ Naciones Unidas, *Policy Brief: COVID-19 and Transforming Tourism*.

¹⁵⁹ OCDE, «Preparing the Tourism Workforce for the Digital Future».

¹⁶⁰ CEDEFOP, «Skills Developments and Trends in the Tourism Sector».

COVID-19 que sea inclusiva, resiliente y sostenible. En efecto, la escasez y los déficits de competencias podrían provocar fricciones en el mercado de trabajo y presionar a las empresas carentes de trabajadores cualificados para llevar a bien la transformación digital. Paliar el déficit de competencias presupone adoptar un enfoque holístico e integral en que participen los trabajadores, los empleadores y los Gobiernos. La escasez de competencias afecta a las empresas turísticas, con independencia de sus dimensiones, y sobre todo a las mipymes, que pueden experimentar dificultades en conseguir trabajadores cualificados o en formarlos para lograr la necesaria combinación de competencias de cara al futuro. Este efecto es particularmente pronunciado dado el impacto desproporcionado de la crisis causada por la COVID-19 en el mundo empresarial y la rentabilidad de las mipymes del sector. Además del desarrollo de competencias y formación en competencias digitales y complementarias, el turismo necesita políticas especialmente dirigidas a las mipymes de suerte que todas las empresas puedan subirse al tren de la digitalización y contribuir a la promoción de empleos decentes, a la mejora de la productividad y al desarrollo sostenible.

Demografía: una fuerza de trabajo diversa y multigeneracional

- 116.** Las tendencias demográficas mundiales —el crecimiento de las poblaciones, el aumento de la esperanza de vida, el envejecimiento de las poblaciones y la urbanización— representan a la vez oportunidades y desafíos nuevos para el sector y sus trabajadores. La evolución de la composición de la población modificará también las necesidades y exigencias de los viajeros, así como la estructura y la dinámica de la fuerza de trabajo del sector.
- 117.** Según las Naciones Unidas, la población mundial debería aumentar en 2 000 millones de personas en los treinta próximos años, hasta alcanzar los 9 700 millones en 2050 y los 11 000 millones a finales del siglo *xxi*. Más de la mitad del crecimiento de la población mundial previsto para 2050 se producirá en África, región de más rápido crecimiento. La disminución de las tasas de fecundidad, el envejecimiento de las poblaciones y el aumento de la esperanza de vida también plantearán retos demográficos, que se verán empero atenuados gracias a la población más joven de algunos países y regiones, sobre todo de África ¹⁶¹. Estos fenómenos impulsarán un aumento del turismo —en número de viajeros— en todas las regiones del mundo, con África, Asia y el Pacífico y Oriente Medio a la cabeza. El número de llegadas de viajeros debería aumentar sobre todo en la región de Asia y el Pacífico, en un total de 331 millones, hasta 535 millones en 2030 (lo cual representa un incremento anual de casi un 5 por ciento respecto a las cifras registradas en 2019) ¹⁶². Por otra parte, se estima que el número de viajeros mayores de 60 años debería alcanzar los 1 700 millones de personas en 2040, en cuyo caso aumentaría en un 89 por ciento respecto a 2015 ¹⁶³.
- 118.** El crecimiento sostenido del número de turistas a escala mundial entrañará nuevas demandas en el sector y una tensión adicional en la infraestructura de los destinos existentes y emergentes. El envejecimiento de las poblaciones generará mayor demanda de acceso a lugares y servicios, tanto en términos de acceso físico como de información ¹⁶⁴. La accesibilidad del turismo ya forma parte integrante de la oferta turística de muchos

¹⁶¹ Naciones Unidas, «Desafíos globales: Población».

¹⁶² OMT, *Tourism towards 2030: Global Overview*, 2010, 18.

¹⁶³ OCDE, *OECD Tourism Trends and Policies 2020*, 42.

¹⁶⁴ OCDE, *OECD Tourism Trends and Policies 2018*, 2018.

países, como Alemania, Bélgica, Francia, Hungría, Luxemburgo, República de Corea, Reino Unido y Turquía ¹⁶⁵.

119. Mientras se deberán atender las necesidades derivadas del envejecimiento de las poblaciones, las generaciones emergentes representarán una parte creciente del gasto global en turismo hasta 2040. Estas generaciones tienen expectativas y exigencias diferentes respecto al sector turístico. Por ejemplo, los milénicos (hijos de los *baby boomers*) viajan más que las demás generaciones, aunque distancias en promedio más cortas, y prefieren las experiencias «auténticas» y apartadas de las rutas turísticas tradicionales. También va cobrando importancia la clientela de las economías emergentes, con el desarrollo de las clases medias, y el turismo deberá ir amoldándose a la demanda de las distintas culturas. Por ejemplo, los milénicos de China otorgan en promedio mayor importancia a viajar que los de los demás países del mundo ¹⁶⁶.
120. Los consumidores se interesan cada vez más en la sostenibilidad, los productos y los servicios respetuosos con las culturas locales, el medio ambiente y la biodiversidad, lo cual genera demanda para toda una gama de servicios relacionados con el ecoturismo. Además, están cada vez más acostumbrados a tener acceso a servicios digitales a la carta. El desarrollo del turismo interno, no tradicional y de pequeña escala y el ecoturismo se están extendiendo en contraste con el turismo de masas y tradicional, en respuesta a la demanda de nuevos grupos de consumidores. La pandemia de COVID-19 también ha modificado las expectativas y costumbres de los viajeros, tanto a corto como a largo plazo. La seguridad y la salud relacionadas con los viajes son hoy factores más sobresalientes para los viajeros ¹⁶⁷ y la demanda de viajes privados lejos de las multitudes (incluidos alquileres privados) debería seguir en aumento ¹⁶⁸. Según un informe reciente del Foro Económico Mundial, la pandemia ha transformado la seguridad y la salud de los consumidores en factores más importantes que el precio a la hora de elegir el alojamiento, y ello influye mucho en el tipo de destinos adonde están dispuestos a viajar ¹⁶⁹.
121. Las tendencias demográficas emergentes tendrán gran trascendencia para la fuerza de trabajo del sector del turismo. Aunque este atrae normalmente una fuerza de trabajo joven, los cambios demográficos auguran que esta fuerza será cada vez más multigeneracional y diversa en el futuro, e incluirá cada vez más trabajadores mayores y personas con discapacidad ¹⁷⁰. El envejecimiento de las fuerzas de trabajo y la evolución constante de las necesidades del sector obligan a hacer mayor hincapié en el aprendizaje permanente, además de presentar nuevos retos y ocasiones adicionales para el perfeccionamiento y la reconversión profesional de los trabajadores. Conforme va aumentando la demanda de turismo accesible, la contratación y la formación de trabajadores con discapacidad podría ayudar a concebir servicios más inclusivos y accesibles. También existe la oportunidad de conferir al trabajo en el sector un carácter inclusivo, sostenible y resiliente, prestando

¹⁶⁵ OCDE, *OECD Tourism Trends and Policies 2020*, 42.

¹⁶⁶ OCDE, *OECD Tourism Trends and Policies 2018*, 64-70.

¹⁶⁷ Foro Económico Mundial, «COVID-19 Could Change Travel – But Not in the Way You Think», septiembre de 2020.

¹⁶⁸ Véase, por ejemplo, Hannah Sampson y Natalie B. Compton, «11 Ways the Pandemic will Change Travel», *The Washington Post*, 15 de junio de 2020.

¹⁶⁹ Foro Económico Mundial, «COVID-19 Could Change Travel – But Not in the Way You Think».

¹⁷⁰ Naciones Unidas, *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*, A/RES/61/106 (2007), la cual reconoce que «la discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás».

especial atención a la igualdad de género y a los derechos de los grupos de trabajadores a menudo más expuestos a sufrir malas condiciones de trabajo, cobrar salarios bajos, y ser víctimas de discriminación, violencia y acoso.

Cambio climático y transición justa a una sostenibilidad ambiental

- 122.** El turismo sostenible puede contribuir a la lucha contra la sobreexplotación de los recursos naturales en los destinos turísticos y al mantenimiento duradero de las actividades económicas de las comunidades locales y vecinas. Ahora bien, sin políticas y normativas destinadas a garantizar su sostenibilidad, el turismo puede generar más desechos, dar lugar a la sobreexplotación de los recursos y a la degradación del medio ambiente, e incluso provocar perturbaciones sociales en las comunidades locales. Velar por la sostenibilidad del sector turístico a largo plazo, como parte integrante de las estrategias de recuperación de la crisis causada por la COVID-19 y después de ella, puede contribuir a sentar los cimientos de una transición a una economía verde, impulsar la creación de empleos verdes y ayudar a afrontar los retos del cambio climático.
- 123.** Aunque las emisiones de CO₂ disminuyeron durante un tiempo en 2020, la pandemia de COVID-19 no ha ralentizado el cambio climático ¹⁷¹, lo cual evidencia la magnitud del reto que aguarda al mundo en general y al sector turístico en particular. Se estima que la paralización casi total de los viajes y del turismo en 2020 permitió reducir las emisiones de gases con efecto de invernadero en casi un 7 por ciento, equivalente al nivel anual de reducción exigido para que se cumplan las metas señaladas en el Acuerdo de París ¹⁷². Las principales contribuciones del sector turístico al cambio climático son las emisiones emitidas en los transportes, que en 2016 representaron el 5 por ciento de todas las emisiones de CO₂ de origen humano; se estima que para 2030 esta proporción se elevará al 5,3 por ciento, correspondiente al 25 por ciento del aumento de las emisiones de CO₂ por el sector ¹⁷³.
- 124.** Además del impacto que el sector turístico tiene en las emisiones de gases con efecto de invernadero y en el cambio climático, una de las preocupaciones principales es la conservación de la biodiversidad. La conservación de los ecosistemas, así como de las áreas y especies protegidas, depende a menudo de los ingresos que el turismo genera. Si bien la disminución del turismo durante la pandemia de COVID-19 ha atenuado en ocasiones la presión sobre el medio ambiente, también ha provocado la caída de esos ingresos. Es necesario apoyar de forma sostenible los esfuerzos de conservación a través del turismo e invertir en soluciones sostenibles para el sector que atenúen los efectos que este tiene en el medio ambiente, por ejemplo mediante una gestión más eficaz de los recursos naturales y el fomento del uso de materiales sostenibles ¹⁷⁴.
- 125.** En unos momentos en que el sector turístico apunta a una recuperación plena de la crisis causada por la COVID-19, existe una oportunidad de reconstruir para mejor velando por que el sector sea inclusivo, sostenible y resiliente. Para mitigar los efectos del cambio climático, la OMT subraya que deben reforzarse la medición y la transparencia de las emisiones de CO₂ producidas por el sector, descarbonizar las actividades turísticas y e

¹⁷¹ Organización Meteorológica Mundial, *United in Science 2021*, 2021.

¹⁷² OMT, «Transformar el turismo para la acción por el clima»; y Pierre Friedlingstein *et al.*, «Global Carbon Budget 2020», *Earth Syst. Sci. Data* 12, No. 4 (2020): 3269-3340.

¹⁷³ OMT y Foro Internacional de Transporte, *Transport-related CO₂ Emissions of the Tourism Sector – Modelling Results*, 2019.

¹⁷⁴ OMT, *Recommendations for the Transition to a Green Travel and Tourism Economy*, 2021, 10-11.

implicar el sector en la eliminación del carbono ¹⁷⁵. Las políticas de turismo sostenible se centran en las consecuencias económicas, sociales y ambientales que el sector tiene y tendrá, y tratan el impacto en los turistas, el sector, el medioambiente y las comunidades locales. Para ayudar a promover un turismo más sostenible, la OCDE ha destacado la necesidad de integrar políticas claramente centradas en la sostenibilidad y los ODS; adoptar enfoques integrados que se centren en las consecuencias para la industria, las comunidades y sus trabajadores, y desarrollar modelos empresariales sostenibles, como prácticas responsables desde el punto de vista ecológico en el transporte, la hostelería, la alimentación y las atracciones relacionados con el turismo ¹⁷⁶. Para promover un turismo sostenible y el ecoturismo es indispensable contar con políticas complementarias, como el desarrollo de la capacidad local y las plataformas de diálogo social, a fin de evitar que el turismo tenga un impacto social negativo en las comunidades locales ¹⁷⁷.

- 126.** Los cambios climático y medioambiental, la pérdida de biodiversidad y la gestión de los residuos y los productos químicos representan desafíos, pero también oportunidades para lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente en el sector turístico, además de alcanzar las metas consistentes en la eliminación de la pobreza, la discriminación y las desigualdades. Los modelos de turismo más ecológicos y sostenibles, como el ecoturismo, pueden contribuir a que el sector sea más justo e inclusivo para sus trabajadores y promover la creación de empleos verdes. El turismo sostenible y el ecoturismo pueden ayudar a proteger y promover los medios de vida de los pueblos indígenas y tribales; muchos de estos medios tradicionales se hallan amenazados a causa de factores como la pérdida de tierras, los conflictos o el cambio climático. El turismo y la innovación en la economía verde son algunas de las nuevas actividades en que participan los pueblos indígenas, cuyas contribuciones suelen pasar sin embargo inadvertidas porque trabajan principalmente en la economía informal. El turismo sostenible puede beneficiarse de las contribuciones y los conocimientos de los pueblos indígenas y ofrecer a estos últimos oportunidades de trabajo decente, a la vez que puede catalizar el desarrollo socioeconómico en las áreas más pobres ¹⁷⁸. El Convenio núm. 169 ofrece orientación a este respecto, en particular sobre la consulta y la participación de los pueblos indígenas interesados.
- 127.** La pandemia de COVID-19 ha puesto de manifiesto que sin un medio ambiente sano no es posible garantizar condiciones de vida y lugares de trabajo saludables, economías productivas ni trabajo decente. Ello es particularmente cierto en la industria del turismo, que tiene un impacto directo en las vertientes socioeconómica y ambiental de la sostenibilidad y el cambio climático, al tiempo que se ve afectado por ellas ¹⁷⁹. El cambio climático generará nuevas preocupaciones en materia de SST para el sector, en particular para los trabajadores del turismo que trabajan en el exterior. Aquellos que trabajen en el Asia Meridional y en África Occidental serán de los más afectados. Entre los peligros ambientales que pueden afectar a la seguridad y salud de los trabajadores destacan los siguientes: la contaminación del aire; los riesgos vinculados al calor y al estrés térmico; la subida del nivel del mar; la desertificación y la pérdida de tierras productivas; los episodios meteorológicos extremos, y las enfermedades transmitidas por vectores o zoonóticas

¹⁷⁵ OMT, *Recommendations for the Transition to a Green Travel and Tourism Economy*.

¹⁷⁶ OCDE, «Managing Tourism Development for Sustainable and Inclusive Recovery», 7-8 y 31-32.

¹⁷⁷ OIT, *El empleo en un futuro de cero emisiones netas en América Latina y el Caribe*, 2020.

¹⁷⁸ OIT, *Trabajo decente para los pueblos indígenas y tribales en la economía rural: Trabajo decente en la economía rural - Notas de orientación de políticas*, 2019, 3-4.

¹⁷⁹ OCDE, «Managing Tourism Development for Sustainable and Inclusive Recovery», 7.

(que pueden provocar futuras emergencias de salud mundiales)¹⁸⁰. Se necesitan políticas especiales para el sector turístico con miras a evitar y mitigar los efectos negativos del cambio climático en la seguridad y salud y en la capacidad de trabajo¹⁸¹.

- 128.** El proceso de reconstrucción después de la crisis causada por la COVID-19 brinda oportunidades para elaborar y aplicar políticas integradas que permitan afrontar los retos ambientales y fomentar la transición a una economía ecológica a fin de promover la creación de más empleos, y más productivos, como parte integrante de las estrategias de recuperación. Las *Directrices de política de la OIT para una transición justa hacia economías y sociedades ambientalmente sostenibles para todos*¹⁸² pueden propiciar transformaciones en todos los sectores económicos gracias a la aplicación de políticas integradas y basadas en el diálogo social.

¹⁸⁰ OIT, *Trabajar en un planeta más caliente: El impacto del estrés térmico en la productividad laboral y el trabajo decente*, 2019.

¹⁸¹ OIT, *Seguridad y salud en el centro del futuro del trabajo: Aprovechar 100 años de experiencia*, 2019, 43-45.

¹⁸² OIT, *Directrices de política para una transición justa hacia economías y sociedades ambientalmente sostenibles para todos*, 2015.