

# Tecnología e Innovación como motores de Recuperación del Sector Turístico

Maribel Rodriguez  
Senior Vice President  
World Travel & Tourism Council



wttc.org



@wttc



@wtandtc



wttc



@wttc

# Los Miembros

- 200+ Miembros (CEOs y Presidentes)
- De todas las geografías
- Todas las industrias



The WTTTC Executive Committee

## Aeropuertos

## Aerolíneas

## Cruceros

## Destinos

## Operadores

## Turísticos

## Compañías de Viajes

## OTA's

## GDS

## Alquiler de Coches

## Hoteles

## Digital

## Servicios de Viajes



**HILTON**  
Christopher J Nassetta  
Presidente & CEO



**CARNIVAL CORPORATION**  
Arnold Donald  
Presidente & CEO



**VALUE RETAIL**  
Desirée Bollier  
Chair and Chief Merchant



**MARRIOTT INTERNATIONAL**  
Arne Sorenson  
Presidente & CEO



**TURESPAÑA**  
Miguel Sanz  
Director General



**EXPEDIA GROUP**  
Ariane Gorin  
Presidente, Expedia Business Services



**IBEROSTAR**  
Sabina Fluxá  
Vice-Chairman & CEO



**AIG TRAVEL**  
Jeffrey C Rutledge  
CEO



**IFEMA – Feria de Madrid**  
Eduardo López-Puertas  
Managing Director



**EL CORTE INGLÉS**  
Victor del Pozo  
CEO



**MELIÁ HOTELS**  
Gabriel Escarrer  
Executive Vice Chairman & CEO



**EMIRATES GROUP**  
Gary Chapman  
Presidente, Group Services



**Asociación Empresarial Hotelera de Madrid**  
Mar de Miguel  
Secretaria General



**VIRTUOSO**  
Matthew Upchurch  
Presidente & CEO



**AMERICAN EXPRESS COMPANY**  
Glenda McNeal  
Presidente, Enterprise Strategic Partnerships



**ROOM MATE HOTELS**  
Kike Sarasola  
Founder & President

# Panorama Global

Impacto Económico de Viajes & Turismo 2020 (Datos 2019)



**2.5 %**  
Crecimiento del PIB

**3.5 %**  
Crecimiento del PIB del sector de Viajes y Turismo

**10.3 %**  
Contribución del sector de Viajes y Turismo al PIB Global

**330 mn**  
Empleos promovidos por el sector de Viajes y Turismo

**1/10**  
Empleos promovidos por el sector de Viajes y Turismo

**1/4**  
del total de empleos creados, provenían del sector de Viajes y Turismo

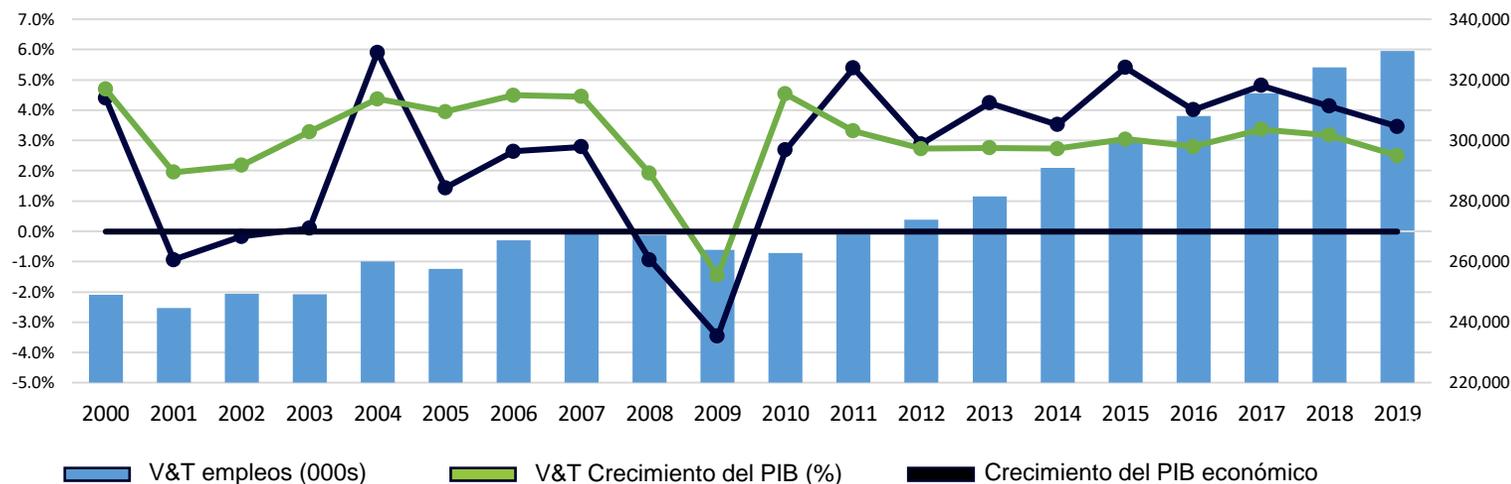
**28.7 %**  
Gasto Internacional VS

**71.3 %**  
Gasto Nacional

**21.4 %**  
Gasto en Negocios VS

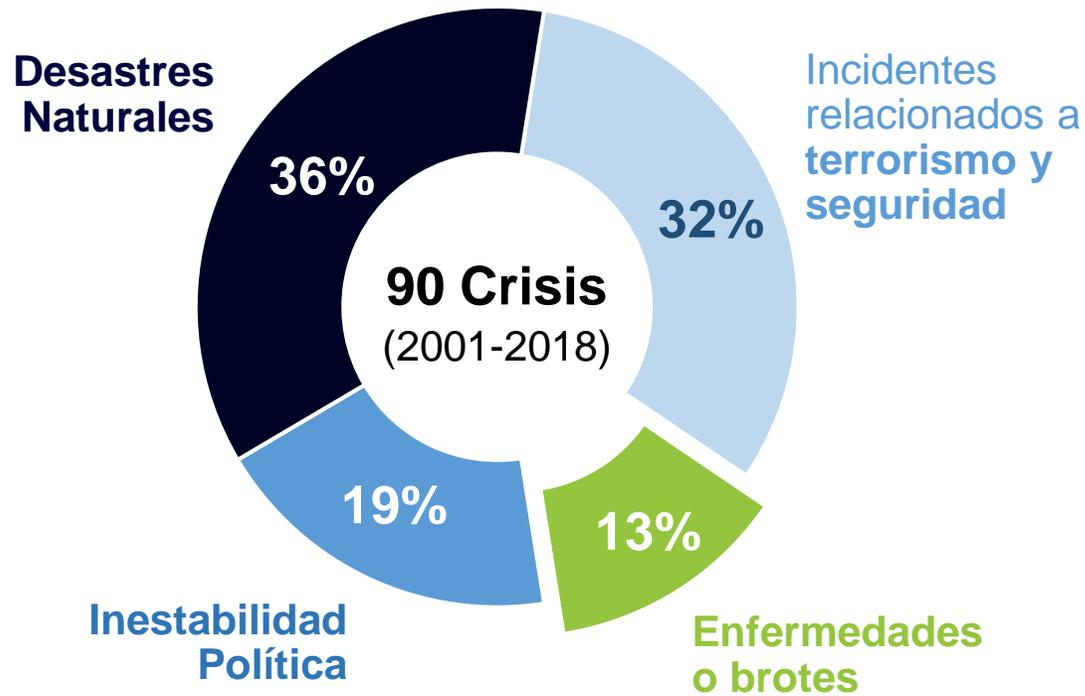
**78.6 %**  
Gasto en Ocio

Crecimiento Global del PIB de V&T vs. Crecimiento del PIB económico

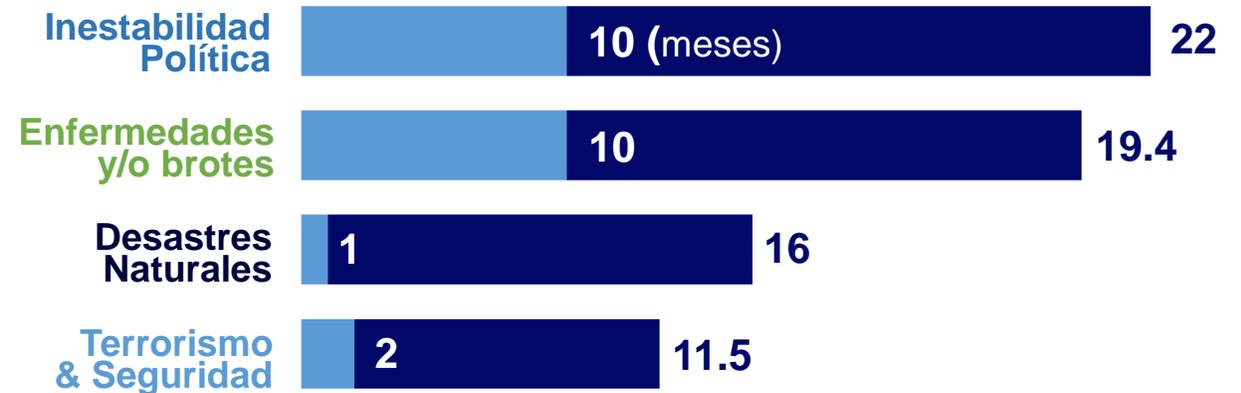


Fuente: Reporte de Impacto económico del WTTC 2020, con datos del 2019 (EIR)

# Debemos aprender del pasado...



## Tiempo de recuperación **mínimo** vs. **promedio**



- No tratar de reinventar o crear nuevos procesos de viajes
  - Evitar soluciones creativas en silos y estándares locales.
  - Aprender de las personas involucradas en procesos de respuesta a brotes
- *9/11* – procesos muy lentos - impacto en la recuperación
  - **2008 GFC** – enfoque coordinado e través del G20 (Público-Privado)
  - *SARS, MERS, EBOLA*

# Principios para la Recuperación

- 1) **Un enfoque internacional coordinado entre el sector público y privado para restablecer operaciones efectivas:**
  - **Reabrir fronteras y remover barreras**
    - Acordar internacionalmente el marco de pruebas y programas de seguimiento basados en la evaluación de riesgos.
    - Reemplazar las medidas de cuarentena de 14 días en todo el país con cuarentenas selectivas a casos positivos.
    - Eliminar las advertencias de viaje y las prohibiciones de viajes internacionales no esenciales.
  
- 2) **Implementar la experiencia de viaje sin complicaciones (*Seamless Traveller Journey*)** agregando componentes de salud combinado con las últimas tecnologías:
  - **Durante la vacunación** – Inversión en más pruebas, rápidas (de menos de una hora), confiables (97% +) y de bajo costo (menos de 15 USD) para aplicar antes de la salida (sintomáticas y asintomáticas). Realizar un acuerdo de marco internacional para las pruebas (tipo, proceso de solicitud, plazo)
  - **Después de la vacuna** – Integrar potencialmente una estampa o registro digital a la información del viajero antes de que comience el viaje.
  
- 3) **Continuar reforzando protocolos globales de salud, higiene y seguridad y estándares comunes:** Brindar consistencia, reducir el riesgo y generar al viajero la confianza de que es seguro viajar nuevamente. Se deben adoptar políticas estándar (por ejemplo, dónde, cómo y cuánto tiempo usar la máscara)
  
- 4) **Apoyo gubernamental continuo** al sector en términos de incentivos fiscales, de liquidez, protección de los trabajadores y promoción de inversiones.

# Protocolos & Sello Safe Travels



WTTC junto con nuestros miembros, gobiernos, expertos en salud y otras asociaciones de la industria trabajamos de la mano para **desarrollar protocolos de recuperación efectivos para optimizar los esfuerzos de recuperación en todo el sector**

- Diseñados para **reconstruir la confianza entre los consumidores & asegurar la alineación del sector privado**
- Protocolos que cubren todos los segmentos
- Avalados por la OMT



# Protocolos & Sello Safe Travels

+230 Destinos



Safe travels

by



DESTINATIONS USING THE STAMP:

- COUNTRY
- Sub regions within country

## AMERICAS:

- |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li><span style="color: green;">●</span> ARGENTINA</li><li><span style="color: green;">●</span> ARUBA</li><li><span style="color: green;">●</span> BAHAMAS</li><li><span style="color: green;">●</span> BELIZE</li><li><span style="color: green;">●</span> BERMUDA</li><li><span style="color: green;">●</span> CHILE</li><li><span style="color: green;">●</span> COLOMBIA</li><li><span style="color: green;">●</span> COSTA RICA</li><li><span style="color: green;">●</span> DOMINICA</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li><span style="color: green;">●</span> DOMINICAN REP.</li><li><span style="color: green;">●</span> ECUADOR</li><li><span style="color: green;">●</span> EL SALVADOR</li><li><span style="color: green;">●</span> JAMAICA</li><li><span style="color: green;">●</span> GRENADA</li><li><span style="color: green;">●</span> GUATEMALA</li><li><span style="color: green;">●</span> NICARAGUA</li><li><span style="color: green;">●</span> PANAMA</li><li><span style="color: green;">●</span> PARAGUAY</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li><span style="color: green;">●</span> PERU</li><li><span style="color: green;">●</span> PUERTO RICO</li><li><span style="color: green;">●</span> ST. LUCIA</li><li><span style="color: green;">●</span> TURKS &amp; CAICOS ISL.</li><li><span style="color: green;">●</span> US VIRGIN ISL.</li><li><span style="color: green;">○</span> Brazil</li><li><span style="color: green;">○</span> Canada</li><li><span style="color: green;">○</span> Mexico</li><li><span style="color: green;">○</span> Tobago</li><li><span style="color: green;">○</span> USA</li></ul> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## EUROPE:

- |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li><span style="color: green;">●</span> BULGARIA</li><li><span style="color: green;">●</span> CROATIA</li><li><span style="color: green;">●</span> ICELAND</li><li><span style="color: green;">●</span> MONACO</li><li><span style="color: green;">●</span> MONTENEGRO</li><li><span style="color: green;">●</span> PORTUGAL</li><li><span style="color: green;">●</span> SLOVENIA</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li><span style="color: green;">●</span> TURKEY</li><li><span style="color: green;">●</span> UKRAINE</li><li><span style="color: green;">○</span> Austria</li><li><span style="color: green;">○</span> Russia</li><li><span style="color: green;">○</span> Spain</li><li><span style="color: green;">○</span> UK</li></ul> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## MIDDLE EAST:

- JORDAN
- SAUDI ARABIA
- KAZAKHSTAN
- UZBEKISTAN
- UAE

## ASIA-PACIFIC:

- GUAM
- INDONESIA
- MALDIVES
- PHILIPPINES
- SRI LANKA
- India

## AFRICA:

- |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li><span style="color: green;">●</span> EGYPT</li><li><span style="color: green;">●</span> ESWATINI</li><li><span style="color: green;">●</span> GAMBIA</li><li><span style="color: green;">●</span> GHANA</li><li><span style="color: green;">●</span> KENYA</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li><span style="color: green;">●</span> MAURITIUS</li><li><span style="color: green;">●</span> NAMIBIA</li><li><span style="color: green;">●</span> RWANDA</li><li><span style="color: green;">●</span> TANZANIA</li><li><span style="color: green;">●</span> TUNISIA</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li><span style="color: green;">●</span> UGANDA</li><li><span style="color: green;">●</span> ZAMBIA</li><li><span style="color: green;">○</span> South Africa</li></ul> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

# Iniciativas de WTTC



**Reunión del sector público-privado de Turismo del G20  
G7+  
Reporte: Futuro de Viajes & Turismo  
Recovery Dashboard  
Reunión Semanal del Sector Privado Mundial  
Reunión Bi Mensual de la Industria: IATA/ICAO/WEF..**



**McKinsey & Company**  
designed by

**WORLD TRAVEL AND TOURISM COUNCIL**  
Travel Demand Recovery Dashboard

Travel Demand Recovery Dashboard consists of three interactive dashboards

**Regional Overview**      **Segment Overview**      **Movements and Bookings**

Methodology: Data sourced from Google trends have been categorized into segments further referenced as Adventure, Culture, Urban, Family, Sun & Beach, Travel Services. Each of the segments had been constructed through putting together a set of ~20 keywords, covering popular activities, sites and destinations. Example keywords include mountain and camping for Adventure, art and theater for Culture, clubs and attraction for Urban, theme park and water park for Family, beach and surf for Sun & Beach, taxi and hotels for Travel Services. Language of origin country has been accounted for via conducting data scraping not only in English, but also in Arabic, French, German, Italian, Japanese, Portuguese and Spanish. Considered set of countries does not include China due to Great Firewall.

Disclaimer: The data provided is on an AS IS, WHERE IS basis. Information in the dashboard is derived from STR, ForwardKeys, Global Rescue, its licensors, and from public sources, without having verified the same. STR, ForwardKeys, Global Rescue, its licensors, if applicable, do not represent or warrant that the information contained in this dashboard is complete or free from errors and do not assume, and expressly disclaim, any liability to any person(s) or entities for any loss or damage caused by the use of the data and/or errors or omissions in the data. The dashboard is updated fortnightly. Openness of the market is sourced from Global Rescue data and definitions are as follows: Fully Closed Nation - all borders closed to non-citizens or non-residents. No routine crossing of borders allowed except for commerce and medical support. Partially Open Nation - entry allowed to some or all non-citizens or non-residents. COVID-19 restrictions are in place but may be easing. Fully Open Nation - no travel restrictions in place that were not in existence prior to the COVID-19 pandemic.

# Eliminar restricciones de viajes

## Que está pasando

- Estamos en medio de la tormenta
- Las nuevas medidas de cuarentena hotelera del Reino Unido causarán un daño irreparable al sector
- Para viajar a Estados Unidos. CDC requiere un test dentro de los 3 días previos a la salida - PCR, LAMP o Antígeno.
- Nuevas restricciones de viaje (UE y otros)
- Vacunación

## Posicionamiento WTTC

- Los viajeros que aún no han sido vacunados no deben ser discriminados. Llevará tiempo vacunar a la población mundial
- WTTC apoya los test a la salida de todos los viajeros para garantizar que los pasajeros puedan demostrar que no tienen COVID-19 y así evitar la propagación. (prueba rápida y rentable)
- Después de meses de cuarentenas forzadas después del viaje, no hay absolutamente ninguna evidencia que sugiera que funcione

# Rebuild Travellers Confidence



## Digital Health Pass

### Specific Purpose

- Tests (Covid-19)
- Proof of recovery
- Vaccine

For general travel purposes

## Digital Health Passport

### Comprehensive Data

- Multiple Vaccinations
- Medical History
- Detailed information

For medical and personal use purposes

Need to continue sharing positive information

- New treatments announced showing promising results - Lilly / Pharma Mar
- Technology making progress Health Passes and Contact Tracing Apps
- Projections for a strong recovery (Summer)

*“Community transmission poses a far greater peril than international travel”*

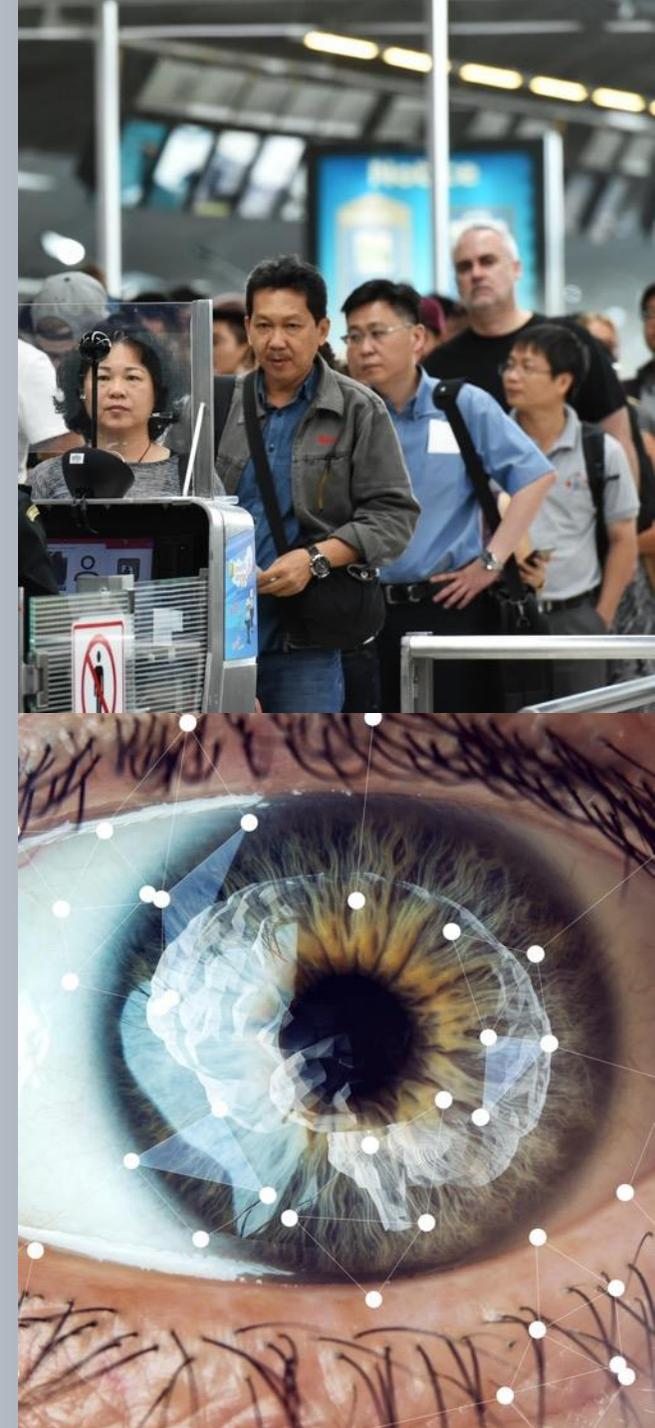
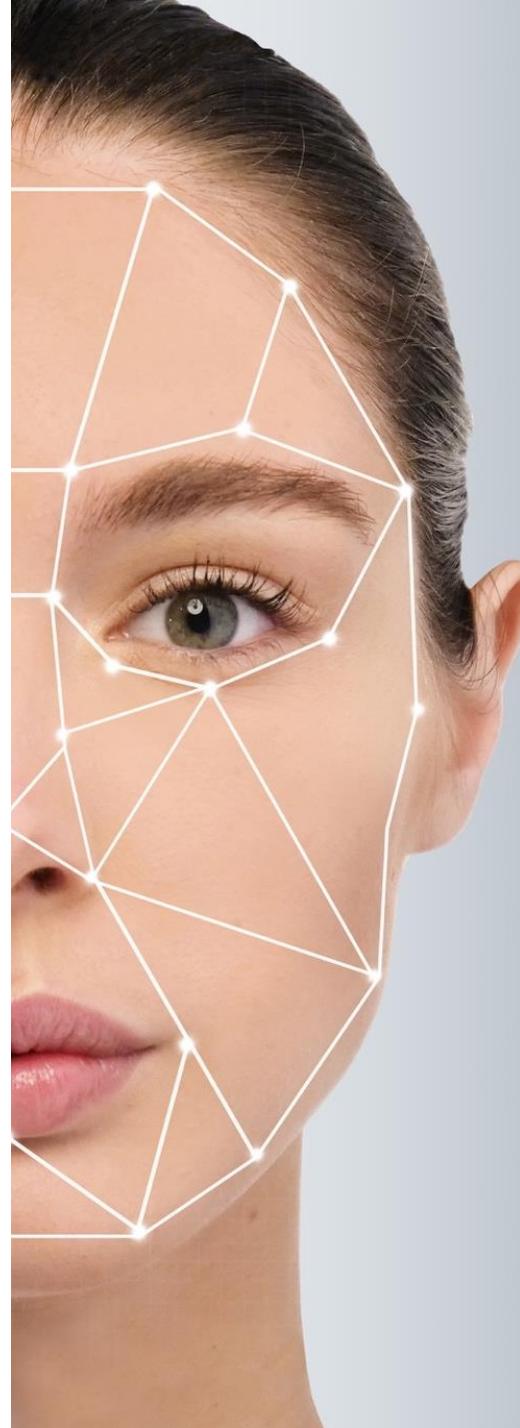
**ECDC**

Prioridades Estratégicas

# Seamless Traveller Journey

El objetivo de esta iniciativa del WTTTC es alinear a la industria para lograr un enfoque interoperable, agnóstico desde el punto de vista de la tecnología y que conecte al viajero a una experiencia de principio a fin segura y sin complicaciones. En todas las modalidades de viaje y para todos los servicios. Esto incrementará la seguridad, la eficiencia y, en última instancia, la creación de más puestos de trabajo.

- **Biometría**
- **Identidad completa (IF)**
- **Seamless Passenger Journey**



## ***Un esfuerzo global: la adopción de tecnologías innovadoras y digitales que faciliten los viajes***

**Recomendaciones y mejores prácticas para brindar orientación al sector público y privado para una implementación armonizada de la biometría y la identidad digital del viajero para mejorar la seguridad y la experiencia del viajero.**

**Las recomendaciones de WTTC se alinean con los cinco principios de éxito de SSTJ:**

1. Colaboración entre el sector público/privado
2. Recopilación e intercambio de información
3. Privacidad de datos
4. Interoperabilidad
5. El cliente es primero

Descargar el reporte en [www.wttc.org](http://www.wttc.org)



**Nuevo reporte:**

# **WTTC Safe & Seamless Traveller Journey**

# CUMBRE GLOBAL 2021

## “Uniting the World for Recovery”

23-25 de marzo de 2021  
en Cancún, México

**La primer cumbre híbrida del WTTC**

**Plataforma clave para la  
recuperación global de Viajes &  
Turismo**



# ¡Gracias!

Para mayor información, favor de contactar a:  
[Adolfo.Reyes@wttc.org](mailto:Adolfo.Reyes@wttc.org)



[wttc.org](http://wttc.org)



[@wttc](https://twitter.com/wttc)



[@wtandtc](https://www.instagram.com/wtandtc)



[wttc](https://www.linkedin.com/company/wttc)



[@wttc](https://www.facebook.com/wttc)