

**ACTUALIZACIÓN DEL PLAN NACIONAL DE CALIDAD
TURÍSTICA – CULTUR
2016 – 2025**

Marzo, 2016



Presentación

El Plan Nacional de Calidad Turística del Perú – CALTUR, presentado por primera vez en el año 2005, es un plan inspirado en la certeza que un producto turístico de calidad debe combinar atractivos, servicios y facilidades de forma tal que motive la decisión de viaje de los turistas y, simultáneamente, entender las necesidades y aspiraciones del cliente para alcanzar la satisfacción.

Este plan fue diseñado como una intervención dinámica y eficiente para promover una intensa movilización nacional por la calidad turística hacia el largo plazo, buscando posicionarlo como un referente de calidad de servicios y satisfacción de turistas, sustentado en herramientas dinámicas diseñadas para sus cuatro dimensiones o ámbitos: calidad de los recursos humanos en turismo, calidad de las empresas prestadoras de servicios turísticos, calidad de los sitios turísticos y calidad de los destinos turísticos.

Al cumplirse diez años de contar con el CALTUR, ha llegado el momento de revisar los avances logrados hasta la fecha y plantear innovaciones que permitan alcanzar su principal objetivo: posicionar al país como un destino reconocido por la calidad total de su oferta turística, comprendiendo la mejora de la calidad de vida de la población, el aumento sostenido y controlado de los flujos turísticos, la preservación del patrimonio cultural y natural, el aumento de divisas por el turismo y la rentabilidad de las empresas turísticas.



1. MARCO CONCEPTUAL

1.1. ¿Qué es la calidad turística?

De acuerdo a la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2003) la calidad en turismo es “el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto a los productos y servicios, a un precio aceptable, de conformidad con las condiciones contractuales mutuamente aceptadas y con los factores subyacentes que determinan la calidad, tales como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural”¹.

De esta definición debe desprenderse, al menos, lo siguiente:

- a. La calidad es un “resultado”, por tanto se alcanza y se percibe en un momento determinado y no puede existir sin el concurso armonioso y activo de todos los factores que intervienen en la experiencia turística. La evaluación de la calidad turística en consecuencia debe evaluarse por el nivel de satisfacción del turista.
- b. La calidad es un “proceso” en tanto no es suficiente realizar una acción determinada sino que es preciso un trabajo constante, continuo y virtuoso, que además debe ser retroalimentado por la continua evaluación de cada uno de sus pasos y, a partir de esa retroalimentación, permanentemente mejorado aun en detalles dado que incluso una alta satisfacción provoca incremento de expectativas en los consumidores futuros que tendrán exigencias mayores.
- c. La calidad en tanto “satisfacción” incluye elementos de subjetividad en la percepción de la calidad. Los clientes son diferentes por definición y aun un mismo cliente experimenta distintos modificadores de expectativas según las circunstancias. Una adecuada gestión de la satisfacción atiende a estas diferencias y está en capacidad de responder adecuadamente a los modificadores de expectativas.
- d. El factor “legitimidad” en el concepto de calidad turística incorpora en el análisis el derecho que asiste al turista en tanto consumidor, según las relaciones contractuales específicas. Los consumidores también tienen límites en su derecho a la satisfacción, tanto en relación al valor adquirido

¹ OMT. Definición preparada y modificada por el Comité de Apoyo a la Calidad en su sexta reunión en Varadero, Cuba. 2003.



según el pago realizado como en materia de conservación ambiental y respeto a los valores socioculturales vigentes en el espacio visitado.

- e. La noción de “exigencias respecto a los productos” destaca la subordinación de cualquier componente de la experiencia turística a la totalidad de la experiencia, es decir al producto. Es el resumen perceptual, no la excelencia de alguna de las partes, lo que determina la satisfacción global. Igualmente la noción de “exigencias respecto a los servicios” relaciona la calidad turística con sus dimensiones humanas que, frecuentemente, son intangibles y de valoración subjetiva, aunque algunas son perfectamente cuantificables y deben atenderse con efectividad (tiempo de espera, frecuencia óptima del servicio y otros).
- f. La calidad, por último, aunque no menos importante, contiene “factores subyacentes” que la determinan. Esto quiere decir que existen algunos criterios de calidad comunes, irrevocables y esenciales para cualquier visitante y que no deben estar asociados al precio ni a ningún otro criterio variable. Es el mínimo exigible de calidad que, si no se alcanza, provoca inevitable insatisfacción y, por tanto, frustración con la experiencia de visita.

1.2. Factores de la calidad turística

De acuerdo a la lógica fundada por Berry y Parsuraman² y continuada sobre todo por Martos Martínez³, los factores determinantes de la calidad turística se agrupan en tres categorías principales:

- i) Arquitectura de calidad
 - a. Diseño de procesos y procedimientos, que se traduce en protocolos, instructivos, manuales y/o flujogramas.
 - b. Desarrollo de estándares, que se traduce en listas de comprobación e indicadores de cumplimiento.
 - c. Cultura de rectificación, que se expresa en tres pasos frente al fallo: identificar el error, compensar el perjuicio y aprender del error.
- ii) Infraestructura de calidad
 - a. Recursos humanos competentes, que se definen a través de perfiles y políticas de contratación y evaluación.
 - b. Equipamiento adecuado y actualizado, que se define en determinación periódica de necesidades y políticas de compra y mantenimiento.

² L. Berry y A. Parsuraman. Marketing de los servicios. 1988

³ L. M. Martos Martínez. Marketing en el sector turístico. 2015.



- c. Organización eficiente y flexible, que se expresa en la funcionalidad de la operación a partir de los instrumentos desarrollados y en la capacidad de respuesta a situaciones no previstas.
- iii) Administración de las expectativas
- a. Identificación concreta de la zona de satisfacción, que es la determinación actualizada de las necesidades de los clientes actuales y potenciales, así como de los márgenes de tolerancia admitidos.
 - b. Seguimiento post venta, que es la política de extensión de la satisfacción del cliente más allá de su viaje.
 - c. Afiliación de los clientes, que es el conjunto de acciones orientadas a procurar una segunda visita y a verificar y registrar el impacto de la recomendación de visita del cliente satisfecho.

Como resulta evidente, la adecuada articulación de estos factores demanda planificación, monitoreo y evaluación de impacto. Igualmente, aunque resulte menos obvio, cada uno de estos factores así como el conjunto de ellos deben ser materia de gestión del triple resultado (económico, ambiental y social). De otro modo no es posible hablar de calidad turística.

1.3. ¿Cómo impacta la calidad en el desarrollo de la actividad turística?

En 2010, la OMT⁴ estableció que los procesos normativos y en general las políticas consistentes de calidad turística constituyen “un instrumento en la gestión del desarrollo turístico sostenible”, que impacta, entre otros, en los siguientes aspectos:

- a. Fortalecimiento de la capacidad regulatoria de los organismos nacionales de turismo e institucionalización de sistemas de calidad turística.
- b. Incorporación de la nueva línea estratégica de calidad turística en las políticas y planes de turismo, a nivel nacional, regional y local.
- c. Contribución al mejoramiento de la imagen turística, sobre todo cuando los destinos y productos se ofrecen bajo un sello de calidad.
- d. Asignación de recursos para la ejecución de proyectos en el área de calidad y para gestionar cofinanciamientos ante diversas fuentes cooperantes.

⁴ OMT. Normas y sistemas de calidad en turismo. 2010



- e. Fomento a procesos normativos sistemáticos para distintos subsectores del turismo (hotelería, restauración colectiva, la gestión de agencias de viajes, operación del turismo de aventura, por ejemplo).
- f. Validación y consenso de normas con especialistas del ámbito público y privado. Esto contribuye a difundir los programas de calidad a nivel nacional e internacional.
- g. Fortalecimiento de los vínculos internacionales con organismos multilaterales referenciales y con autoridades nacionales de otros países con experiencias consolidadas.
- h. Creación de nuevas líneas de financiamiento para las micro y pequeñas empresas, incluso en condiciones preferenciales.
- i. Fiscalización normativa y desarrollo de áreas especializadas en calidad turística en las agencias públicas responsables, así como asignación de recursos para ampliar la dotación de profesionales, tanto en los organismos públicos que cumplen estas funciones, como en las empresas turísticas privadas que desarrollan sus procesos normativos.
- j. Consolidación de alianzas estratégicas entre los sectores público y privado, con énfasis en los niveles sub-nacionales de gestión que integran los aspectos de la calidad y la sostenibilidad del turismo entre sus objetivos.
- k. Cooperación horizontal entre países de la misma región para el intercambio de experiencias y conocimientos relacionados con la implementación de sistemas de calidad fundamentalmente en tres líneas: información, asistencia técnica y capacitación.
- l. Incremento de recursos e instrumentos de gestión en los organismos nacionales de turismo y fortalecimiento de la capacidad técnica de los organismos nacionales de turismo.
- m. Incorporación significativa de los procesos normativos y de sostenibilidad en la gestión de las empresas turísticas privadas.
- n. Resguardo del patrimonio natural y cultural con nuevos instrumentos para la conservación del entorno paisajístico, la preservación de la cultura local y la seguridad del visitante, que orientan la implementación de programas de gestión ambiental en destinos y sitios turísticos.
- o. Transferencia de tecnología e información para la calidad mediante el intercambio de conocimientos teóricos y prácticos, incluidas herramientas de medición pertinentes, entre todos los actores involucrados.



2. PLAN NACIONAL DE CALIDAD TURÍSTICA CALTUR 2005 – 2015

En la historia del turismo en el Perú, pueden encontrarse muy buenas iniciativas privadas y públicas que han tenido notorio éxito. Parte de estas iniciativas corresponde al Plan Nacional de Calidad Turística del Perú – CALTUR vigente. Su implementación a nivel nacional ha contado con gran respaldo del sector público y privado.

El presente documento muestra los resultados obtenidos en los cuatro ámbitos de intervención que corresponden a los diferentes escenarios de contacto en los que se desarrolla la experiencia turística, incluyendo a: i) las personas que prestan los servicios turísticos en sus distintos componentes; ii) las empresas que proveen uno o más de estos servicios turísticos de modo integral; iii) los sitios que son objeto privilegiado de la visita en el país y iv) los destinos que brindan el soporte a la visita en un marco deseable.

A continuación, se detallan los logros alcanzados en cada uno de estos ámbitos.

2.1. ÁMBITO: RECURSOS HUMANOS

En el ámbito de los recursos humanos, las intervenciones tuvieron un claro enfoque hacia la implementación de los procesos de certificación de competencias laborales:

2.1.1. Certificación de la Competencia Laboral

En este primer ámbito, que constituye la base de la gestión de la oferta turística a todo nivel, es importante relevar el papel asumido por el Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR, ente certificador autorizado por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo – MTPE desde el año 2010 para seis perfiles ocupacionales: Cocinero(a), Mozo, Bartender, Operario(a) de limpieza, Housekeeping y Recepción de Hotel u Hostal.

Desde el año 2011, el CENFOTUR viene desarrollando actividades orientadas a la certificación en estos perfiles, con recursos propios y de terceros, evaluando hasta la fecha a un total de 6689 beneficiarios, en 18 regiones del país.



2.2. ÁMBITO: PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

El ámbito de los prestadores de servicios turísticos es en definitiva el que ha llegado a un mayor nivel de implementación en estos últimos años. En tal sentido, el CALTUR fue dotado de herramientas orientadas a insertar a las empresas del sector en el proceso de mejora continua de la calidad.

Estas herramientas son:

2.2.1. Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas – SABP

El SABP es la herramienta más representativa en el ámbito de prestadores de servicios turísticos, debido a la continuidad y extensión que ha alcanzado a nivel nacional. Esta herramienta promueve la mejora continua de la calidad de los servicios prestados, a través de la aplicación de buenas prácticas de gestión del servicio turístico, desarrolladas de manera específica para cada rubro de prestación.

Sus objetivos son:

- ✓ Desarrollar una cultura de calidad
- ✓ Reconocer la importancia de prestar servicios de calidad
- ✓ Fomentar la implementación de procesos de mejora continua
- ✓ Sentar las bases para el otorgamiento de un Sello de Calidad

La implementación del SABP se ejecuta en 4 fases: i) capacitación; ii) asistencia técnica; iii) evaluación y monitoreo y iv) reconocimiento. Desde el año 2010, el CENFOTUR ha jugado un rol de mucha importancia en el proceso de implementación de esta herramienta, como brazo ejecutor de capacitaciones y otras intervenciones en representación del MINCETUR. Para ello, ha sido necesario contar con un equipo de capacitadores y facilitadores especializados, encargados de brindar capacitación y asesoría personalizada a las empresas que se han insertado en el sistema.

Asimismo, estas intervenciones se encuentran sustentadas en un cuerpo de conocimientos compendiados en los Manuales de Buenas Prácticas, instrumentos básicos elaborados con pertinencia y calidad para cada rubro de prestación de servicios.

Hasta la fecha, el SABP ha logrado llegar a 23 regiones del Perú, obteniendo los siguientes resultados:



**Cuadro 01. Resultados por fases del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas
2010 – 2015**

AÑO/FASE	Capacitación (personas)	Asistencia técnica (empresas)	Evaluación (empresas)	Monitoreo (empresas)
2010	723	205	133	-
2011	347	102	115	56
2012	515	324	269	122
2013	80	486	373	226
2014	941	436	489	414
2015	1022	536	536	599
TOTAL	3,628	2,089	1,915	1,417

De conformidad con la estructura de la herramienta, el SABP ha otorgado anualmente el Reconocimiento a la Aplicación de Buenas Prácticas, logrando un incremento sustancial del número de empresas insertadas en el proceso de mejora continua:

**Cuadro 02. Reconocimientos a la Aplicación de Buenas Prácticas otorgados
2010 – 2015**

Rubro de prestación de servicios	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Establecimientos de hospedaje	21	69	109	199	287	309
Restaurantes y afines	30	49	110	148	197	181
Agencias de viaje y turismo	06	06	07	63	111	191
Transporte turístico acuático	-	-	04	03	03	03
Transporte turístico terrestre	-	-	-	01	01	01
TOTAL	57	124	230	360	599	685



El otorgamiento de este reconocimiento se basa tanto en el cumplimiento de las buenas prácticas propuestas, como de otros requisitos formales en concordancia con la normativa del sector.

Conforme al avance en la implementación de esta herramienta, surgió una nueva necesidad de atención, esta vez dirigida hacia microempresas que debido a sus características de ubicación y funcionamiento, requieren del fortalecimiento de puntos básicos en la operación de servicios. En atención a esta necesidad, desde el año 2013 se estableció una nueva estrategia de trabajo, que ofrece capacitaciones cortas y básicas a estos prestadores, alcanzando los resultados siguientes:

**Cuadro 03. Resultados de capacitaciones cortas
2013 – 2015**

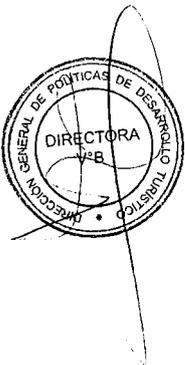
Temática	2013	2014	2015
Manipulación de alimentos	486	574	508
Técnicas de atención de clientes	-	524	1029
Técnicas de atención de clientes en inglés	466	27	71
Servicio en restaurante	474	184	641
TOTAL	1426	3323	2249

2.2.2. Programa de Mejora de Sistemas de Gestión de Empresas de Servicios Turísticos – MGE

Esta herramienta surge a partir del año 2011, de manera complementaria al SABP y en atención a la necesidad identificada en las empresas respecto a la mejora de los procesos de gestión de las mismas como unidades de negocio.

El MGE, que busca dotar a las empresas de herramientas para mejorar sus sistemas de gestión, está diseñado para ser implementado en 4 fases: i) autoevaluación; ii) capacitación; iii) asistencia técnica y iv) evaluación y monitoreo.

Su contenido está sustentado en el Material del Participante, documento de consulta que se desarrolla en torno a 4 temáticas principales: el



cliente feliz, el colaborador feliz, el enfoque de procesos, y la mejora continua.

Los resultados de la intervención de esta herramienta han logrado también una significativa extensión a nivel nacional, alcanzando 19 regiones y capacitando a más de 450 prestadores de servicios turísticos.

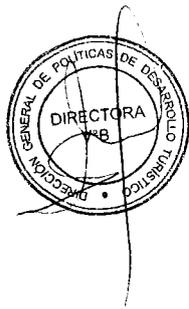
Cuadro 04. Resultados por fases del Programa de Mejora de Sistemas de Gestión de Empresas de Servicios Turísticos 2011 – 2015

FASE	2011	2012	2013	2014	2015
Autoevaluación	124	230	129	487	-
Capacitación	124	235	130	487	-
Asistencia técnica	85	99	550	296	111
Evaluación	85	99	550	907	111
Monitoreo	-	-	-	298	208
TOTAL	561	663	1359	2475	430

2.2.3. Sello de Calidad Turística Perú

El Sello de Calidad Turística Perú constituye la mayor distinción otorgada por el Estado Peruano en materia de turismo. Esta certificación de calidad está reglamentada mediante D.S. N°013-2011-MINCETUR, modificado por D.S. N°023-2011-MINCETUR y es el reconocimiento formal del cumplimiento de las Normas Técnicas Peruanas en turismo.

Si bien hasta el año 2014, el trabajo realizado en cuanto a esta certificación era coordinado con el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI, a partir del año 2015 y debido a la relevancia que el trabajo en normalización ha alcanzado en el Perú, fue constituido el Instituto Nacional de la Calidad – INACAL, como organismo adscrito al Ministerio de la Producción – PRODUCE.



Los objetivos de esta herramienta son los siguientes:

- ✓ Incrementar la calidad de los servicios y mejorar la atención para alcanzar mayor satisfacción en los clientes.
- ✓ Implementar una cultura de planeamiento del servicio sobre la base de estándares y protocolos.
- ✓ Incrementar las ventas y reducir costos de operación para mejorar los ingresos de las empresas del sector.

Conforme al procedimiento establecido, el otorgamiento del Sello de Calidad Turística Perú requiere de la realización de una auditoría por parte de un Organismo de Certificación de Producto, previamente aprobado por el INACAL, para solicitar posteriormente al MINCETUR la emisión del Sello de Calidad Turística Perú, el mismo que tiene una vigencia de 3 años.

A la fecha, un total de 13 Normas Técnicas Peruanas en materia de turismo han sido aprobadas, siendo posible alcanzar la certificación en la NTP 500.005:2015 TURISMO. Servicios de Alojamiento en la clase Hotel (2da edición). Al año 2015, un total de 3 establecimientos han alcanzado esta certificación.

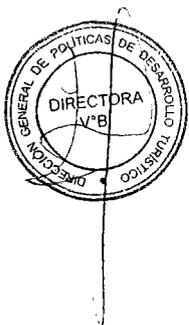
Con relación a las Normas Técnicas Peruanas, es muy destacable la labor realizada por el Comité Técnico de Normalización en Turismo. Este Comité, de constitución público – privada, y cuya Secretaría Técnica recae en el MINCETUR, ha sido continuo y consistente a través de los años de funcionamiento, constituyendo un claro ejemplo a nivel nacional.

2.3. ÁMBITO: SITIOS TURÍSTICOS

Aún están pendientes las intervenciones en materia de gestión de calidad en sitios turístico (naturales y culturales), siendo este uno de los puntos prioritarios de la siguiente etapa de implementación del CALTUR.

2.4. ÁMBITO: DESTINOS TURÍSTICOS

Aún están pendientes las intervenciones en materia de gestión de calidad en destinos turísticos, siendo este también uno de los puntos prioritarios de la siguiente etapa de implementación del CALTUR, integrando a diversos actores del sector público y privado.



3. PLAN NACIONAL DE CALIDAD TURÍSTICA DEL PERÚ – CALTUR 2016 – 2025

3.1. Visión

El Perú está posicionado como un destino global de calidad, cuyos principales destinos internos y productos son percibidos como espacios y experiencias de alto valor en todos sus componentes.

3.2. Misión

Ser un documento guía para las estrategias y acciones en materia de calidad en turismo, en lo referente a calidad de servicios y diferenciación de productos, sitios y destinos turísticos, favoreciendo el posicionamiento del Perú como un destino global de calidad.

3.3. Objetivos

- 3.3.1. Promover el desarrollo de recursos humanos competentes en beneficio de las entidades y empresas que forman la cadena de valor en turismo del país.
- 3.3.2. Fortalecer la calidad en la prestación de servicios turísticos en los destinos turísticos del Perú.
- 3.3.3. Promover la sustentación de la gestión de sitios turísticos que conforman la oferta turística del país con soporte en estándares de calidad en conservación e interpretación de patrimonio.
- 3.3.4. Promover la gestión de los destinos turísticos del país con enfoque de sostenibilidad para una experiencia de visita satisfactoria y con participación protagónica de la población anfitriona.

3.4. Ámbitos del CALTUR 2016 - 2025

- 3.4.1. Recursos humanos competentes para la gestión de la actividad turística.
- 3.4.2. Prestadores de servicios turísticos comprometidos con la calidad turística.
- 3.4.3. Sitios turísticos manejados con criterio de uso sostenible.
- 3.4.4. Destinos turísticos gestionados con enfoque territorial.



4. Ámbitos del Plan Nacional de Calidad Turística del Perú

A continuación se presentan los cuatro ámbitos que seguirán siendo la estructura fundamental del CALTUR: recursos humanos, empresas prestadoras de servicios turísticos, sitios turísticos y destinos turísticos. Cada ámbito tiene componentes esenciales; cada uno de estos componentes se desagrega en líneas de acción; y cada línea de acción propone actividades que harán posible su implementación.

Ámbito 1: Recursos humanos competentes para la gestión de la actividad turística

Componente 1.1. Desarrollo de una cultura de calidad entre los actores implicados

Línea de acción 1.1.1 Coordinación de actores para la promoción del enfoque de competencias laborales requerido por el mercado laboral

La apropiación del enfoque de la competencia laboral y el involucramiento en el proceso de su aplicación por parte de los actores es consustancial a su éxito. Por ello deben desarrollarse las siguientes acciones:

1.1.1.1 Levantamiento de información sobre empresarios, organizaciones de trabajadores y entidades académicas participantes.

Se promoverá la participación de empresarios, organizaciones de trabajadores y de entidades académicas en el proceso de aplicación del enfoque de la competencia laboral al turismo, la hotelería y la gastronomía. Se realizarán acciones de difusión e inducción focalizadas y deberá mantenerse permanentemente abierto a fin de promover un mayor nivel de participación.

1.1.1.2 Programa semestral de coordinación, inducción y retroalimentación.

Semestralmente, los actores participantes serán convocados a un programa de coordinación, inducción y retroalimentación, (predominantemente virtual), que desarrolle principalmente: i) intercambio de experiencias, ii) evaluación de logros y aprendizajes y iii) sugerencias de ajuste e innovación.



1.1.1.3 Talleres anuales de síntesis

Anualmente, los actores participantes desarrollarán un taller presencial, que se concentrará en el desarrollo de la síntesis de la experiencia acumulada y la formulación de estructuras replicables para la continuación del proceso de aplicación del enfoque de la competencia laboral al turismo, la hotelería y la gastronomía.

Componente 1.2. Sistema de Certificación de Competencias Laborales del sector turismo

Línea de acción 1.2.1. Fortalecimiento y promoción del Comité Sectorial de Competencias Laborales del Sector Turismo

La dirección estratégica de la aplicación del enfoque de la competencia laboral al turismo, la hotelería y la gastronomía está normativamente a cargo del Comité Sectorial de Competencias Laborales del Sector Turismo. De su funcionamiento y operación eficiente depende el éxito de dicha aplicación. Para el efecto, se propone el desarrollo de las siguientes acciones:

1.2.1.1 Priorización del enfoque de competencia laboral.

En alianza con el Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo y con el Ministerio de Educación, se deberá lograr la priorización de la implementación sectorial del enfoque de la competencia laboral.

1.2.1.2 Fortalecimiento de la participación del sector privado en el Comité Sectorial de Competencias laborales del sector turismo.

El fortalecimiento de la participación del sector privado asegurará la aplicación sostenible del enfoque de la competencia laboral en el turismo, la hotelería y la gastronomía.



Línea de acción 1.2.2. Proseguir con la creación, revisión y actualización de perfiles ocupacionales del sector turismo.

La evaluación y la certificación de la competencia laboral en turismo, hotelería y gastronomía estarán soportadas en la existencia de perfiles ocupacionales actualizados y validados por el mercado sectorial de recursos humanos. Para ello se propone continuar con la ejecución de las siguientes acciones:

1.2.2.1 Desarrollo de perfiles ocupacionales en turismo, hotelería y gastronomía.

Se deberá continuar con el desarrollo de los perfiles que comprendan las principales ocupaciones sectoriales, con el soporte de la opinión de empresarios y expertos de cada subsector.

1.2.2.2 Validación de los perfiles desarrollados con los principales involucrados.

Línea de acción 1.2.3. Reconocimiento y certificación de Competencias Laborales

El reconocimiento de este enfoque deberá estar soportado en su priorización y otorgamiento de valor de mercado. Por tanto, se propone las siguientes acciones:

1.2.3.1 Campañas de evaluación y certificación de la competencia laboral a nivel nacional.

Manteniendo la alianza entre el Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo y con el Ministerio de Educación, deberá programarse y desarrollarse secuencialmente campañas de evaluación y certificación de la competencia a nivel nacional.

1.2.3.2 Desarrollo del sistema de promoción para las personas que cuenten con certificación de competencia laboral.

Se deberá desarrollar un sistema de promoción para las personas que cuenten con certificado de competencia laboral en turismo, hotelería y/o gastronomía, de modo que se asegure el incremento de su empleabilidad en el mercado laboral.



Línea de acción 1.2.4. Investigación, documentación y difusión de experiencias en el campo de las competencias laborales.

En alianza con las entidades académicas participantes, se desarrollará un sistema de investigación, documentación y difusión de experiencias referenciales, incluida la propia sistematización de la experiencia de implementación del CALTUR.

1.2.4.1 Constitución del Centro de Investigación y Documentación de la Calidad en Turismo.

El sistema de investigación, documentación y difusión de las competencias laborales y de otros ámbitos de intervención en calidad turística deberá constituirse en un centro especializado.

1.2.4.2 Intercambio de experiencias internacionales.

Considerando las alianzas establecidas con diversas instancias y organizaciones, se hará uso de los acuerdos que permitan el aprendizaje institucional de experiencias similares en materia de competencia laboral, registrando dicho proceso en un organismo especializado.⁵

Componente 1.3. Posicionamiento del enfoque de competencia laboral y valoración de la certificación.

Línea de acción 1.3.1. Promoción del valor de la certificación de competencias laborales entre los actores (empresarios, trabajadores y gremios del sector).

El valor de mercado del certificado de competencia laboral debe estar definido en instrumentos legales. Para el efecto se propone el desarrollo de las siguientes acciones:

1.3.1.1 Asignación legal de valor de mercado a la certificación de la competencia laboral, tanto en el sector público como en el privado.

Identificar mecanismos que permitan otorgar valor al certificado de competencia laboral de modo tal que permita a quienes cuenten con él, incorporarse a la prestación de servicios a nivel público y/o privado.



⁵ Se propone al CINTERFOR Organización Internacional del Trabajo, así como a la Organización Mundial del Turismo.

- 1.3.1.2 Promoción de la certificación de competencia laboral como valor agregado para la inserción y mejora de condiciones en el mercado laboral.

La certificación de la competencia laboral deberá ser materia de promoción conjunta del sector público y privado turístico, bajo una estrategia única de comunicación para su reconocimiento social como un valor significativo asociado a la calidad del recurso humano sectorial.

Línea de acción 1.3.2. Inserción del enfoque de competencia laboral en la oferta formativa formal del sector turismo.

Del mismo modo que se requiere asignar un valor real de mercado al certificado de competencia laboral, igualmente es importante promover su reconocimiento a nivel académico, a fin de que los procesos educativos formales puedan insertar a personas competentes sin desconocer su competencia real. Para el efecto se propone las siguientes acciones:

- 1.3.2.1 Establecer mecanismos para estructurar un sistema de valoración de la certificación de competencias laborales en los distintos niveles de formación académica.

Se propiciará, junto con el Ministerio de Educación, la identificación de mecanismos que permitan este objetivo, de acuerdo a sus contenidos, con los diversos niveles de la formación ocupacional y superior técnica.

- 1.3.2.2 Poner en práctica los mecanismos identificados para la estructuración de un sistema de valoración de la certificación de competencias laborales en los distintos niveles de la formación académica

Una vez aprobado, el sistema deberá ser puesto en práctica, de modo que se constituya en un incentivo mayor para la aplicación del enfoque de la competencia laboral y para la concurrencia al proceso de certificación.



Ámbito 2: Prestadores de servicios turísticos competitivos comprometidos con la calidad turística

Componente 2.1. Desarrollo de una cultura de calidad entre los actores involucrados.

Línea de acción 2.1.1 Promoción del compromiso e involucramiento de los actores en el desarrollo de la cultura de la calidad (instituciones, empresarios, autoridades, academia).

La apropiación del concepto y de la práctica de la cultura de calidad y el involucramiento en el proceso de su aplicación por parte de los actores es consustancial a su éxito. Por ello, debe desarrollarse las siguientes acciones:

2.1.1.1 Levantamiento de información de gremios, empresarios y entidades académicas participantes.

Se promoverá la participación de empresarios, organizaciones de trabajadores y de entidades académicas en el desarrollo de la cultura de calidad en los prestadores de servicios turísticos. Esta actividad responderá a acciones de difusión e inducción focalizadas y deberá mantenerse permanentemente abierto a fin de asociar cada logro del proceso a un mayor nivel de participación.

2.1.1.2 Programa semestral de coordinación, inducción y retroalimentación

Semestralmente, los actores participantes serán convocados a un programa de coordinación, inducción y retroalimentación (predominantemente virtual) que desarrolle principalmente: i) intercambio de experiencias, ii) evaluación de logros y aprendizajes y iii) sugerencias de ajuste e innovación.

2.1.1.3 Talleres anuales de síntesis

Anualmente, los actores participantes desarrollarán un taller, presencial y virtual, que se concentrará en el desarrollo de la síntesis de la experiencia acumulada y la formulación de estructuras replicables para la continuación del proceso de implantación de la cultura de calidad a nivel de los proveedores de servicios turísticos en el país.



Componente 2.2. Formación para la competitividad de empresas de servicios turísticos.

Línea de acción 2.2.1. Implementación de la estrategia de Cursos Introdutorios para la mejora de la calidad de los servicios turísticos

De manera preparatoria, se proseguirá con la implementación de los cursos introductorios para la mejora de la calidad, en aquellas localidades que se inserten por primera vez y cuyas condiciones requieran de este tratamiento especial.

2.2.1.1 Identificación de localidades que requieren de la implementación de los cursos introductorios

Se deberán identificar las localidades y necesidades que requieren de la implementación de los cursos introductorios, de acuerdo a las temáticas necesarias.

2.2.1.2 Aplicación de los cursos introductorios

Se desarrollarán las capacitaciones en las materias identificadas para la inserción de las empresas locales en el proceso de mejora de la calidad.

2.2.1.3 Evaluación de la aplicación de los cursos introductorios para la inserción de la localidad en las herramientas SABP y MGE

Se realizará la evaluación de los resultados de la implementación de los cursos introductorios, para verificar la idoneidad de insertar a la localidad en la planificación de las otras herramientas del CALTUR para la mejora de los servicios turísticos.

Línea de acción 2.2.2. Implementación del Programa de Mejora de Sistemas de Gestión de Empresas de Servicios Turísticos – MGE

El MGE deberá ser objeto de reestructuración con orientación específica a la gerencia de los establecimientos turísticos. Sus materiales deberán ser reelaborados y su convocatoria deberá ser garantizada. Para el efecto se proponen las siguientes acciones:

2.2.2.1 Reestructuración del programa de Mejora de la Gestión de Empresas de Servicios Turísticos – MGE y redefinición de sus contenidos.



Con base en entrevistas dirigidas y grupos de trabajo y/o consulta con actores empresariales y académicos, deberá redefinirse los contenidos del MGE y sus instrumentos.

2.2.2.2 Promoción del MGE reestructurado.

Convocatoria a las empresas prestadora de servicios turísticos a incorporarse al Programa MGE sobre la base de su redefinición.

Línea de acción 2.2.3. Implementación del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas – SABP en servicios turísticos con énfasis en la valoración del visitante.

Deberá continuarse la aplicación del SABP con base en las lecciones aprendidas y en un relanzamiento público al más alto nivel. Para el efecto se propone las siguientes acciones:

2.2.3.1 Fortalecimiento a corto plazo del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas – SABP.

El SABP deberá fortalecerse y concentrarse principalmente en los elementos operativos de la calidad, con la actualización y mejora de sus manuales y otros instrumentos, así como de su sistema de promoción.

2.2.3.2 Elaboración de una lista de comprobación estricta para el otorgamiento de reconocimientos.

El SABP deberá contar, para cada tipo de empresa, con una lista de comprobación descriptiva de alta exigencia y con periodos obligatorios de revisión por cada concepto, que será aplicada rigurosamente.

2.2.3.3 Construcción de un sistema de monitoreo externo de los reconocimientos del SABP.

Con base en los periodos obligatorios de revisión establecidos en las listas de comprobación del SABP, se deberá contar con monitores externos independientes de alta calificación que revisen sistemáticamente su cumplimiento actualizado en las empresas que hayan obtenido el reconocimiento SABP.

2.2.3.4 Reestructuración del Directorio de Empresas Comprometidas con la Mejora de la Calidad en Turismo, para garantizar su actualidad, vigencia y pertinencia.



El directorio deberá integrar estrictamente a aquellos proveedores que cuenten con reconocimiento y monitoreo actualizados. Deberá ser revisado y actualizado periódicamente. Este directorio deberá ser virtual y deberá estar alojado de preferencia en un sitio web propio.

Línea de acción 2.2.4. Implementación del proceso de reconocimiento y certificación de calidad para empresas de servicios turísticos.

Se deberá asegurar la producción de Normas Técnicas Peruanas consensuadas para desarrollar el proceso de certificación de calidad para empresas de servicios turísticos. Del mismo modo, deberá asegurar la adecuada convocatoria para el éxito de este proceso. Para el efecto, se proponen las siguientes acciones:

2.2.4.1 Fortalecimiento del Comité Técnico de Normalización en Turismo.

El Comité Técnico de Normalización en Turismo viene funcionando adecuadamente y sólo requiere incrementar su productividad.

2.2.4.2 Definición de los criterios generales de normalización en turismo, hotelería y gastronomía.

Deberá aprobarse a nivel técnico en el Comité de Técnico de Normalización en Turismo, criterios generales de normalización en turismo, hotelería y gastronomía, que uniformen los procesos de estandarización, en particular, los referidos a nomenclatura, redacción técnica y principalmente el levantamiento de información procedente del sector privado como criterio central de la normalización.

2.2.4.3 Campaña de difusión de las Normas Técnicas Peruanas.

Las normas técnicas sectoriales vigentes deben ser objeto de una campaña promocional focalizada a nivel nacional, con el objeto de propiciar su conocimiento y la eventual participación en la certificación.

2.2.4.4 Relanzamiento del Sello de Calidad Turística Perú

El Sello de Calidad Turística Perú deberá ser presentado nuevamente al más alto nivel, como el símbolo de la calidad turística en el Perú.



Línea de acción 2.2.5. Sistema de monitoreo de la implementación de los instrumentos para la mejora de la calidad en servicios turísticos.

Se deberá contar con monitores externos independientes de alta calificación que revisen anualmente el cumplimiento actualizado de las Normas Técnicas Peruanas por parte de las empresas que hayan obtenido el sello de calidad.

2.2.5.1. Diseño del protocolo de monitoreo y evaluación de las certificaciones que otorga el MINCETUR

Se deberá diseñar un protocolo de monitoreo y evaluación de la aplicación del Sello de Calidad Turística Perú.

2.2.5.2 Selección y entrenamiento de evaluadores externos por región.

Se deberá seleccionar y entrenar a un conjunto evaluadores externos que permitan atender el territorio nacional.

2.2.5.3 Aplicación regular del monitoreo y evaluación ex post a todos los procesos de certificación otorgados por el MINCETUR.

Las empresas que hayan recibido el sello de calidad deberán ser monitoreadas al menos una vez al año y evaluadas al término de la vigencia del Sello de Calidad Turística Perú.

Línea de acción 2.2.6. Sistematización y difusión de experiencias exitosas.

Las experiencias exitosas en el marco de la implementación del CALTUR deberán ser materia de sistematización con objeto de réplica y de actualización de herramientas, así como materia de intercambio a nivel internacional.

2.2.6.1 Constitución del Centro de Investigación y Documentación de la Calidad en Turismo.

Se desarrollará el sistema de investigación, documentación y difusión de los ámbitos de intervención en calidad turística para la prestación de los servicios turísticos con la finalidad de mejorar su calidad y generar modelos replicables a nivel nacional.

2.2.6.2 Intercambio de experiencias internacionales.

Considerando las alianzas establecidas con diversas instancias y organizaciones, se hará uso de los acuerdos que permitan el



aprendizaje institucional de experiencias similares en materia de calidad, registrando dicho proceso en un organismo especializado.⁶

Componente 2.3. Posicionamiento de las empresas comprometidas con la calidad

Línea de acción 2.3.1 Promoción para las empresas comprometidas con la calidad.

Las empresas distinguidas con reconocimiento SABP y Sello de Calidad Turística Perú, deberán ser objetivo de estímulos tangibles por parte del sector público y privado a fin de consolidar el sistema de calidad turística y motivar su ampliación.

2.3.1.1 Mejora del directorio que incluye a las empresas con reconocimientos SABP y un directorio Premium para las que ostenten el Sello de Calidad Turística Perú.

Revisión y actualización del directorio asegurando la presencia de las empresas con reconocimiento SABP y con un capítulo especial (directorío Premium) para las empresas que ostenten el Sello de Calidad Turística Perú.

2.3.1.2 Promoción sistemática de las empresas del directorio ante el mercado turístico nacional e internacional e inclusión preferencial en los programas promocionales del sector público y privado

Se deberá asegurar que las instancias promocionales del Estado y del sector privado distingan y enaltezcan a las empresas que figuran en el directorio, con particular énfasis en aquellas que ostenten el Sello de Calidad Turística Perú.

Línea de acción 2.3.2 Apoyo al posicionamiento en el mercado de las empresas comprometidas con la calidad en turismo.

Se deberá asegurar acciones de promoción de las empresas del directorio, básicamente las referidas a presencia en ferias y otros eventos, en el material promocional a cargo de PromPerú y otras actividades del sector privado.

2.3.2.1 Participación en condiciones preferenciales de las empresas del directorio en ferias y otros eventos nacionales e internacionales que promueva PromPerú.



⁶ Se propone al Comité de Apoyo a la Calidad de la Organización Mundial del Turismo.

PromPerú, en su calidad de actor involucrado en la implementación del CALTUR, facilitará la participación en ferias y otros eventos nacionales e internacionales que promueva a las empresas que figuren en el directorio.

- 2.3.2.2 Presencia de las empresas del directorio en el material promocional, videográfico y digital que elabore PromPerú.

PromPerú, en su calidad de actor involucrado en la implementación del CALTUR, incluirá en su material promocional, videográfico y digital, a las empresas que figuren en el directorio.

- 2.3.2.3 Participación en condiciones preferenciales de las empresas del directorio en eventos y otras actividades promovidas por los gremios del sector privado.

Los gremios nacionales y regionales facilitarán la participación de las empresas que figuran en el directorio en los eventos nacionales o internacionales que organicen.

Ámbito 3: Sitios turísticos manejados con criterios de uso sostenible

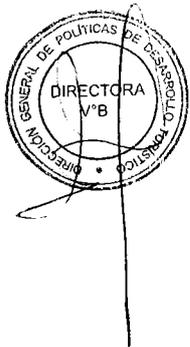
Componente 3.1. Desarrollo de una cultura de calidad entre los actores que intervienen en los sitios turísticos

Línea de acción 3.1.1 Difusión e involucramiento de los actores para la inserción de criterios de calidad en la gestión de los sitios turísticos.

El compromiso y participación de los actores de la gestión patrimonial es requisito indispensable para la implantación de criterios uniformes de calidad en los sitios turísticos. Por ello se proponen las siguientes acciones:

- 3.1.1.1 Levantamiento de información de gestores de sitios en uso turístico, organizaciones nacionales e internacionales a cargo del patrimonio natural y entidades académicas participantes.

Los gestores de los sitios patrimoniales en uso turístico se incorporan formalmente al trabajo del CALTUR, así como las organizaciones nacionales e internacionales a cargo de su gestión, conservación y promoción y las entidades académicas involucradas.



3.1.1.2 Programa semestral de coordinación, inducción y retroalimentación

Semestralmente, los actores participantes serán convocados a un programa de coordinación, inducción y retroalimentación, predominantemente virtual, que desarrolle: i) intercambio de experiencias, ii) evaluación de logros y aprendizajes y iii) sugerencias de ajuste e innovación.

3.1.1.3 Talleres anuales de síntesis

Anualmente, los actores participantes desarrollarán un taller, presencial, que se concentrará en el desarrollo de la síntesis de la experiencia acumulada y la formulación de estructuras replicables para la continuación del proceso de implantación de la calidad en la gestión de sitios turísticos.

Componente 3.2. Desarrollo de herramientas para la gestión sostenible de sitios turísticos

Línea de acción 3.2.1. Participación en el desarrollo de herramientas de planificación de sitios turísticos (planes maestros, de manejo, entre otros).

Se promoverá el desarrollo de planes maestros, de manejo y de uso social de los sitios con vocación turística, tanto para apoyar su formulación como para desarrollar aprendizaje de las experiencias líderes.

3.2.1.1 Seguimiento del estado de desarrollo de las herramientas de planificación en los sitios turísticos.

Se hará seguimiento del estado de desarrollo de los instrumentos de planificación de los principales sitios turísticos procurando definir metodologías adecuadas que puedan ser materia de síntesis y réplica.

3.2.1.2 Registro de las herramientas de planificación en los sitios turísticos.

Se registrará, con propósito de información y procesamiento, las herramientas de planificación actualmente vigentes en los principales sitios turísticos



Línea de acción 3.2.2. Desarrollo de estándares de uso turístico e interpretación del patrimonio.

Se promoverá la gestión sostenible de los sitios turísticos mediante la construcción e implantación inicial de herramientas de calidad para dicho propósito. Para el efecto se proponen las siguientes acciones.

3.2.2.1 Definición de los modelos a utilizar para la elaboración de estándares de calidad en la gestión de sitios culturales y naturales.

Con la participación de los principales gestores de sitios turísticos, se deberá elegir los modelos de gestión que permitan estandarizar la gestión de sitios.

3.2.2.2 Formulación de una lista de comprobación preliminar con base en la gestión de los sitios modelos identificados.

Se contará con una lista de comprobación preliminar para la gestión de calidad de sitios turísticos a partir de la información de los sitios modelos identificados.

3.2.2.3 Proceso de retroalimentación y validación de la lista de comprobación.

Se efectuará un proceso de consulta sobre la lista de comprobación preliminar a la mayor cantidad de gestores involucrados hasta alcanzar una versión definitiva y rápidamente aplicable.

3.2.2.4 Formulación y validación de los estándares de gestión turística de sitios culturales y naturales

Con la lista de comprobación validada, se iniciará el proceso de construcción de estándares de gestión de sitios turísticos con el objeto de ser aplicados a cualquier sitio turístico.

Línea de acción 3.2.3. Desarrollo de criterios generales de sostenibilidad del sitio patrimonial en uso turístico, a ser considerados en la implementación de facilidades turísticas (gestión ambiental, manejo de recursos, mantenimiento del sitio, uso turístico, etc.).

En adición a los estándares de gestión para sitios turísticos, se impulsará la formulación y difusión de criterios generales de sostenibilidad para la implementación de facilidades en los sitios turísticos. Para ello propone las siguientes acciones:



3.2.3.1 Formulación de criterios generales de sostenibilidad en la implementación de facilidades turísticas en los sitios patrimoniales

Se impulsará, junto con los gestores de sitios patrimoniales en uso turístico, la formulación específica de criterios generales de sostenibilidad para la implementación de facilidades turísticas en los sitios patrimoniales.

3.2.3.2 Validación de los criterios desarrollados con gestores de sitios turísticos, Plan COPESCO Nacional, gobiernos regionales y locales, empresas con programas de Responsabilidad Social Empresarial en turismo, etc.

Los criterios generales desarrollados de acuerdo al acápite 3.2.3.1 serán validados, en talleres participativos para las intervenciones de facilitación turística, a fin de uniformar la lógica de intervenciones, privilegiando la gestión ambiental y social y el manejo de la capacidad de carga en el uso turístico de los sitios.

Línea de acción 3.2.4. Implementación del proceso de reconocimiento de calidad para sitios turísticos.

Se extenderá el uso de reconocimientos a los sitios turísticos, cuya gestión corresponda a los estándares y criterios generales de sostenibilidad desarrollados y validados. Para ello se propone las siguientes acciones:

3.2.4.1 Aplicación piloto de los estándares de gestión y de los criterios generales de sostenibilidad en sitios patrimoniales en uso turístico.

Los sitios turísticos interesados postularán a su inclusión en el programa piloto del reconocimiento a la aplicación de estándares y, tras un proceso de pre auditoría, se seleccionará a los primeros participantes.

3.2.4.2 Evaluación y otorgamiento de un reconocimiento a los primeros sitios patrimoniales en uso turístico que cumplan los estándares de gestión y los criterios de sostenibilidad.

La evaluación con base en los estándares y criterios de sostenibilidad se aplicará a los sitios participantes en el proceso según decisión voluntaria y, conforme vayan aprobándolos, recibirán un reconocimiento o distinción.



3.2.4.3 Promoción por parte de Promperú, de los sitios implicados en la implementación del CULTUR.

Promperú, en tanto actor de la implementación del CULTUR, promoverá los sitios implicados, agregando a sus atributos generales y específicos, la gestión sostenible de calidad.

Componente 3.3. Fortalecimiento de actores de sitios patrimoniales en uso turístico

Línea de acción 3.3.1 Definición del programa conjunto de fortalecimiento de capacidades para actores (autoridades locales, regionales, comunidad, gestores).

Se desarrollará un programa intensivo de fortalecimiento de capacidades para los actores en el entorno de los sitios patrimoniales en uso turístico, cuyo núcleo deberá ser la apropiación comunal de los valores del sitio. Para el efecto se propone las siguientes acciones:

3.3.1.1 Diseño del programa de desarrollo de capacidades para los actores de sitios patrimoniales en uso turístico con base en los estándares de gestión y los criterios generales de sostenibilidad.

Se contratará el diseño del programa de desarrollo de capacidades para actores del entorno de los sitios patrimoniales en uso turístico, cuya estructura esencial esté determinada por los estándares de gestión turística de sitios y por los criterios generales de sostenibilidad para las intervenciones en facilitación turística.

3.3.1.2 Ejecución del programa de desarrollo de capacidades para los actores de sitios patrimoniales en uso turístico.

El programa diseñado será puesto en ejecución en los sitios turísticos inscritos que voluntariamente decidan formar parte del CULTUR.

Línea de acción 3.3.2 Intercambio de experiencias entre actores de los sitios turísticos patrimoniales en uso turístico.

Se fomentará el intercambio de experiencias sistemático entre los actores de los sitios turísticos, incluyendo experiencias internacionales. Para ello se proponen las siguientes acciones:

3.3.2.1 Organización y desarrollo de un foro anual de gestores de sitios patrimoniales en uso turístico.



Se impulsará, junto con los sitios turísticos afiliados, la realización anual de un foro técnico que permita el intercambio de experiencias y el registro de las innovaciones exitosas desarrolladas.

3.3.2.2 Producción y difusión bienal de un documento de síntesis y transferencia.

Como resultado del foro y de sus actividades preliminares y secuenciales, se publicará y distribuirá, cada dos años, un documento de síntesis y réplica al respecto.

Ámbito 4: Destinos turísticos competitivos gestionados con enfoque territorial

Componente 4.1. Desarrollo de una cultura de calidad entre los actores que intervienen en los Destinos Turísticos.

Línea de acción 4.1.1 Integración e involucramiento de los actores para la inserción de criterios de calidad en la gestión de los destinos turísticos.

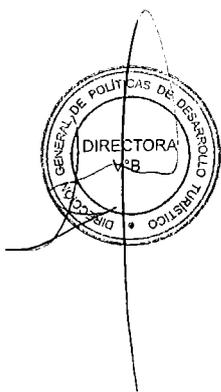
La implantación de una cultura de calidad en destinos es una de las líneas vitales para la consolidación del CALTUR. Es fundamental para ello la participación y compromiso de los actores principales de cada espacio turístico. Para el efecto se propone las siguientes acciones:

4.1.1.1 Establecimiento de una base de datos de autoridades, gremios, empresarios y entidades académicas participantes.

Los actores significativos de cada destino (autoridades, gremios, empresarios, entidades académicas y otros) registran su participación para la implementación del CALTUR para destinos turísticos, de modo que sea posible evaluar el compromiso y voluntad de los participantes.

4.1.1.2 Programa semestral de coordinación, inducción y retroalimentación.

Los actores registrados desarrollan coordinación presencial - local y regional- al menos cada seis meses un encuentro virtual nacional en el mismo período, con objeto de intercambio de experiencias y de aprendizajes.



4.1.1.3 Talleres anuales de síntesis.

Los actores de cada destino involucrado en el CALTUR para destinos turísticos desarrollan un taller anual de síntesis con propósito de generar modelos replicables.

Componente 4.2. Apoyo al desarrollo y ejecución de programas e iniciativas de mejora de la gestión en los principales destinos turísticos del país.

Línea de acción 4.2.1 Desarrollo de estándares para la implementación de iniciativas de mejora de la gestión del destino turístico.

Deberá desarrollarse un esfuerzo progresivo de construcción de herramientas eficaces para la gestión de calidad de los destinos turísticos. Para ello se proponen las siguientes acciones:

4.2.1.1 Elaboración de un sistema de estándares de gestión de un destino turístico.

Definir los elementos clave para el adecuado posicionamiento de un destino de calidad. Estos elementos clave deberán ser materia de estandarización de calidad en términos simples y concretos y deben estar fundamentalmente vinculados a la imagen del destino y a los elementos principales de satisfacción del visitante.

4.2.1.2 Formulación y difusión de una lista de comprobación que contenga los elementos (criterios e indicadores) de evaluación de los estándares para la gestión de destinos.

Sobre la base del estándar, se elaborará una lista de comprobación sencilla, con criterios e indicadores objetivos y pertinentes a fin de su rápida y efectiva adopción y aplicación.

Línea de acción 4.2.2 Insertar criterios de calidad en los espacios de concertación público-privados.

Se deberá promover la aplicación de los estándares en los espacios de concertación y/o gestión de destinos con el objeto de replicar su diseño e implementación. Para ello se propone ejecutar las siguientes acciones:

4.2.2.1 Incluir la aplicación de los estándares de gestión de destinos en la agenda de los espacios de concertación público privado de cada destino.



Los espacios de concertación y/o gestión de destinos, allí donde se constituyan, deberán incorporar a su agenda los estándares de calidad de destinos desarrollados en la medida de su compromiso con la calidad turística.

- 4.2.2.2 Propiciar la constitución y funcionamiento de órganos de calidad en cada ente gestor de destino.

Los entes gestores de destino deciden constituir instancias con la misión de implantar la calidad turística en el destino específico, dimensionando, adaptando y replicando el modelo promovido por el CALTUR.

Línea de acción 4.2.3 Implementación del proceso de reconocimiento de calidad para destinos turísticos.

Se implantará definitivamente en el país en la medida en que los destinos lo adopten y que se alcance la movilización nacional hacia la calidad turística. Para lograrlo se propone la siguiente serie de acciones:

- 4.2.3.1 Promover la postulación de los principales destinos del país al reconocimiento, previa pre-auditoría contra las listas de comprobación de los estándares.

Se deberá desarrollar inducción y promoción en los principales destinos turísticos del país con el objeto de insertarse en el proceso de evaluación de estándares establecidos, para obtener el reconocimiento. Para el efecto, se efectuará el desarrollo de asesorías para alcanzar lo establecido en los estándares.

- 4.2.3.2 Otorgamiento del reconocimiento a los destinos que cumplan los indicadores de los estándares de gestión.

Tras el proceso evaluativo, deberá otorgarse el reconocimiento a los destinos que hayan alcanzado los indicadores de los estándares de gestión de calidad desarrollados para destinos turísticos.

- 4.2.3.3 Promoción especial por parte de Promperú -a nivel nacional e internacional- de los destinos que ostenten el reconocimiento.

Los destinos que hayan alcanzado el reconocimiento deberán ser promovidos por Promperú, en tanto actor de la implementación del CALTUR, a nivel nacional e internacional, agregando a su atractivo y servicios, la condición de destino de calidad.

