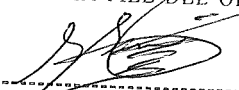
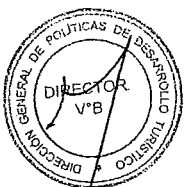


DOCUMENTO AUTENTICADO
"ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL"


GABRIELA GARCIA VILLALTA
FEDATARIA TITULAR
MINCETUR

Nº de Registro: 500 Fecha: 20/11/17

PLAN NACIONAL DE CALIDAD TURÍSTICA DEL PERÚ – CALTUR 2017 – 2025



GABRIELA GARCIA VILLALTA
FEDATARIA TITULAR
MINCETUR

Nº de Registro: 500 Fecha: 20/11/14

PALABRAS DEL MINISTRO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Durante los últimos diez años, la actividad turística en el Perú viene experimentando un desarrollo sostenido, con una tasa promedio de crecimiento anual de llegada de turistas internacionales de 7,7%. En el año 2016 el Perú recibió un total de 3,7 millones de turistas internacionales, como resultado de la implementación de la estrategia de promover al Perú como un destino turístico con oferta diversificada, lo que ha tenido un impacto positivo en la generación de divisas y empleo.

Para mantener esta tendencia creciente es necesario seguir implementado propuestas innovadoras, con visión de largo plazo y teniendo en cuenta aspectos medioambientales y de responsabilidad social; lo que nos permitirá consolidarnos como un destino turístico competitivo y sostenible, que ofrece seguridad y calidad global, fomentando la integración nacional y la interculturalidad, generando beneficios para el país al impulsar el crecimiento de la inversión privada y del empleo; donde a partir de una oferta diversa, lograda con participación de los actores del sector, el turista viva experiencias únicas y memorables, contribuyendo al desarrollo económico y social del país.

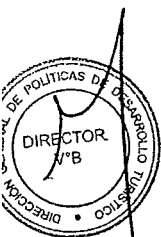
La Organización Mundial de Turismo – OMT, releva la importancia de la calidad y la necesidad de que esté presente en toda la experiencia turística, considerando la misma como un proceso que debe conllevar a satisfacer todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores. En tal sentido, los países despliegan un arduo trabajo para lograr que sus productos y destinos turísticos sean distinguidos por su calidad.

Nuestro país ha asumido la calidad como una política de Estado, que involucra a todos los niveles de gobierno y a los actores públicos y privados. La Política Nacional para la Calidad, aprobada mediante Decreto Supremo N° 046-2014-PCM, establece que todos los peruanos debemos asumir un compromiso con la calidad, a fin de contribuir en la mejora de la competitividad de la producción y comercialización de bienes y/o servicios.

En este marco, la actualización del Plan Nacional de Calidad Turística del Perú – CALTUR, tiene como finalidad establecer las principales líneas de actuación que al 2025 nos permitirán promover e impulsar el desarrollo sostenible, competitivo y diversificado del turismo en nuestro país. Sus ámbitos de actuación son: recursos humanos, prestadores de servicios turísticos, sitios turísticos y destinos turísticos. Sus componentes, líneas de acción y acciones, marcan la pauta de aquello que el gobierno nacional, regional y local, en forma conjunta con el sector privado, deben realizar en los próximos años.

Invitamos a todos los actores comprometidos con el desarrollo del turismo de nuestro país, a sumarse con compromiso y convicción a la aplicación del Plan Nacional de Calidad Turística del Perú – CALTUR, a fin de lograr que el Perú continúe mejorando su posicionamiento como destino turístico a nivel nacional e internacional.

EDUARDO FERREYROS KÜPPERS



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	4
1. Marco conceptual	5
2. Plan Nacional de Calidad Turística CALTUR 2005 – 2015	8
2.1. Ámbito Recursos Humanos	8
2.2. Ámbito Prestadores de Servicios Turísticos	9
2.3. Ámbito Sitios Turísticos	13
2.4. Ámbito Destinos Turísticos	13
3. Plan Nacional de Calidad Turística del Perú CALTUR 2017 – 2025	13
4. Ámbitos del Plan Nacional de Calidad Turística del Perú	14
Ámbito 1: Recursos humanos	14
Componente 1.1. Desarrollo de una cultura de calidad entre los actores implicados	14
Componente 1.2. Sistema de Certificación de Competencias Laborales del sector turismo	15
Componente 1.3. Posicionamiento del enfoque de competencias laborales y valoración de la certificación	17
Ámbito 2: Prestadores de servicios turísticos	18
Componente 2.1. Desarrollo de una cultura de calidad entre los actores involucrados	18
Componente 2.2. Formación para la competitividad de los prestadores de servicios turísticos	19
Componente 2.3. Posicionamiento de las empresas comprometidas con la calidad	23
Ámbito 3: Sitios turísticos	24
Componente 3.1. Desarrollo de una cultura de calidad entre los actores implicados	24
Componente 3.2. Desarrollo de herramientas para la gestión sostenible de sitios turísticos	25
Componente 3.3. Fortalecimiento de actores vinculados a la gestión de sitios turísticos	27
Ámbito 4: Destinos turísticos	28
Componente 4.1. Desarrollo de una cultura de calidad entre los actores implicados	28
Componente 4.2. Diseño y ejecución de iniciativas para promover una gestión de calidad de los destinos turísticos	29
Glosario	32



INTRODUCCIÓN

El Plan Nacional de Calidad Turística del Perú – CALTUR, presentado por primera vez en el año 2005, es un plan inspirado en la certeza de 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 posicionar al Perú como un referente de calidad de servicios y satisfacción de turistas, sustentado en herramientas dinámicas diseñadas para sus cuatro 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.

Luego de diez años de la implementación del CALTUR, es necesario 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, con participación de los actores del sector, para que el turista viva experiencias únicas, contribuyendo a la preservación del patrimonio cultural y natural, el aumento de divisas por el turismo y la rentabilidad de las empresas turísticas".

La actualización del CALTUR se desarrolló teniendo como marco principal el Plan Estratégico Nacional de Turismo – PENTUR 2016 – 2025, la Política Nacional para la Calidad, aprobada mediante Decreto Supremo Nº 046-2014-PCM del 28 de junio de 2014 y la Agenda de Competitividad 2014 – 2018.

La Política Nacional para la Calidad y la Agenda de Competitividad 2014 – 2018, resaltan la importancia de implementar mecanismos que permitan mejorar la competitividad de las actividades económicas de nuestro país, siendo prioritario el desarrollo de una infraestructura de la calidad que permitirá avanzar en el incremento de la productividad y la diversificación productiva.

De esta forma, la calidad se convierte en una política pública, por ello el Estado peruano declara de importancia nacional la promoción de la misma, para desarrollar y consolidar una infraestructura de la calidad, así como fomentar la "cultura de calidad" en la sociedad peruana.

Cabe mencionar que, a fin de recoger observaciones y sugerencias de los actores públicos y privados involucrados, se generó un proceso de consulta, con la participación de las Direcciones Regionales de Comercio Exterior y Turismo de los Gobiernos Regionales y otras instituciones públicas, así como de representantes del sector privado. Adicionalmente, con el fin de garantizar la adecuada socialización del contenido y alcances de la actualización del CALTUR, se realizaron talleres de trabajo en la ciudad de Arequipa, Chiclayo, Cusco y Lima, donde participaron los representantes de los Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales, gremios y academia del sector, entre otros actores vinculados.

El PENTUR 2016 – 2025, principal herramienta de planeamiento turístico de nuestro país, establece de igual forma la importancia de desarrollar acciones para mejorar la calidad de los productos y destinos turísticos, con el fin de lograr que el Perú sea reconocido a nivel mundial, como un destino turístico sostenible, competitivo, de calidad y seguro.

En este contexto, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR, presenta el CALTUR como un instrumento de planificación que permitirá orientar el desarrollo de la calidad en el sector turismo hacia el 2025.

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.

Igualmente, la OMT precisa lo siguiente²:

- 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 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



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

² Organización Mundial del Turismo. Normas y sistemas de calidad en el turismo y su relación con la sostenibilidad y las leyes de turismo – La experiencia de las Américas, España. 2010.

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, 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 explicada 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.
 - 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

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

GABRIELA GARCIA VILLALTA
FEDATARIA TITULAR
MINCETUR

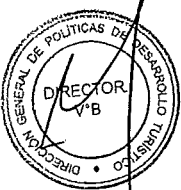
Nº de Registro: 500 Fecha: 20/11/17

estos factores así como el conjunto de ellos deben ser materia de gestión de 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.
- e. Fomento a procesos normativos sistemáticos para distintos subsectores del turismo.
- 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 instituciones del Estado 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.



⁴ Organización Mundial del Turismo. Normas y sistemas de calidad en el turismo y su relación con la sostenibilidad y las leyes de turismo – La experiencia de las Américas, España. 2010.

DOCUMENTO AUTENTICADO
"ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL"

GABRIEL A. GARCIA VILLALTA
FEDATARIO TITULAR
MINISTERIO

Nº de Registro: 500 Fecha: 20/11/14

- n. Resguardo del patrimonio natural y cultural con nuevos instrumentos para la conservación del entorno paisajístico, 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, en materia de calidad, han tenido éxito. Una de estas iniciativas corresponde al Plan Nacional de Calidad Turística del Perú – CALTUR 2005 – 2015. 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 dos de sus principales ámbitos.

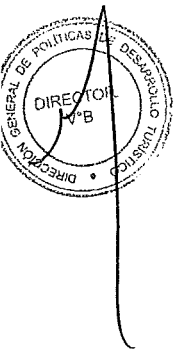
2.1. Ámbito: Recursos Humanos

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

2.1.1. Certificación de las Competencias Laborales

En este primer ámbito, que constituye la base de la gestión de la oferta turística a todo nivel, es importante resaltar 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 la certificación en seis perfiles ocupacionales: Atención en Salón de Comidas y Bebidas/Eventos (antes Mozo), Servicios de Limpieza (antes Operario de Limpieza), Cocina, Servicio de bebidas del área de bar (antes Bartender), Houskeeping y Recepción Hotel/Hostal.

En este contexto, desde el año 2011 a mayo del 2017, CENFOTUR ha realizado un total de 12 716 evaluaciones, llevadas a cabo en 17 regiones de todo el país, incluyendo la capital y los principales destinos turísticos como Cusco, Trujillo e Ica. De este total de evaluaciones, 9 575 lograron ser reconocidas como competentes laboralmente (75.29% de los evaluados), obteniendo así el certificado de competencia laboral en el perfil ocupacional y unidad de competencia en el que fueron evaluados.



2.2. **Ámbito: Prestadores de Servicios Turísticos**

El ámbito de los prestadores de servicios turísticos es el que ha tenido 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, gestionada por el MINCETUR, promueve la mejora continua de la calidad de los servicios, a través de la aplicación de buenas prácticas de gestión, 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 del Sello de Calidad Turística Perú.

La implementación del SABP, en la que el Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR ha jugado un rol de mucha importancia, respondió a cuatro fases de intervención: i) capacitación; ii) asistencia técnica; iii) evaluación y monitoreo y iv) reconocimiento. Para ello, ha sido necesario que el CENFOTUR como institución encargada de la ejecución del SABP, cuente con un equipo de profesionales especializados, responsables de brindar capacitación y asesoría personalizada a las empresas que se han insertado en el sistema.

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

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



GABRIELA GARCIA VILLALTA
FEDATARIA TITULAR
MINISTERIO

Nº de Registro: 500 Fecha: 20/11/14

**Cuadro 01. Resultados por fases del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas – SABP
2010 – 2016**

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
2016	518	278	278	596
TOTAL	4146	2367	2193	2013

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 – 2016**

Rubro de prestación de servicios	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Establecimientos de hospedaje	21	69	109	199	287	309	307
Restaurantes y afines	30	49	110	148	197	181	172
Agencias de viaje y turismo	06	06	07	63	111	191	221
Transporte turístico acuático	-	-	04	03	03	03	03
Transporte turístico terrestre	-	-	-	01	01	01	01
TOTAL	57	124	230	360	599	685	704

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

GABRIELA GARCIA VILLALTA
FEDATARIA TITULAR
MINCETUR

Nº de Registro: 500

Fecha: 20/11/14

puntos básicos en la operación de servicios. En atención a esta necesidad, desde el año 2013 se estableció una nueva estrategia de trabajo, que ofrecía capacitaciones cortas y básicas a estos prestadores, alcanzando los resultados siguientes:

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

Temática	2013	2014	2015	2016
Manipulación de alimentos	486	574	508	698
Técnicas de atención de clientes	-	524	1029	1150
Técnicas de atención de clientes en inglés	466	27	71	-
Servicio en restaurante	474	184	641	411
Costos y finanzas	-	-	-	904
Emprendedurismo	-	-	-	128
TOTAL	1426	3323	2249	3291

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

Esta herramienta surgió en el año 2011, de manera complementaria al SABP y en atención a la necesidad identificada en las empresas respecto a la mejora de sus procesos de gestión como unidades de negocio.

El MGE, que buscaba dotar a las empresas de herramientas para mejorar sus sistemas de gestión, está diseñado para ser implementado en cuatro 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 cuatro temáticas principales: el cliente feliz, el colaborador feliz, el enfoque de procesos, y la mejora continua.

Los resultados de la intervención de esta herramienta lograron también una significativa extensión a nivel nacional, alcanzando veinte regiones al 2015, alcanzando los siguientes resultados:



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

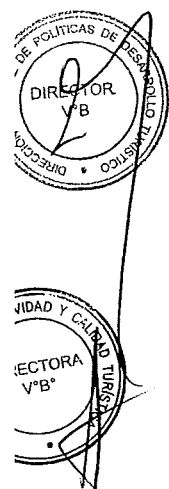
Hasta el año 2014, el trabajo realizado en cuanto a esta certificación era coordinado con el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI. A partir del año 2015, se coordina con el Instituto Nacional de la Calidad – INACAL, como organismo adscrito al Ministerio de la Producción – PRODUCE creado debido a la relevancia que alcanza el trabajo en normalización en el Perú.

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 tres años.

A la fecha, un total de doce Normas Técnicas Peruanas en materia de turismo han sido aprobadas. En el año 2015, un total de tres establecimientos lograron alcanzar esta



GABRIELA GARCIA VILLALTA
FEDATARIA TITULAR
MINCETUR

Nº de Registro: 388 Fecha: 20/11/14

certificación, mediante la implementación de la NTP 500.005:2015 TURISMO. Servicios de Alojamiento en la clase Hotel (1ra edición).

Con relación a las Normas Técnicas Peruanas, es muy destacable la labor realizada por el Comité Técnico de Normalización en Turismo, instalado el 25 de octubre del 2005, en las oficinas del MINCETUR, en el marco de la publicación de la Resolución N°0072-2000/INDECOPI-CRT (29/11/2000), mediante la cual se aprobó el Reglamento para la Elaboración y Aprobación de Normas Técnicas Peruanas y el Reglamento de Comités Técnicos de Normalización.

Este Comité, de constitución público – privada, 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 turísticos (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 2017 – 2025**

3.1. **Visión**

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

3.2. **Misión**

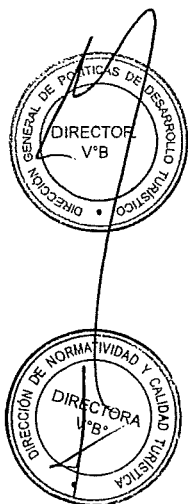
Guiar el desarrollo de estrategias y líneas de acción que en materia de calidad en turismo, permitan alcanzar un posicionamiento del Perú como un destino global de calidad.

3.3. **Objetivo general**

Posicionar al país como un destino reconocido por la calidad total de su oferta turística, con participación de los actores del sector, para que el turista viva experiencias únicas, contribuyendo a la preservación del patrimonio cultural y natural, el aumento de divisas por el turismo y la rentabilidad de las empresas turísticas.

3.4. **Objetivos específicos**

- 3.4.1. Promover el desarrollo de recursos humanos competentes en beneficio de las entidades y empresas que forman la cadena de valor en turismo del país



- 3.4.2. Fortalecer la calidad en la prestación de servicios turísticos en los destinos turísticos del Perú
- 3.4.3. Promover la gestión de sitios turísticos que conforman la oferta turística del país sustentado en estándares de calidad de conservación e interpretación de patrimonio
- 3.4.4. 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

3.5. Ámbitos del CULTUR 2017 – 2025

- 3.5.1. Recursos humanos
- 3.5.2. Prestadores de servicios turísticos
- 3.5.3. Sitios turísticos
- 3.5.4. Destinos turísticos

4. Ámbitos del Plan Nacional de Calidad Turística del Perú

Se considera que para lograr que al 2025 el Perú esté posicionado como un destino global de calidad, es necesario priorizar la actuación de los actores públicos y privados en los cuatro ámbitos que seguirán siendo la estructura fundamental del CULTUR: recursos humanos, prestadores 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 acciones que harán posible su implementación.

Cabe señalar que los cuatro ámbitos tienen un componente de actuación transversal, referido al desarrollo de una cultura de calidad entre los actores implicados, en concordancia con el Eje de Política 2: "Cultura para la calidad", de la Política Nacional para la Calidad⁵, que establece la necesidad de fortalecer las alianzas público – privadas para mejorar y hacer más activa la participación de los representantes públicos y privados, en la toma de decisiones, gestión y construcción de una infraestructura de calidad.

Ámbito 1: Recursos humanos

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

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

Uno de los aspectos que caracteriza al sector turismo del país, es que el recurso humano, principalmente en lo referente a las posiciones operativas, cumple funciones en atención a su experiencia práctica acumulada, siendo necesario dotarlo del debido respaldo, con la finalidad de lograr su mejor posicionamiento en el mercado laboral, así como una participación más sólida en la prestación del servicio turístico. En este sentido, el enfoque de competencias laborales, se constituye en el mecanismo que permitirá potenciar las competencias del recurso humano, así como también la competitividad de los prestadores de servicios turísticos.

⁵ Presidencia del Consejo de Ministros. Política Nacional para la Calidad aprobada mediante Decreto Supremo Nº 046-2014-PCM, Lima, Perú. 2014.

GABRIELA GARCIA VILLALTA
FEDATARIA TITULAR
MINCETUR

Nº de Registro: 500 Fecha: 20/11/14

La apropiación del enfoque de competencias laborales y el involucramiento de los actores públicos y privados a nivel nacional y regional en su aplicación es consustancial a su éxito.

Para ello deben desarrollarse las siguientes acciones:

1.1.1.1 Identificación y mapeo de los actores implicados

Se promoverá la participación de prestadores de servicios turísticos, organizaciones representativas de trabajadores y de entidades académicas participantes en el proceso de aplicación del enfoque de competencias laborales en el sector turismo.

Se realizarán acciones de identificación y mapeo, y posterior difusión e inducción, focalizadas sobre el enfoque de competencias laborales, para mejorar las capacidades de los actores y facilitar su participación en el desarrollo de las líneas de acción y acciones que en adelante se establecen.

El proceso de convocatoria a nivel nacional, regional y local se mantendrá permanentemente abierto a fin de promover un mayor nivel de participación.

1.1.1.2 Procesos de coordinación, inducción, retroalimentación y síntesis.

Se implementará un proceso de convocatoria de los actores participantes a nivel nacional, regional y local, para desarrollar reuniones trimestrales o semestrales, para la coordinación, inducción y retroalimentación, que desarrolle principalmente: i) intercambio de experiencias, ii) evaluación de logros y aprendizajes y iii) sugerencias de ajuste e innovación.

Asimismo, los actores participantes desarrollarán una reunión anual, con el objetivo de presentar la síntesis de las acciones ejecutadas, los principales logros y las experiencias replicables para la continuación del proceso de aplicación del enfoque de competencias laborales en el sector turismo.

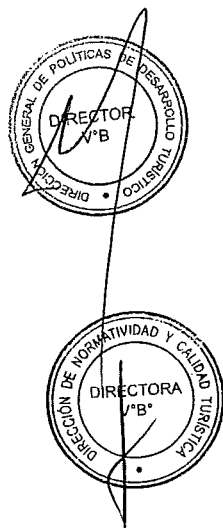
El proceso de coordinación, inducción, retroalimentación y síntesis será liderado inicialmente por el MINCETUR y el CENFOTUR a nivel nacional; y por las Direcciones Regionales o Gerencias Regionales en sus respectivos ámbitos; sin embargo, deberán establecerse las bases para que los responsables de la gestión de los destinos turísticos asuman el liderazgo del proceso.

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

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

La dirección estratégica de la aplicación del enfoque de competencias laborales en el sector, está a cargo del Comité de Competencias Laborales del Sector Turismo, creado mediante Resolución Ministerial N° 051-2016-TR. De su funcionamiento y operación eficiente depende el éxito de dicha aplicación.

Para el efecto, el Comité de Competencias Laborales del Sector Turismo deberá desarrollar las siguientes acciones:



GABRIELA GARCIA VILLALTA
FEDATARIA TITULAR
MINCETUR

Nº de Registro: 500 Fecha: 20/11/14

1.2.1.1 Priorización del enfoque de competencias laborales.

En alianza con el Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo – MTPE, el Ministerio de Educación – MINEDU, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR y los representantes del sector privado, se deberá impulsar la priorización de la implementación sectorial del enfoque de competencias laborales.

1.2.1.2 Fortalecimiento de la participación del sector privado en el Comité de Competencias Laborales del Sector Turismo.

Considerando que el Comité fue creado por el MTPE y cuenta con la participación del MINEDU y el MINCETUR como sector productivo, es importante fortalecer la participación permanente del sector privado con el objetivo de asegurar la aplicación sostenible del enfoque turístico.

1.2.1.3 Fortalecimiento de la participación regional en el Comité Sectorial de Competencias Laborales del Sector Turismo.

Las Direcciones Regionales o Gerencias Regionales de Comercio Exterior y Turismo en alianza con las Direcciones o Gerencias Regionales de Trabajo, promoverán la implementación de mecanismos de coordinación de competencias laborales del sector turismo en sus respectivos ámbitos, con el objetivo de comunicar y presentar al Comité Sectorial de Competencias Laborales del Sector Turismo, sus necesidades y prioridades.

Para tal efecto, deberán convocar a los representantes del sector privado, academia y representantes de los trabajadores del sector turismo de su ámbito.

Línea de acción 1.2.2. Creación, revisión, actualización y difusión de perfiles ocupacionales del sector turismo.

La evaluación y la certificación de competencias laborales en turismo, se sustenta en la existencia de perfiles ocupacionales actualizados. Para ello se propone que el Comité continúe con la ejecución de las siguientes acciones:

1.2.2.1 Desarrollo y validación de perfiles ocupacionales en turismo.

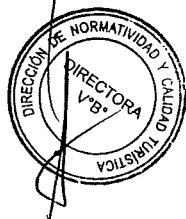
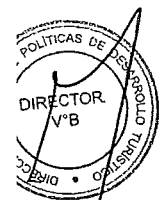
Se deberá continuar con el desarrollo y validación de los perfiles que comprendan las principales ocupaciones sectoriales, con la participación de representantes de los prestadores de servicios turísticos, organizaciones representativas de los trabajadores, la academia y expertos.

Este proceso deberá asegurar la participación de los actores regionales.

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 proponen las siguientes acciones:

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



GABRIELA GARCIA VILLALTA
FEDATARIA TITULAR
MINCETUR

Nº de Registro: 500 Fecha: 20/11/14

Manteniendo la alianza entre el MINCETUR, el MTPE y el MINEDU, así como con el apoyo de las Direcciones o Gerencias Regionales de Comercio Exterior y Turismo de los Gobiernos Regionales y los gremios del sector turismo, deberán programarse y desarrollarse periódicamente campañas de evaluación y certificación de competencias laborales a nivel nacional.

1.2.3.2 Desarrollo del sistema de promoción para las personas que cuenten con certificación de competencias laborales.

Se deberá desarrollar un sistema de promoción para las personas que cuenten con certificado de competencias laborales en turismo, de modo que se asegure el incremento de su empleabilidad en el mercado laboral.

El sistema de promoción será impulsado por el MINCETUR en alianza con el MTPE, Direcciones o Gerencias Regionales de Comercio Exterior y Turismo de los Gobiernos Regionales y los gremios del sector turismo.

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

El MINCETUR, en alianza con las entidades académicas participantes, desarrollará un sistema de investigación, documentación y difusión de las mejores experiencias, 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 nacionales e internacionales

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

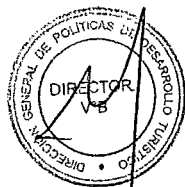
Componente 1.3. Posicionamiento del enfoque de competencias laborales y valoración de la certificación

Línea de acción 1.3.1. Promoción del valor de la certificación de competencias laborales.

El valor de mercado del certificado de competencias laborales debe estar establecido y respaldado 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 las competencias laborales, tanto en el sector público como en el privado.

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



GABRIELA GARCIA VILLALTA
FEDATARIA TITULAR
MINCETUR

Nº de Registro: 500 Fecha: 20/11/14

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

La certificación de competencias laborales deberá ser materia de promoción conjunta del sector público y privado, para cuyo efecto se deberá estructurar y aplicar una estrategia única de comunicación, que permita su reconocimiento social, como un valor significativo asociado a la calidad del recurso humano del sector turismo.

Línea de acción 1.3.2. Inserción del enfoque de competencias laborales en la oferta formativa del sector turismo.

Del mismo modo que se requiere asignar un valor real de mercado al certificado de competencias laborales, 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 y aplicar un sistema de valoración de la certificación de competencias laborales en los distintos niveles de formación académica.

El MINCETUR en forma conjunta con el MTPE y el MINEDU identificará mecanismos que permitan incluir la certificación de competencias laborales, de acuerdo a sus contenidos, en los diversos niveles de la formación ocupacional y superior técnica.

Una vez estructurados y aprobados los mecanismos, se aplicarán, constituyéndose en un incentivo para la aplicación del enfoque de competencias laborales y para la concurrencia al proceso de certificación.

Ámbito 2: Prestadores de servicios turísticos

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

Línea de acción 2.1.1 Compromiso e involucramiento de los actores en el desarrollo de la cultura de la calidad.

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, deben desarrollarse las siguientes acciones:

- 2.1.1.1 Levantamiento de información de actores involucrados

Se promoverá la participación de prestadores de servicios turísticos, gremios, organizaciones de trabajadores y de entidades académicas del sector turismo, en el desarrollo de la cultura de calidad en la prestación de servicios turísticos.

Se realizarán acciones de difusión e inducción focalizadas, para facilitar la participación de los actores en el desarrollo de las líneas de acción y acciones que en adelante se establecen.

GABRIELA GARCIA VILLALTA
FEDATARIA TITULAR
MINCETUR

Nº de Registro: 500 Fecha: 20/11/14

El proceso de convocatoria a nivel nacional, regional y local se mantendrá permanentemente abierto a fin promover un mayor nivel de participación.

2.1.1.2 Proceso de coordinación, inducción, retroalimentación y síntesis

Se implementará un proceso de convocatoria de los actores participantes a nivel nacional, regional y local, para desarrollar reuniones trimestrales o semestrales para la coordinación, inducción, retroalimentación y síntesis que desarrolle principalmente: i) intercambio de experiencias, ii) evaluación de logros y aprendizajes y iii) sugerencias de ajuste e innovación.

Asimismo, anualmente, los actores participantes llevarán a cabo una reunión, con el objetivo de presentar los principales logros y las experiencias replicables para la continuación del proceso de implantación de la cultura de calidad a nivel de los prestadores de servicios turísticos.

El proceso de coordinación, inducción, retroalimentación y síntesis será liderado por el MINCETUR en estrecha coordinación con las Direcciones o Gerencias Regionales de Comercio Exterior y Turismo y los gremios del sector turismo; sin embargo, deberán establecerse las bases para que los representantes de la gestión de los destinos turísticos asuman el liderazgo el proceso en el corto plazo.

Componente 2.2. Formación para la competitividad de los prestadores de servicios turísticos

Las herramientas que formen parte del proceso de formación de la competitividad de los prestadores de servicios turísticos, deberán ser estructuradas e implementadas, de tal forma que les permitan escalar en los procesos de implantación de la calidad y mejora continua; en tal sentido deberá garantizarse un hilo conductor en la aplicación de las mismas.

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

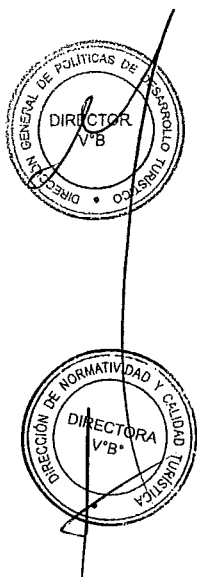
Se implementarán los cursos introductorios para la mejora de la calidad, que complementarán a la herramienta Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas en aquellas localidades cuyos prestadores de servicios turísticos requieran de formación para la mejora de la competitividad y cumplan con las condiciones para recibir de este tratamiento especial.

2.2.1.1 Identificación de localidades que requieren de la implementación de los Cursos Introductorios

El MINCETUR en coordinación con las Direcciones o Gerencias Regionales de Comercio Exterior y Turismo, los gremios y cuando corresponda gestores de los destinos turísticos, identificarán las localidades 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 y aplicarán los cursos introductorios en las materias identificadas para la inserción de los prestadores de servicios turísticos en el proceso de formación para la mejora de la competitividad y calidad.



Línea de acción 2.2.2. Implementación del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas – SABP

Deberá continuarse la aplicación del SABP, incluyendo contenidos de gestión de servicios como de gestión ambiental, con base en las lecciones aprendidas y en un relanzamiento público. Para el efecto se propone las siguientes acciones:

2.2.2.1 Fortalecimiento a corto plazo del SABP

El SABP deberá fortalecerse y orientarse principalmente en los elementos operativos de la calidad, con la actualización y mejora de sus manuales, metodología y otros instrumentos, así como de su sistema de promoción, conservando las fases que contempla su aplicación. Tendrá como objetivo primordial conducir al prestador de servicios turísticos hacia la mejora continua y prepararlo para ostentar en el mediano plazo certificaciones de calidad de nivel nacional y/o internacional.

El proceso de fortalecimiento será liderado por el MINCETUR con la participación del CENFOTUR, las Direcciones o Gerencias Regionales de Comercio Exterior y Turismo, los gremios y la academia.

2.2.2.2 Elaboración de listas de comprobación para el otorgamiento del Reconocimiento a la Aplicación de Buenas Prácticas

El SABP deberá contar, para cada tipo de prestador de servicios turísticos, con una lista de comprobación descriptiva de alta exigencia y con periodos obligatorios de revisión por cada concepto, que deberá aplicarse rigurosamente.

2.2.2.3 Facilitadores de la aplicación del SABP

Los facilitadores del SABP responsables de desarrollar cada una de sus fases, deberán contar con amplia experiencia en la actividad turística y en el conocimiento del/ los manuales y sus respectivas listas de comprobación; así como en la metodología respectiva. Se impulsará procesos de formación y capacitación para su descentralización a nivel nacional.

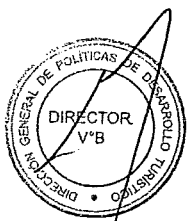
2.2.2.4 Ejecución del SABP

El MINCETUR, en coordinación con el CENFOTUR, las Direcciones o Gerencias Regionales de Comercio Exterior y Turismo, los gremios y cuando corresponda, los gestores de los destinos turísticos, efectuará la convocatoria de los prestadores de servicios turísticos que serán incorporados al SABP.

El proceso de ejecución deberá evaluar y concluir sobre el tiempo en el que los prestadores de servicios turísticos acreedores del Reconocimiento a la Aplicación de Buenas Prácticas, mantendrán su participación en el SABP.

La convocatoria priorizará el desarrollo de la calidad de los servicios turísticos en el ámbito de los destinos turísticos.

El MINCETUR y el CENFOTUR promoverán la ejecución del SABP por parte de entidades públicas y/o privadas. En el proceso de aplicación se cumplirá con el uso de los manuales, metodología y otros instrumentos, según corresponda.



GABRIELA GARCIA VILLALTA
FEDATARIA TITULAR
MINCETUR

Nº de Registro: 500 Fecha: 20/11/14

2.2.2.5 Construcción de un sistema de monitoreo externo de los Reconocimientos a la Aplicación de Buenas Prácticas

Con base en las listas de comprobación, se establecerán los mecanismos y periodos de monitoreo externo con la finalidad de implementar una revisión sistemática del cumplimiento de las buenas prácticas de los prestadores de servicios turísticos que hayan obtenido el Reconocimiento a la Aplicación de Buenas Prácticas.

El monitoreo deberá estar a cargo de personas naturales o jurídicas con amplia experiencia en el desarrollo de auditorías de calidad.

2.2.2.6 Desarrollo de acciones complementarias de apoyo a la mejora continua

El MINCETUR en coordinación con las Direcciones o Gerencias Regionales de Comercio Exterior y Turismo, los gremios y cuando corresponda gestores de los destinos turísticos, desarrollará y promoverá el desarrollo de capacitaciones dirigidas a los prestadores de servicios turísticos que ostenten el Reconocimiento a la Aplicación de Buenas Prácticas, con la finalidad de incentivar la mejora continua y el acceso a certificaciones de calidad de nivel nacional y/o internacional.

Línea de acción 2.2.3. Implementación del proceso de certificación y otorgamiento del Sello de Calidad Turística Perú.

Se deberá promover y desarrollar la infraestructura que permita a los prestadores de servicios turísticos alcanzar el Sello de Calidad Turística Perú. Para tal efecto, se impulsará los procesos de normalización, acreditación de los servicios turísticos en estrecha coordinación con el Instituto Nacional de Calidad – INACAL.

2.2.3.1 Fortalecimiento del Comité Técnico de Normalización en Turismo

Se implementarán mecanismos para fortalecer el accionar del Comité Técnico de Normalización en Turismo con el objetivo de incrementar el stock y la calidad de las normas técnicas peruanas del sector.

El Comité desarrollará sus funciones bajo un enfoque descentralizado y desconcentrado, con la finalidad de incorporar en el proceso de elaboración y difusión de las normas técnicas peruanas a los actores regionales.

2.2.3.2 Definición de los criterios generales de normalización en turismo

En el marco de las disposiciones emitidas por el INACAL sobre el proceso de normalización, el Comité de Técnico de Normalización en Turismo establecerá criterios generales de normalización en turismo que permitan uniformizar los procesos de estandarización, en particular, los referidos a nomenclatura, redacción técnica y levantamiento de información procedente del sector privado.

2.2.3.3 Campaña de difusión de las Normas Técnicas Peruanas y de la Certificación

Cumpliendo con las disposiciones del INACAL, las normas técnicas peruanas del sector turismo deben ser objeto de una campaña de difusión focalizada dirigida a los prestadores de servicios turísticos a nivel nacional, con el objeto de propiciar su conocimiento.

Asimismo, esta campaña considerará mecanismos para difundir las ventajas de la Certificación para la prestación del servicio turístico como



DOCUMENTO AUTENTICADO
"ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL"

GABRIELA GARCIA VILLALTA
FEDATARIA TITULAR
MINCETUR

Nº de Registro: 500 Fecha: 20/11/14

estrategia de diferenciación para alcanzar la mejora de su competitividad en el mercado nacional e internacional, facilitando la asistencia técnica necesaria a los prestadores de servicios turísticos.

Este proceso considerará de igual forma incentivar la autorización de los organismos de certificación de productos encargados de llevar adelante el proceso de certificación.

La campaña será liderada por el MINCETUR en coordinación con el INACAL, las Direcciones o Gerencias Regionales de Comercio Exterior y Turismo de los Gobiernos Regionales y los gremios del sector turismo.

2.2.3.4 Relanzamiento del Sello de Calidad Turística Perú

El Sello de Calidad Turística Perú deberá ser relanzado, como el símbolo de excelencia de la calidad turística en el Perú, implementando para tal efecto una estrategia de difusión y posicionamiento a nivel nacional e internacional.

Línea de acción 2.2.4. Sistema de monitoreo de la implementación del Sello de Calidad Turística Perú.

El MINCETUR en el marco de las disposiciones emitidas por el INACAL en relación a la certificación, implementará un sistema de monitoreo externo que permita verificar el cumplimiento de las Normas Técnicas Peruanas y uso del Sello de Calidad Turística Perú.

2.2.4.1 Diseño y aplicación del sistema de monitoreo de cumplimiento de las Normas Técnicas Peruanas y uso del Sello de Calidad Turística Perú

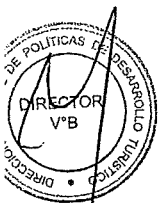
Se deberá diseñar un sistema de monitoreo y evaluación de la aplicación de las normas técnicas peruanas y uso del Sello de Calidad Turística Perú. La aplicación del sistema deberá estar a cargo de personas naturales o jurídicas calificadas, con amplia experiencia en el manejo y aplicación de procesos de auditoría de calidad.

Línea de acción 2.2.5. Investigación, documentación y difusión de experiencias exitosas en la formación para la mejora de la competitividad de los prestadores de servicios turísticos.

Las experiencias exitosas generadas en el proceso de formación de la competitividad de los servicios turísticos deberán ser materia de sistematización con objeto de réplica y de actualización de sus herramientas, así como para promover un intercambio a nivel internacional.

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

El Centro de Investigación y Documentación de la Calidad en Turismo, incorporará el desarrollo de un sistema de investigación, documentación y difusión de las herramientas generadas en el proceso de formación de la competitividad de los servicios turísticos, con la finalidad de mejorar su calidad y generar modelos replicables a nivel nacional e internacional.




GABRIELA GARCÍA VILLALTA
FEDATARIA TITULAR
MINCETUR

Nº de Registro: 500 Fecha: 22/11/14

2.2.5.2 Intercambio de experiencias nacionales e 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.

Componente 2.3. Posicionamiento de las empresas comprometidas con la calidad

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

Las empresas distinguidas con Reconocimiento de buenas prácticas y con el Sello de Calidad Turística Perú deberán ser objeto de estímulos tangibles por parte del sector público y privado, a fin de consolidar su inserción en los procesos de calidad y mejora continua

2.3.1.1 Mejora del Directorio de Empresas Comprometidas con la Mejora de la Calidad en Turismo

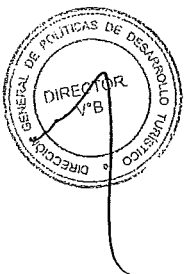
El Directorio deberá ser estructurado incorporando la participación de los prestadores de servicios turísticos que ostentan el Reconocimiento a la Aplicación de Buenas Prácticas y con un capítulo especial (directorío Premium) para las empresas que ostenten el Sello de Calidad Turística Perú.

El Directorio deberá ser permanentemente revisado y actualizado con la finalidad de garantizar su vigencia.

2.3.1.2 Promoción sistemática de los prestadores de servicios turísticos que ostentan el Reconocimiento a la Aplicación de Buenas Prácticas y el Sello de Calidad Turística Perú

Se deberá implementar a nivel de las instancias promocionales del sector público y privado la distinción y promoción de los prestadores de servicios turísticos que ostenten el Reconocimiento a la Aplicación de Buenas Prácticas y el Sello de Calidad Turística Perú.

Asimismo, se brindará a los prestadores de servicios turísticos capacitación para utilizar mecanismos de promoción que le permitan hacer uso del Reconocimiento a la Aplicación de Buenas Prácticas o del Sello de Calidad Turística Perú, según corresponda, para mejorar su posicionamiento en el mercado.



2.3.1.3 Participación en condiciones preferenciales de los prestadores de servicios turísticos que ostentan el Reconocimiento a la Aplicación de Buenas Prácticas y el Sello de Calidad Turística Perú en las acciones de promoción de PromPerú, de acuerdo a los lineamientos que éste establezca para tales efectos.

PromPerú implementará mecanismos que faciliten la participación de los prestadores de servicios turísticos que ostentan el Reconocimiento a la Aplicación de Buenas Prácticas y el Sello de Calidad Turística Perú en ferias y otros eventos nacionales e internacionales; así como su incorporación en materiales de promoción, video gráfico y digital.



- 2.3.1.4 Participación en condiciones preferenciales de los prestadores de servicios turísticos que ostentan el Reconocimiento a la Aplicación de Buenas Prácticas y el Sello de Calidad Turística Perú en eventos y otras actividades promovidas por los gremios del sector privado

Los gremios nacionales y regionales facilitarán la participación de los prestadores de servicios turísticos que ostentan el Reconocimiento a la Aplicación de Buenas Prácticas y el Sello de Calidad Turística Perú en los eventos nacionales o internacionales que organicen.

Ámbito 3: Sitios turísticos

Componente 3.1. Desarrollo de una cultura de calidad entre los actores implicados

Línea de acción 3.1.1 Identificación e involucramiento de los actores implicados en la gestión de los sitios turísticos.

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

- 3.1.1.1 Identificación y mapeo de gestores de sitios turísticos y otros actores implicados

Se realizarán acciones de identificación y mapeo, y posterior inclusión de los gestores de los sitios turísticos, organizaciones nacionales e internacionales con experiencia en la gestión del patrimonio cultural y natural, así como a entidades académicas y expertos.

Se realizarán acciones de difusión e inducción para facilitar la participación de los actores en el desarrollo de las líneas de acción y acciones que en adelante se establecen.

- 3.1.1.2 Procesos de coordinación, inducción, retroalimentación y síntesis

Se implementará un proceso de convocatoria de los actores participantes para desarrollar reuniones trimestrales o semestrales para la coordinación, inducción y retroalimentación, que desarrolle principalmente: i) intercambio de experiencias, ii) evaluación de logros y aprendizajes y iii) sugerencias de ajuste e innovación.

Asimismo, los actores participantes desarrollarán una reunión anual con el objetivo de presentar la síntesis de las acciones ejecutadas, los principales logros y las experiencias replicables para la continuación del proceso de implantación de la calidad en la gestión de sitios turísticos.

Este proceso será liderado inicialmente por el MINCETUR a nivel nacional en coordinación con los organismos responsables de la gestión del patrimonio cultural y natural (Ministerio de Cultura y Ministerio del Ambiente), y las Direcciones o Gerencias Regionales del Sector Turismo de los Gobiernos Regionales; sin embargo, deberán establecerse las bases para que los responsables de la gestión de los sitios turísticos asuman el liderazgo del proceso en sus respectivos ámbitos.



GABRIELA GARCIA VILLALTA
FEDATARIA TITULAR
MINCETUR

Nº de Registro: 500 Fecha: 20/11/14

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 sitios turísticos, en lo correspondiente a su uso turístico.

Se promoverá el desarrollo de herramientas de planificación de los sitios turísticos (planes maestros, planes de sitio, planes de uso público, reglamentos de uso turístico, entre otros), participando y apoyando en lo correspondiente a su uso turístico, mediante las siguientes acciones:

3.2.1.1 Identificación y sistematización de las herramientas de planificación de los sitios turísticos

Se identificará y sistematizará las herramientas de planificación vigentes de los sitios turísticos, con el fin de apoyar a los organismos competentes en su proceso de aplicación y evaluación.

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

Se apoyará a los organismos competentes en el seguimiento del estado de desarrollo de los instrumentos de planificación de los sitios turísticos, con la finalidad de identificar metodologías que puedan ser materia de réplica.

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

Se promoverá la gestión del uso turístico sostenible e interpretación de los sitios turísticos, mediante la construcción e implementación de herramientas de calidad. Para el efecto se proponen las siguientes acciones:

3.2.2.1 Identificación y definición de los modelos a utilizar para la elaboración de estándares de calidad de gestión del uso turístico e interpretación del patrimonio

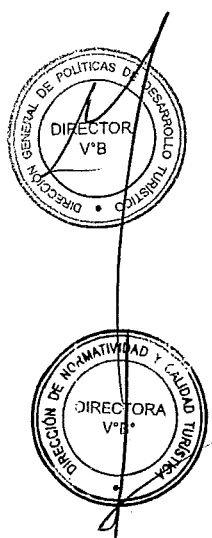
Con la participación de los gestores de sitios turísticos, se identificará y definirá los modelos que permitan establecer estándares de gestión del uso turístico e interpretación del patrimonio.

3.2.2.2 Formulación y validación de una lista de comprobación de los estándares de gestión del uso turístico e interpretación del patrimonio

Con la participación de los principales gestores patrimoniales, se elaborará una lista de comprobación de los estándares de gestión del uso turístico e interpretación del patrimonio para la gestión de calidad de sitios turísticos, considerando como base los modelos identificados.

La lista de comprobación será sometida a un proceso de consulta convocando a la mayor cantidad de gestores involucrados.

A partir de la lista de comprobación validada, se iniciará el proceso de formulación de estándares de gestión del uso turístico e interpretación del patrimonio, con el objeto de ser aplicados a cualquier sitio turístico.



GABRIELA GARCIA VILLALTA
FEDATARIA TITULAR
MINCETUR

Nº de Registro: 500 Fecha: 29/11/14

Línea de acción 3.2.3. Desarrollo de criterios generales de sostenibilidad para la implementación de facilidades turísticas en los sitios turísticos (gestión ambiental, manejo de recursos, mantenimiento del sitio, uso turístico, etc.).

Considerando los estándares de gestión del uso turístico e interpretación del patrimonio para sitios turísticos, se impulsará la formulación y difusión de criterios generales de sostenibilidad para la implementación de facilidades turísticas. Para ello se proponen las siguientes acciones:

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

Con la participación de los gestores de sitios turísticos, se iniciará el proceso de formulación de criterios generales de sostenibilidad para la implementación de facilidades turísticas, privilegiando la gestión ambiental, social y el manejo de la capacidad de carga en el uso turístico de los sitios.

3.2.3.2 Validación de los criterios generales de sostenibilidad para la implementación de facilidades turísticas en los sitios turísticos.

Los criterios generales serán validados mediante procesos participativos con gestores de los sitios turísticos, Plan COPESCO Nacional, gobiernos regionales y locales, empresas con procesos de responsabilidad social empresarial en turismo, entre otros, a fin de uniformizar la lógica de intervención.

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

Considerando los estándares de gestión del uso turístico e interpretación del patrimonio y los criterios generales de sostenibilidad para la implementación de facilidades turísticas de los sitios turísticos, se iniciará el proceso de otorgamiento de reconocimientos a aquellos sitios turísticos cuya gestión corresponda con los estándares y criterios. Para ello se proponen las siguientes acciones:

3.2.4.1 Aplicación de los estándares de gestión del uso turístico e interpretación del patrimonio y de los criterios generales de sostenibilidad.

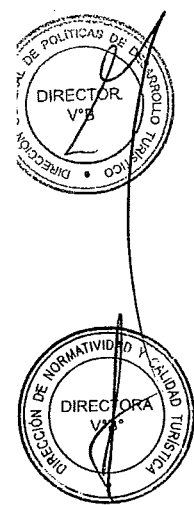
Se iniciará la identificación de iniciativas piloto de los sitios turísticos interesados en ser parte del proceso de otorgamiento de reconocimientos, los que deberán ser objeto de una pre-auditoría.

3.2.4.2 Evaluación y otorgamiento de un reconocimiento a los sitios turísticos que cumplan con los estándares de gestión del uso turístico e interpretación del patrimonio y con los criterios generales de sostenibilidad.

Los sitios turísticos que voluntariamente formen parte de las iniciativas piloto, serán objeto de una evaluación. Los que cumplan con los estándares de gestión del uso turístico e interpretación del patrimonio y con los criterios generales de sostenibilidad recibirán un reconocimiento o distinción.

3.2.4.3 Promoción de los sitios turísticos que cumplan con los estándares de gestión del uso turístico e interpretación del patrimonio y con los criterios generales de sostenibilidad

Se implementarán mecanismos de promoción de los sitios turísticos que cumplan con los estándares de gestión del uso turístico e interpretación del



patrimonio y con los criterios generales de sostenibilidad; mediante el uso de los mecanismos de promoción de PromPerú y otros actores implicados.

Componente 3.3. Fortalecimiento de actores vinculados a la gestión de sitios turísticos

Línea de acción 3.3.1. Definición del proceso de fortalecimiento de capacidades para los actores vinculados a la gestión de los sitios turísticos.

Se diseñará y desarrollará un proceso intensivo de fortalecimiento de capacidades para los actores vinculados a la gestión de los sitios turísticos con el objetivo de propiciar la apropiación comunal de los valores del sitio. Para el efecto se proponen las siguientes acciones:

3.3.1.1 Diseño del proceso de fortalecimiento de capacidades para los actores vinculados a la gestión de los sitios turísticos.

El proceso será diseñado considerando los estándares de gestión del uso turístico e interpretación del patrimonio y con los criterios generales de sostenibilidad.

Este proceso será liderado por el MINCETUR en coordinación con los organismos competentes de la gestión del patrimonio cultural y natural (Ministerio de Cultura y Ministerio del Ambiente), instituciones académicas y expertos en gestión del patrimonio.

3.3.1.2 Ejecución del proceso de fortalecimiento de capacidades para los actores vinculados a la gestión de los sitios turísticos.

El proceso diseñado será puesto en ejecución en los sitios turísticos que voluntariamente decidan formar parte del mismo.

La organización y convocatoria del proceso será inicialmente liderada por el MINCETUR en coordinación con los organismos competentes de la gestión del patrimonio cultural y natural (Ministerio de Cultura y Ministerio del Ambiente), sin embargo, se deberán sentar las bases para que los responsables de la gestión de los sitios turísticos asuman el liderazgo del proceso.

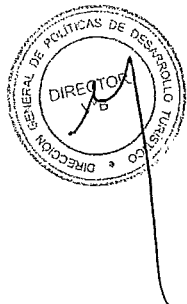
En dicho proceso de desarrollo se tendrá especial cuidado de seleccionar a expertos con alto grado de conocimiento y experiencia en la gestión del patrimonio cultural y natural.

Línea de acción 3.3.2 Procesos de coordinación, inducción, retroalimentación y síntesis.

El MINCETUR, en coordinación con los organismos responsables de la gestión del patrimonio cultural y natural (Ministerio de Cultura y Ministerio del Ambiente), desarrollará un proceso de inducción, retroalimentación y síntesis entre los actores vinculados a la gestión de los sitios turísticos, incluyendo experiencias nacionales e internacionales. Para ello se proponen las siguientes acciones:

3.3.2.1 Constitución del Centro de Investigación y Documentación de la Calidad en Turismo

El Centro de Investigación y Documentación de la Calidad en Turismo recopilará y sistematizará las experiencias para mejorar la gestión de los



sitios turísticos desarrollados en el marco del CALTUR, así como otras experiencias nacionales e internacionales.

3.3.2.2. Procesos de coordinación, inducción, retroalimentación y síntesis

Se implementará un proceso de convocatoria a los actores participantes a nivel nacional, regional y local, para desarrollar reuniones trimestrales o semestrales que permitan la coordinación, inducción, retroalimentación y presentación de la síntesis de los logros alcanzados, así como de las innovaciones exitosas desarrolladas.

Se promoverá el desarrollo y publicación de un documento de las experiencias exitosas con el objetivo de promover su réplica.

Ámbito 4: Destinos turísticos

Componente 4.1. Desarrollo de una cultura de calidad entre los actores implicados

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

La implantación de una cultura de calidad entre los actores responsables de la gestión de los destinos turísticos es una de las líneas vitales para alcanzar la visión del CALTUR y su consolidación como instrumento impulsor de la calidad del sector turismo.

Al 2025, el desarrollo y aplicación de las líneas de acción y acciones de los componentes de los cuatro ámbitos de actuación del CALTUR deberán ser liderados por los gestores de los destinos turísticos.

Es fundamental para ello la participación y compromiso de los gestores de los destinos turísticos. Para el efecto se proponen las siguientes acciones:

4.1.1.1 Identificación y mapeo de los actores con injerencia en la gestión de los destinos turísticos.

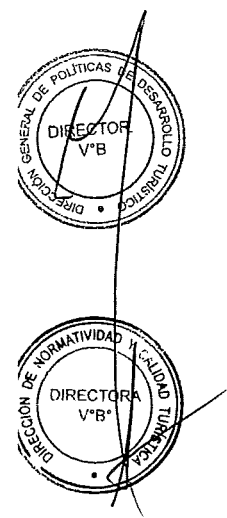
Se iniciará un proceso de identificación de los actores que asuman el compromiso en la gestión de los destinos turísticos (Direcciones o Gerencias Regionales de los Gobiernos Regionales, representantes de los gobiernos locales, gremios, empresarios, entidades académicas y asociaciones o entidades de la sociedad civil organizada).

El compromiso con el desarrollo de la gestión del destino turístico será materia de evaluación y seguimiento por las entidades participantes de la gestión de los destinos turísticos y por el MINCETUR.

4.1.1.2 Proceso de coordinación, inducción, retroalimentación y síntesis.

Los actores identificados desarrollarán encuentros trimestrales o semestrales nacionales organizados con el apoyo del MINCETUR, con el objetivo de promover el intercambio de experiencias y de aprendizajes.

Asimismo, desarrollarán una reunión anual de síntesis con la finalidad de presentar las experiencias y resultados exitosos para generar modelos replicables.



Componente 4.2. Diseño y ejecución de iniciativas para promover una gestión de calidad de los destinos turísticos

Línea de acción 4.2.1 Diseño de estándares para la implementación de iniciativas que promuevan una gestión de calidad de los destinos turísticos.

En el marco de las líneas de actuación propuestas por el PENTUR para el desarrollo y gestión de los destinos turísticos, se partirá por la identificación y diseño de estándares, que estarán referidos inicialmente a aspectos vinculados a su gestión; posteriormente, considerando en especial iniciativas de la Organización Mundial de Turismo – OMT, se ampliarán los estándares hacia otros aspectos que redunden en la calidad total de los mismos.

La seguridad turística es un elemento indispensable para promover la competitividad de los destinos turísticos y forma parte de una de las líneas de acción del PENTUR al 2025; los elementos que para tal efecto asuman los gestores para mejorar la imagen del destino y la satisfacción del turista, serán considerados en el diseño de los estándares.

Para ello se proponen las siguientes acciones:

4.2.1.1 Identificación de estándares de calidad para la gestión de los destinos turísticos.

La identificación de los estándares estará orientada al logro de una gestión de calidad que permita un adecuado posicionamiento de los destinos turísticos fundamentalmente vinculados a aspectos de imagen y elementos principales de satisfacción del visitante.

El proceso será liderado por el MINCETUR y coordinado con las Direcciones o Gerencias Regionales de Comercio Exterior y Turismo de los Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales, gremios del sector turismo y las entidades académicas.

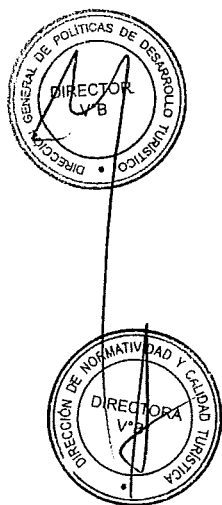
Para ello, se tendrá en consideración experiencias nacionales e internacionales llevadas a cabo en el sector.

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

Considerando los estándares identificados, se elaborará una lista de comprobación que contenga los criterios e indicadores objetivos y pertinentes para la evaluación de la gestión de los destinos turísticos.

Con el fin de facilitar su implementación, se estructurará un proceso de difusión dirigido a gestores de los destinos turísticos.

El proceso será liderado por el MINCETUR y coordinado con las Direcciones o Gerencias Regionales de Comercio Exterior y Turismo de los Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales, gremios del sector turismo e instituciones académicas.



Línea de acción 4.2.2 Promoción de la incorporación de estándares de gestión de calidad de los destinos turísticos.

Se promoverá la incorporación de los estándares en la gestión de los destinos turísticos con la activa participación de los actores públicos y privados que asumirán la responsabilidad de su implementación. Para ello se propone ejecutar las siguientes acciones:

- 4.2.2.1 Incluir la aplicación de los estándares de gestión de calidad de los destinos turísticos en la agenda de trabajo de los gestores de cada destino.

Los representantes públicos y privados responsables de la gestión del destino que se constituya, deberán incorporar a su agenda de trabajo los estándares de calidad, contando con el apoyo y asesoramiento del MINCETUR.

- 4.2.2.2 Promover la constitución y funcionamiento de órganos de calidad en la gestión de los destinos turísticos.

Con el fin de facilitar el proceso de implementación de los estándares de calidad para la gestión de los destinos turísticos, los actores públicos y privados procurarán designar o constituir responsables u órganos de la calidad, según corresponda.

Línea de acción 4.2.3 Implementación del proceso de reconocimiento de la gestión de calidad de los destinos turísticos.

Considerando el avance en la implementación de los estándares de gestión de calidad en los destinos turísticos, se impulsará un proceso de reconocimiento. Para lograrlo se propone la siguiente serie de acciones:

- 4.2.3.1 Promover la postulación de los destinos al proceso de reconocimiento de la gestión de calidad de los destinos turísticos.

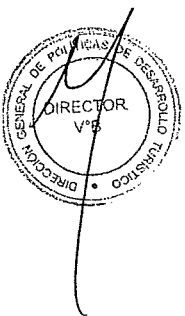
Se promoverá la participación de los destinos turísticos al proceso de evaluación de los estándares de calidad en la gestión, para lo cual se brindará el asesoramiento técnico respectivo con el objetivo de alcanzar el reconocimiento otorgado por el MINCETUR.

- 4.2.3.2 Otorgamiento del reconocimiento de la gestión de calidad de los destinos turísticos.

Para el otorgamiento del reconocimiento se establecerá un proceso de auditoría con el fin de evaluar el cumplimiento de los estándares de gestión.

El diseño del proceso de auditoría estará a cargo del MINCETUR, con la participación de las Direcciones o Gerencias Regionales de Comercio Exterior y Turismo, las entidades académicas y los gremios del sector turismo.

La implementación de la auditoría para el otorgamiento de los reconocimientos estará a cargo de especialistas representantes del sector público y privado, designados por el MINCETUR.



GABRIELA GARCIA VILLALTA
FEDATARIA TITULAR
MINCETUR

Nº de Registro: 500 Fecha: 20/11/12

4.2.3.3

Promoción de los destinos turísticos que ostenten el reconocimiento.

Se estructurará un sistema de promoción de los destinos turísticos que hayan alcanzado el reconocimiento a cargo de PromPerú; sin embargo, los gestores de los destinos turísticos deberán implementar también mecanismos que les permitan hacer uso del reconocimiento obtenido para su promoción a nivel nacional e internacional.



Glosario

1. Calidad turística⁶: 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.
2. Certificación de Competencias Laborales⁷: Reconocimiento formal y social de los conocimientos, habilidades y actitudes que una persona posee para desarrollar un trabajo eficiente y de calidad, para su desarrollo en el mercado de trabajo.
3. Comités Técnicos de Normalización (CTN)⁸: Cuerpos colegiados creados por la Comisión Permanente de Normalización del INACAL⁹ o por entidades públicas y privadas por encargo de esta, conformados por representantes de los sectores involucrados en una actividad definida, que bajo la supervisión de la Comisión, elaboran Proyectos de Normas Técnicas Peruanas relacionados con su campo de actividad.
4. Competitividad¹⁰: Capacidad que tiene una organización, pública o privada, con o sin fines de lucro, de lograr y mantener ventajas que le permitan consolidar y mejorar su posición en el entorno socioeconómico en el que se desenvuelve.
5. Destino turístico¹¹: Espacio geográfico determinado con rasgos propios de clima, raíces, infraestructuras y servicios y con cierta capacidad administrativa para desarrollar instrumentos comunes de planificación. El Destino atrae a turistas con producto(s) turístico(s) perfectamente estructurados y adaptados a las satisfacciones buscadas, gracias a la puesta en valor, al ordenamiento de los atractivos disponibles y a una marca que se comercializa teniendo en cuenta su carácter integral.
6. Gestión ambiental¹²: Conjunto estructurado de principios, normas técnicas, procesos y actividades, orientado a administrar los intereses, expectativas y recursos relacionados con los objetivos de la política ambiental y alcanzar así, una mejor calidad de vida y el desarrollo integral de la población, el desarrollo sostenible de las actividades económicas y la conservación del patrimonio ambiental y natural del país.
7. Mejora continua¹³: Proceso sistemático y planificado que pretende la mejora de los servicios, productos, procesos y resultados de una organización.

⁶ Organización Mundial del Turismo. Comité de Apoyo a la Calidad en su sexta reunión en Varadero, Cuba. 2003.

⁷ Ministerio de Trabajo, <http://www.mintra.gob.pe/mostrarContenido.php?id=920&tip=9>

⁸ Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. Reglamento de Comités Técnicos De Normalización, 3ª Edición, Lima, Perú. 2008.

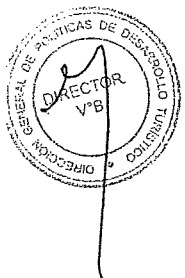
⁹ Actualmente Dirección de Normalización del INACAL.

¹⁰ Centro de Investigación y Estudios Turísticos. Revista Estudios y perspectivas en Turismo, Volumen 23, Argentina. 2014.

¹¹ Ministerio de Economía y Finanzas y Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Guía Metodológica para la Identificación, Formulación y Evaluación Social de Proyectos de Inversión Pública del Sector Turismo, a Nivel de Perfil, Lima, Perú. 2011.

¹² Ministerio del Ambiente. Glosario de Términos de la Gestión Ambiental Peruana, Lima, Perú. 2012.

¹³ Organización Mundial del Turismo. Manual práctico de la gestión integral de la calidad de los destinos turísticos, España. 2015



GABRIELA GARCIA VILLALTA
FEDATARIA TITULAR
MINCETUR

Nº de Registro: 500

Fecha: 20/11/14

8. Mejora de la calidad¹⁴: Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplimiento de los requisitos de la calidad.
9. Normalización¹⁵: Actividad mediante la cual se desarrollan normas técnicas para productos, procesos o servicios.
10. Normas Técnicas¹⁶: Documentos de carácter voluntario, establecidos para un uso común y repetido, que facilitan la adaptación de los productos, procesos y servicios a los fines a los que se destinan, protegiendo la salud y el medio ambiente, previniendo los obstáculos innecesarios al comercio y facilitando la transferencia tecnológica.
11. Oferta turística¹⁷: Conjunto de productos turísticos y servicios puestos a disposición del usuario turístico en un destino determinado, para su disfrute y consumo.
12. Prestadores de servicios turísticos¹⁸: Personas naturales o jurídicas que participan en la actividad turística, con el objeto principal de proporcionar servicios turísticos directos de utilidad básica e indispensable para el desarrollo de las actividades de los turistas.
13. Sitios turísticos: Son los atractivos físicos que constituyen el núcleo de los productos turísticos, así como los espacios en donde se desarrollan eventos y otras manifestaciones de atracción turística, que cuentan con instalaciones, equipamiento y servicios gestionados por entidades públicas y privadas para facilitar la experiencia del visitante, que responden a motivaciones de visita y definen fundamentalmente la decisión de viaje y la satisfacción de los visitantes.
14. Turismo¹⁹: Actividad que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocio, no relacionados con el ejercicio de una actividad remunerativa en el lugar visitado.
15. Turismo sostenible²⁰: Es el turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas.

¹⁴ Organización Mundial del Turismo. Manual práctico de la gestión integral de la calidad de los destinos turísticos, España. 2015.

¹⁵ Congreso de la República. Ley N° 30224, Ley que crea el Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad, Lima, Perú. 2014.

¹⁶ Congreso de la República. Ley N° 30224, Ley que crea el Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad, Lima, Perú. 2014.

¹⁷ Organización Mundial del Turismo. Introducción al Turismo, España. 1998.

¹⁸ Congreso de la República. Ley N° 29408, Ley General de Turismo, Lima, Perú. 2009.

¹⁹ Congreso de la República. Ley N° 29408, Ley General de Turismo, Lima, Perú. 2009.

²⁰ Organización Mundial del Turismo. Por un turismo más sostenible Guía para responsables políticos, Madrid, España. 2006.

