



TURISMO Y ALOJAMIENTO

POLÍTICA NACIONAL DE TURISMO

El Salvador

CONTENIDO

PRESENTACIÓN	1
Un turismo transversal sin fronteras ideológicas	2
Participación ciudadana incluyente, abierta transparente	4
Importancia del turismo para el país	5
Turismo: Impulsor de la economía	6
Turismo: Oportunidades para todos	6
Turismo: Valorador del patrimonio	6
Turismo: Motivo de orgullo	6
Turismo: Imagen que inspira	6
TURISMO Y ALOJAMIENTO EN EL SALVADOR	7
Tendencias que marcan la pernocta	8
Alternativas de clasificación y modelos de confianza	10
La oferta salvadoreña	16
OBJETIVOS DE LA POLÍTICA	17
Objetivo General	17
Objetivos Específicos	17
UNA POLÍTICA INCLUYENTE	18
EJES ESTRATÉGICOS	20
Eje I. Alojamiento con certidumbre e impacto.	21
Eje II. Impulso a la mejora continua	27
Eje III. Promoción al alojamiento responsable.	31
Eje IV. Preparándose para el futuro	34
RESUMEN	37



PRESENTACIÓN

El papel que juegan los servicios de alojamiento es de los más importantes de la actividad turística. La definición de la Organización Mundial del Turismo para explicar quién es un turista, parte de la premisa de que haya pernoctado en un entorno distinto al habitual, por lo que la necesidad de ofrecer un lugar para dormir se convierte en una cualidad del turismo fundamental para su desarrollo. No obstante, el alojamiento no es solo un lugar para pasar la noche, sino parte de la experiencia del viaje.

Uno de los componentes turísticos que más ha cambiado en los últimos años es el del alojamiento; los clientes buscan ofertas cada vez más personalizadas y especializadas, la evolución de los canales de distribución y venta debidos a los avances tecnológicos y el surgimiento de plataformas que permiten la relación directa de las personas han modificado radicalmente el diseño, el servicio, la operación y el mercadeo de la pernocta.

Hoy la necesidad de singularizar las experiencias al tiempo que se estandarizan los servicios es uno de los principales retos que enfrenta el sector. Al mismo tiempo, es necesario considerar que un número creciente de turistas buscan consumir en aquellos negocios responsables el medio ambiente y las comunidades locales y al mismo tiempo tener una experiencia única e irrepetible.

Entender el alojamiento como experiencia demanda cambios en las temáticas y en la forma de gestionar y desarrollar al turismo. Implica personalizar, relacionar los espacios de pernocta con la identidad y la vocación del destino; aportar valor añadido conectándose con la cultura y el entorno local, que permitan a los huéspedes acercarse a exposiciones de artistas locales, cocina, artesanía, actividades en la naturaleza, decoración, educación y sustentabilidad.

Por otra parte, la evolución de los canales de distribución y venta que han surgido a partir de del uso de tecnologías de información y comunicación y el surgimiento de plataformas que permiten la relación directa entre los oferentes y los clientes han modificado radicalmente el diseño, el servicio, la operación y el mercadeo de la pernocta.

El alojamiento también supone una oferta inmobiliaria con un desarrollo económico equilibrado, responsable e incluyente; parte de una planeación integral, en donde es importante tener en cuenta las capacidades de carga, la conectividad, las actividades y la proveeduría, elementos que no se pueden dejar de un lado y cuya integración al desarrollo evita fenómenos como los que se empiezan a dar en otras latitudes del mundo relacionados con el rechazo a los turistas, lo que ha acuñado el término turismofobia.

Así mismo, es fundamental brindar certidumbre y propiciar la mejora en la calidad, además de buscar en el alojamiento una extensión de la experiencia país que va más allá de descansar y dormir, pero al mismo tiempo, integrar el turismo al beneficio de la comunidad receptora y que se convierta en un elemento de distribución del ingreso. Esto permitirá generar una mayor derrama económica y mejorar los indicadores relacionados al turismo.



La Política de Turismo y Alojamiento se enmarca en la Política Nacional de Turismo de El Salvador (PNT) que contiene un conjunto de lineamientos rectores para que la actividad turística contribuya en la solución de los grandes retos del país relacionados con la economía, la educación, la inclusión social, el medio ambiente, los derechos humanos, la percepción de seguridad, la política exterior, la gobernabilidad y la imagen del país ante el mundo, por lo que se reconoce como un asunto de interés nacional.

Un turismo transversal sin fronteras ideológicas

Al ser una política de Estado transversal y transideológica convoca a los actores públicos, privados y sociales que intervienen en la gestión del turismo, a tomar decisiones de organización, inversión, operación y promoción, que permitan responder con oportunidad frente a los constantes cambios del entorno ambiental, sociocultural y de mercado, para que el turismo incida en el desarrollo sostenible del país.

De esta manera busca convertir al turismo en un eje articulador que estimule el aprovechamiento responsable de la riqueza cultural y natural del territorio para reducir la pobreza y la desigualdad, promover la inclusión, la integración productiva de la sociedad y la conciencia ambiental.

Así mismo, propone mecanismos

para ofrecer experiencias significativas para los visitantes nacionales y extranjeros para incrementar su satisfacción, prologar su estadía y convertirlos en agentes multiplicadores que recomienden los destinos de El Salvador.

La Política de Planificación para el Desarrollo Sostenible, responde al segundo objetivo de la PNT:

Impulsar la competitividad de los servicios de alojamiento turístico para mejorar la experiencia de los turistas, brindar certidumbre, incrementar la calidad de la oferta y lograr evolución constante del sector hacia la sustentabilidad.



Participación incluyente, abierta y transparente

Con el objetivo de aprovechar la indiscutible influencia del turismo para el desarrollo del país, el Ministerio de Turismo (MITUR), encargado de la rectoría del sector ha llevado a cabo un proceso de actualización de la Política Nacional de Turismo creada en 2013, que parte de un análisis sobre las transformaciones que influyen en el desempeño de la actividad y un amplio proceso de consulta ciudadana.

Esta fórmula mixta ha permitido identificar nuevas oportunidades para el sector, especialmente en lo que se refiere a estructuras de gobernanza, planificación, cadenas de producción, intermediación y manejo de visitantes.

La participación ciudadana en la construcción de la política y su difusión pública, han generado una oportunidad para establecer un espacio permanente de diálogo incluyente, abierto y participativo para todos los actores que inciden en el desarrollo del turismo, sin distinciones sociales, ideológicas, religiosas, o de cualquier otra índole; pues el desarrollo del turismo no puede ni debe interpretarse como el compromiso o tarea de un sólo actor.

Para lograrlo se requiere la participación individual y colectiva de los diversos actores relacionados con la actividad: instituciones del gobierno central y de las municipalidades, las grandes, medianas, pequeñas y microempresas, las agencias de integración y cooperación internacional, la academia, la sociedad civil organizada, los turistas y la ciudadanía en general.

La consulta que se llevó a cabo durante

el año 2018 tuvo un alcance de más de 225 mil personas, mujeres y hombres por igual, representantes de todos los grupos de edad de la población salvadoreña, del sector público, privado y social; ciudadanos de diversos contextos socioeconómicos y culturales de todos los municipios del país, quienes a través de una herramienta en línea y la participación en diez foros presenciales brindaron sus opiniones y recomendaciones.

Es relevante mencionar que el 99% de los participantes consideró que el turismo debe ser prioridad nacional, porque contribuye a que el país sea más próspero, multicultural, soberano, incluyente, sostenible, solidario, independiente y con mayor nivel educativo.

La búsqueda de mecanismos para lograr el desarrollo sostenible del turismo fue una constante en todos los grupos participantes.





Importancia del turismo para el país

El turismo se considera hoy una de las actividades más dinámicas e influyentes a nivel mundial por los impactos que genera en la economía, la educación, la inclusión social, el medio ambiente, los derechos humanos, la percepción de seguridad, la política exterior, la gobernabilidad y la imagen de los países ante el mundo.

La significación de impulsar proyectos y programas vinculados la actividad turística para las instituciones de gobierno, las organizaciones civiles y los actores locales se vincula con su capacidad para impulsar el desarrollo sostenible del país:

Turismo: Impulsor de la economía

Genera divisas, distribuye la riqueza y mitiga la pobreza en los territorios en los que se desarrolla, tanto en las zonas urbanas como en comunidades rurales alejadas y con escasas oportunidades de desarrollo.

Turismo: Oportunidades para todos

Crea empleos y oportunidades de inserción productiva con equidad de género, para personas de diversas edades y con distintos niveles de educación institucional. Articula encadenamientos productivos, favoreciendo actividades sociales y económicas en zonas rurales, por lo que su impacto trasciende a los resultados directos de la actividad, contribuyendo incluso, a reducir la necesidad de migrar del campo a la ciudad y hacia otros países.

Turismo: Valorador del patrimonio

Propicia la puesta en valor, divulgación y disfrute del patrimonio natural y cultural, pues origina actividades recreativas, de entretenimiento y educación para el disfrute de las comunidades receptoras y los visitantes, motivando la conservación, protección y renovación del patrimonio.

Turismo: Motivo de orgullo

Fortalece el sentido de identidad, el orgullo local y el respeto a la diversidad cultural de los pueblos en los que se desarrolla. Contribuye a propiciar la integración familiar, así como a combatir la discriminación.

Turismo: Imagen que inspira

Muestra una imagen positiva del país, lo que motiva el deseo de conocer sus destinos, propicia las inversiones en el territorio, y el consumo de otros productos nacionales, fortaleciendo el liderazgo del país en el ámbito internacional.



TURISMO Y ALOJAMIENTO EN EL SALVADOR

La relación entre el gobierno y los proveedores de alojamiento permite que se discuta en la mesa temas sobre impuestos, competitividad y calidad turística a nivel de país, que en mutuo acuerdo ayudan a la mejora de los destinos y la gestión turística en todas sus dimensiones. Y en este entendido del mutuo acuerdo, el país se prepara para proporcionar al turista tenga la mejor experiencia posible, basado en la certidumbre de la información y disfrutando de un servicio de calidad y con bases de sustentabilidad, donde el beneficio del consumo turístico libre se distribuya mejor.

Tendencias que marcan la pernocta

Los viajeros son más exigentes cada vez y buscan en el alojamiento una extensión de su experiencia que va más allá de descansar y dormir o de limpieza y eficiencia. La calidad, la calidez, la especialización en el tipo de hospedaje y su vinculación con el entorno y con la vocación local es determinante para la satisfacción de los huéspedes y el fortalecimiento de la identidad local.

Cada vez, diferentes nacionalidades y segmento de la población se preocupan por gastar su dinero en negocios responsables con el medio ambiente y con el entorno social en el que se encuentran; es importante que la oferta de alojamiento sea saludable y sostenible.

Por un lado, personas mayores de 50 años, con un mayor tiempo y recursos para viajar están explorando nuevos destinos que ofrecen darles la oportunidad de aportar a la comunidad que los reciben. El envejecimiento de la población hace necesario contemplar las necesidades de mercados maduros que demandan servicios adaptados a sus necesidades. Por otro lado, las nuevas generaciones, representadas por los millenials que están transformando la industria de viajes, el uso de la tecnología y los hábitos de viaje tradicionales. Ambos segmentos de la población tienen en la mente los programas de responsabilidad social y conciencia ambiental, en donde ya no se contentan con no contaminar, sino que se preocupan por mejorar las condiciones de la comunidad receptora y el desarrollo local.

La conciencia de inclusión implica que se cuente con infraestructuras y equipamiento que permita adultos mayores y personas con discapacidad acceder y moverse en los hoteles y los lugares.

Al mismo tiempo, los servicios de hospedaje que existían hasta hace unos pocos años, han evolucionado, han aparecido nuevos y el mundo turístico se ha tenido que adaptar a estas nuevas condiciones; la economía colaborativa y las nuevas tendencias turísticas nos arrojan plataformas novedosas en donde particulares transaccionan sin pasar por los canales tradicionales y en donde los diferentes actores requieren su integración al modelo turístico.

Por lo anterior, la necesidad de otorgar a los turistas un sistema creíble sobre el lugar en el cual estarán hospedados, y que, al mismo tiempo, se destaquen aquellos aspectos en donde cada prestador de servicios difunda las acciones que desarrolla por la sustentabilidad ambiental, social y económica es importante. Por otra parte, es necesario que el gobierno



centra, coadyuve en temas de captación de inversión y promoción, fomento al empleo digno, la regulación de la oferta de alojamiento, y el impulso al cuidado al medio ambiente.

En complemento a lo anterior, es necesario tener en cuenta que las agencias de viaje en línea (OTAs, por sus siglas en inglés), para dar certeza a los turistas, proporcionan una clasificación hotelera basada en sus propios criterios, de manera que, por ejemplo, todos los hoteles de una misma cadena son catalogados con la misma cantidad de estrellas sin que estos sean 100% correcto.

Debido a que, en la actualidad, los

turistas interactúan constantemente en el internet y las redes sociales, sus opiniones y valoración sobre servicios, instalaciones y experiencias de las que hacen uso tienen alta influencia en el momento en que otros turistas toman decisiones con respecto a sus viajes. Por lo tanto, la OMT, considera que para que la clasificación y categoría de un hotel sea lo más certero posible, se debe considerar también la evaluación de los clientes finales. De tal manera que se utilice un sistema de clasificación implementado por alguna institución y el promedio de evaluación de un número de turistas tomado de sitio de internet sobre reseñas y evaluaciones de los establecimientos de hospedaje (OMT, 2014).



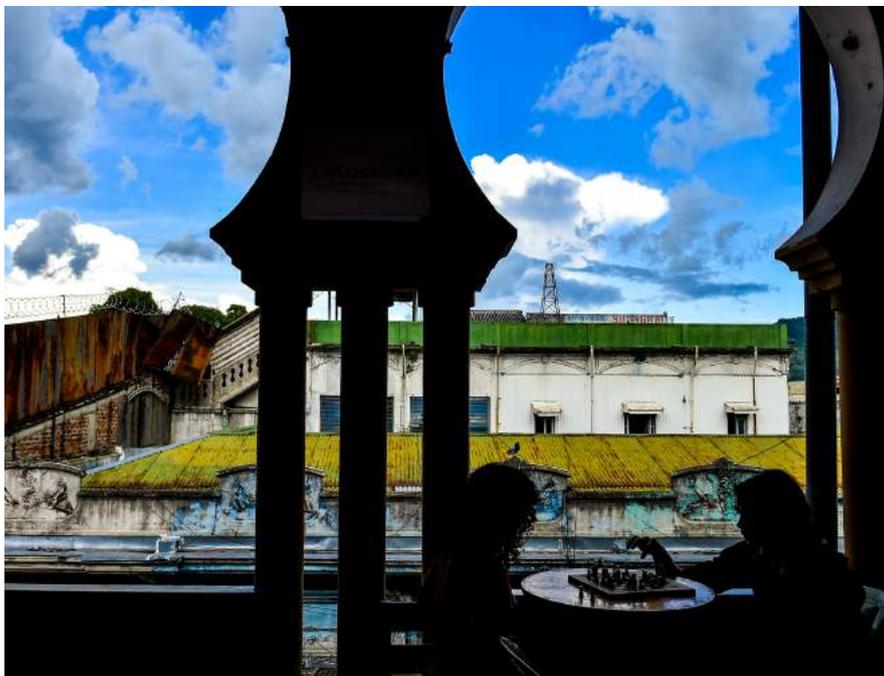
Alternativas de clasificación y modelos de confianza

Debido a la falta de un sistema mundial de clasificación hotelera, diversas entidades se han dado a la tarea de buscar metodologías que les permitan asignar una categoría que pueda dar certeza en cuanto a la calidad y servicios que brindan los establecimientos de hospedaje. Algunos han sido sistemas acertados y funcionales, mientras que otros no han logrado el resultado esperado. Es importante mencionar que, a la fecha, ninguno de los casos que a continuación se mencionan, califican o categorizan a los establecimientos de alojamiento por el impacto que estos tienen en la comunidad receptora. Más bien, están enfocados al servicio del turista y su relación con el prestador de servicios.

El contar con un sistema de clasificación en los servicios de hospedaje toma

cada día mayor importancia pues los huéspedes tienen la necesidad de conocer previo a su llegada cuáles son las condiciones del establecimiento y el servicio que brinda un establecimiento y con ello poder evaluar su estancia, mientras que los hoteleros requieren conocer la posición en la que se ubican para su cumplir las exigencias de sus clientes de acuerdo a la categoría en la que se ubican y en su caso poder realizar mejoras de infraestructura y servicios.

Como referencia para el desarrollo de un sistema de clasificación, se presentan diversos casos de éxito y fracaso que han de analizarse para establecer una alternativa adecuada para generar una alternativa que sea viable para el caso de El Salvador.



Casos de Éxito

AAA - Estados Unidos

Sistema estricto, confiable, muy bien posicionado entre los hoteles con altos estándares. Se realizan inspecciones exhaustivas con personal altamente calificado que aseguran la confiabilidad de la clasificación otorgada. Cuenta con filiales Internacionales: AA (Reino Unido), ANWB (Países Bajos), ADAC (Alemania), ACI (Italia), TCS (Suiza), TCB (Bélgica), ÖAMTC (Austria) y RACE (España).

Union Hotel Stars bajo patrocinio de HOTREC Unión Europea

Gracias a la integración de diferentes naciones europeas ha logrado incrementar su prestigio, uno de sus éxitos, radica en permitir que países sean observadores y que ellos decidan su inclusión al sistema. Mantiene un consenso regional y fomenta la transparencia del sistema. Este sistema no está destinado a sustituir los sistemas existentes a nivel nacional / regional, si algún país no cuenta con un sistema puede adoptarlo.

MICHELIN - Francia

Con más de 100 años en el mercado y un total de 27 guías que cubren 23 países de tres continentes, los criterios de clasificación son homogéneos en todos los países, aunque se tienen en cuenta las peculiaridades de cada uno de ellos. Variada selección de hoteles, restaurantes y establecimientos de todas las categorías de confort y precio. Además, cuenta con planos y mapas regionales del fondo cartográfico Michelin. La guía Michelin en Internet establece un récord, con más de 30,000 consultas diarias.

EXPEDIA - Estados Unidos

Sistema simple, consistente, la plataforma es disponible, accesible y de fácil navegación. Integra hoteles a nivel mundial. Sistemas de clasificación mixtos, por parte de usuarios y expertos. Es el portal con mayor cantidad de visitas y permanencia dentro del sitio. Las evaluaciones otorgadas por Expedia no siempre hacen justicia a las cualidades y servicios de los hoteles evaluados.

SCH - México

Creado en 2011 por la Secretaría de Turismo, esta clasificación se realiza mediante un cuestionario en línea en el que los hoteles se autoevalúan proporcionando información sobre sus características, instalaciones y fotografías, datos verificables. Su instrumento vincula la oferta y la demanda a través de 50 variables que se resumen en el número de estrellas y se agrupan en cinco ejes de desempeño para el hotel. Para no comparar hoteles en reservas ecológicas u orientados a hombres de negocios, es posible determinar la vocación del hotel y de esta manera se favorecen diferentes criterios para alcanzar un mismo nivel de calidad o número de estrellas.

Casos de Fracaso

Italia

Sistemas incompatibles de clasificación, lo cual no permite contar con clasificaciones confiables. Los últimos años se ha trabajado logrando que 10 de las 20 regiones adopten las normas mínimas de aplicación a nivel nacional. Regiones y provincias autónomas podrán determinar los niveles de mejora de los estándares mínimos.

España

No existe Sistema Nacional de Clasificación, 17 autonomías, cada una con sus correspondientes provincias, con la capacidad de expedir sus propios certificados. A la fecha, no cuenta con criterios homologables. La Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT) considera que deberían existir tantos sistemas como establecimientos turísticos. Se mantiene como país observador en HOTREC; el gobierno hace un esfuerzo mediante una organización no lucrativa para clasificar hoteles mediante el distintivo "Q" mediante el Instituto de Calidad Turística española (ICTE). Este distintivo tiene costo.

México

Previo al 2013, la clasificación era voluntaria, sin embargo, la Ley General de Turismo publicada en ese año indica que debe de ser obligatoria. Previo al mecanismo descrito en la tabla anterior, los hoteles son los que decidían cuantas estrellas tiene su establecimiento sin que se verifique dicha clasificación. No se contaba con el personal para sancionar establecimientos que incumplan. Se desarrollaron Normas Mexicanas para la clasificación, pero no se desarrollaron campañas de difusión, ni de promoción, razón por la cual no se logró consolidar a nivel nacional.

Fuente: Elaboración propia.



Si esta relación entre el gobierno central y los hoteles terminara en un modelo de clasificación, pareciera que las iniciativas del gobierno se quedarían en un mero diagnóstico en donde los hoteles se clasifiquen y entonces, además obtengan la información necesaria para saber los servicios o infraestructura que les haga falta para subir de categoría o decidir quedarse en una categoría particular.

Por tal motivo, se hace necesario evaluar la posibilidad de que el hotelero, que en la mayoría de los casos representa a un negocio familiar, pueda obtener los recursos para mejorar su infraestructura y tener acceso a mecanismos de promoción, así como mejorar los indicadores de efectos comunitarios, sociales y ambientales del lugar en el que se encuentran. De esta manera, a aquellos hoteles que opten por autoclasificarse, en caso

de que no sea una política obligatoria puedan aplicar por este otro tipo de apoyos.

En este sentido, los sellos relacionados con el turismo sostenible, que se están convirtiendo en un elemento de credibilidad frente a los visitantes, tanto por su interés en el cuidado del entorno, como por el significado que tiene el asegurar que el establecimiento cuenta con el reconocimiento de marcas o aliados altamente posicionados a nivel internacional. La promoción de estos sellos por parte de las autoridades y gremiales turísticas, así como su adopción de manera individual y voluntaria por parte de los prestadores de servicios salvadoreños, no solo permitirá el reconocimiento de los establecimientos, sino aumentará el posicionamiento del país en los mercados nacionales e internacionales.

Principales sellos relacionados con el turismo sostenible:

Biosphere Responsible Tourism

Otorgado por el Instituto Turismo Responsable en alianza con la UNESCO y TUI, aplica tanto para establecimientos de alojamiento como para destinos, ciudades y empresas de transporte. Incorpora los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas y las directrices emanadas de la Cumbre del Clima de París.

EarthCheck

Apoyado por World Travel & Tourism Council (WTTC), WWF, SECTUR, FONATUR, Asia-Pacific Economic Cooperation (APEC), aplica para servicios de alojamiento, turismo activo, destinos y cruceros. Contribuye con el desarrollo y gestión de soluciones sostenibles y apoya a empresas, comunidades y gobiernos a crear destinos turísticos limpios, seguros, prósperos y saludables para visitar, vivir, trabajar y divertirse, bajo el lema de que lo que es bueno para el planeta, también es bueno para los negocios.

Green Globe

Apoyado por EVVC, GCB, UNWTO, Skai, aplica a establecimientos de hospedaje, eventos, restauración, así como touroperadores, spa y transportistas. La membresía está reservada para empresas y organizaciones que están comprometidas a hacer contribuciones positivas a las personas y al planeta.

Green Growth 2050

Apoyado por The Global Compact, Travel Forever, The UNEP, se vincula con salud, seguridad, sostenibilidad del diseño y construcción de infraestructuras, derechos humanos y prácticas laborales. Fue desarrollado para satisfacer las necesidades del turismo y aplica a empresas que buscan soluciones de hoy a las cuestiones que impulsan el cambio social, cultural y medioambiental y van más allá de la actual unidimensional, legado, basado en la certificación.

Green Key

Establecido por Foundation of the Environmental y apoyado por UNEP, UNESCO y UNWTO, aplica tanto para alojamiento como para centros de convenciones, atractivos y restaurantes. El premio Green Key es un estándar de excelencia en el campo de la responsabilidad ambiental y la operación sostenible dentro de la industria del turismo. Esta prestigiosa ecoetiqueta representa un compromiso de las empresas que sus instalaciones se adhieren a los estrictos criterios establecidos por la Fundación para la Educación Ambiental.

Green Leaders

Establecido por Tripadvisor en asociación con Rainforest Alliance, Spain Green Building Council, The US Environmental Protection Agency entre otros, aplica para establecimientos de alojamiento. La participación en el programa EcoLíderes de TripAdvisor constituye una manera fantástica de atraer al creciente número de viajeros que se preocupa por las prácticas respetuosas con el medio ambiente, lo que le permitirá desmarcarse de la competencia y destacar sus EcoPrácticas.

Green Leaf Eco-Standard

Apoyado por el Wilderness Foundation aplica para alojamiento, touroperadores, eventos y conferencias. La etiqueta tiene como objetivo lograr cambios mensurables para las políticas de gestión, ambientales basadas en indicadores de sostenibilidad ecológica y social.

ISO

Aplicado por entidades certificadoras privadas en asociación con figuras nacionales de normalización, aplica a todo tipo de ámbitos. "ISO (Organización Internacional de Normalización) es el mayor desarrollador y editor mundial de Normas Internacionales. La norma ISO 14000: 2004 es un sistema de gestión ambiental también aplicable a los servicios turísticos.

Travelife

Establecido por ABTA y ECEAT, es apoyado por TUI, Thomas Cook, Virgin Holidays, DER Touristic y Rain Forest Alliance. Aplica tanto a hoteles como touroperadores y agencias de viajes. Se propone a hacer las vacaciones más sostenibles. Y trabaja con empresas de viajes de todo el mundo para ayudarles a mejorar sus impactos sociales, económicos y ambientales.

Fuente: Visiones del turismo.



La oferta salvadoreña

De acuerdo con datos del MITUR, El Salvador contaba con 9,261 cuartos en 465 establecimientos de hospedaje en el 2016 y tuvo una ocupación del 63.1% en San Salvador, 57.8% en La Libertad y 55.1% en Sonsonate.

La Norma Técnica Salvadoreña sobre la Categorización de hoteles por estrellas creada por el Organismo Salvadoreño de Normalización (OSN), determina los requisitos y características con los que debe contar un establecimiento de alojamiento para poder ser ubicado en alguna de las 5 categorías posibles (1 a 5 estrellas). Sin embargo, las normas técnicas, por su forma de elaboración y por el ámbito en el que se realiza, son de carácter voluntario, lo que genera un bajo nivel de confianza para los usuarios.

De acuerdo con el Reglamento General de la Ley de Turismo de El Salvador y el Registro Nacional de Turismo, las empresas de alojamiento se clasifican dependiendo de sus características y servicios como:

- Albergue.
- Apartotel.
- Cama y Desayuno (Bed and Breakfast).
- Cabañas o Bungalows.
- Hotel.
- Hostal.
- Sitio para acampar.
- Resort.
- Habitaciones de sistema compartido.

Es importante señalar que el Reglamento vigente, no considera los nuevos conceptos de alojamiento conocidos bajo la economía colaborativa como Airbnb o VRBO. Este tipo de alojamiento no hotelero está creciendo exponencialmente a nivel internacional.





OBJETIVOS DE LA POLÍTICA

Objetivo General

Impulsar la competitividad de los servicios de alojamiento turístico para mejorar la experiencia de los turistas, brindar certidumbre, incrementar la calidad de la oferta y lograr evolución constante del sector hacia la sustentabilidad en todas sus dimensiones.

Objetivos Específicos

- Establecer un mecanismo de clasificación de servicios de alojamiento alineado a la realidad salvadoreña que otorgue certidumbre y confianza al turista y que unifique la calidad de los servicios de hospedaje en el país, impulsando al mismo tiempo la singularidad de la experiencia.
- Propiciar la mejora en la calidad de los servicios de alojamiento desarrollando capacidades e incentivando la inversión innovadora que esté alineada con la vocación de los destinos y promueva la sostenibilidad local.
- Diversificar los mercados y respaldar la promoción creativa de los servicios de alojamiento y la multiplicidad de experiencias de pernocta que cumplan con criterios de sostenibilidad.
- Vigilar las nuevas tendencias en los modelos de negocio del turismo y alojamiento para impulsar aquellas que generen mejores impactos y beneficios para mejorar, actualizar y modernizar estratégicamente la planta hotelera.



UNA POLÍTICA INCLUYENTE

La diversidad de actores que participan en el desarrollo del turismo constituye uno de los mayores retos para la rectoría de la actividad, pues se requiere la participación alineada de todos ellos para que los elementos que conforman la oferta del país funcionen de forma armónica y competitiva. Esta diversidad es una oportunidad para generar esquemas de coordinación que generen sinergias productivas que beneficien al país en su conjunto.

Los actores más relevantes para el desarrollo del turismo en el ámbito de alojamiento son:

Los funcionarios públicos de las diversas instituciones del gobierno nacional y los gobiernos municipales que participan en la actividad turística.

Presidencia de la República, Consejo de Ministros, Asamblea Legislativa, Comisión de Turismo de la Asamblea Legislativa, Ministerio de Turismo (MITUR), Corporación Salvadoreña de Turismo (CORSATUR), Instituto Salvadoreño de Turismo (ISTU), Ministerio de Cultura (MICULTURA), Ministerio de Economía (MINEC), Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MARN), Comisión Nacional para la Micro y Pequeña Empresa (CONAMYPE), Centros de Amigos del Turista (CAT), Organismo Salvadoreño de Normalización (OSM), entre otros.

Los funcionarios de organismos de cooperación regional e internacional que intervienen en los distintos programas de fortalecimiento económico, social y ambiental que inciden en el turismo.

Representantes de organizaciones privadas y de la sociedad civil: gremiales, comunitarias, regionales, nacionales e internacionales, que participan en el desarrollo económico, social y ambiental de los destinos.

Asociación Salvadoreña de Hoteles (ASH), Asociación de Pequeños Hoteles de El Salvador (HOPES), Cámara Salvadoreña de Turismo (CASATUR), Asociación de Líneas Aéreas, Asociación Salvadoreña de Agencias de Viaje, Asociación de Agencias de Viaje Autorizadas en El Salvador (AVA), y Comités de Desarrollo Turístico en el ámbito local (CDT).

Los empresarios del turismo, el comercio, los servicios, y la producción industrial que dinamizan el desarrollo económico, entre los que se cuentan representantes de las grandes, medianas, pequeñas y microempresas, que se benefician a la vez que inciden en el desarrollo del alojamiento.

Los medios de comunicación que producen y difunden información sobre los destinos, las actividades y los beneficios del turismo a nivel local, nacional, regional e internacional.

Los académicos, científicos y artistas que participan en la educación, ciencia, tecnología, arte y cultura fortalecen el conocimiento y desarrollo del turismo.

Las comunidades receptoras de las regiones y microrregiones que participan en la operación de la oferta turística del país, particularmente las y los cocineros tradicionales, chefs y proveedores de insumos alimentarios.

Los salvadoreños en el exterior que inciden de forma determinante en el desempeño del turismo interno y en el posicionamiento de El Salvador, en los países que habitan.

Los visitantes nacionales e internacionales cuyas actuaciones y actitudes nutren el carácter de los destinos que visitan.





EJES ESTRATÉGICOS

Dada la relevancia e importancia que representan los diversos tipos de servicios de alojamiento turístico en El Salvador, se plantean cuatro ejes estratégicos que sustentan la aplicación de objetivos a través de líneas estratégicas que de manera articulada respondan a los retos de competitividad actuales a nivel global, permitiendo atender la demanda individual o colectiva que se alberga en los destinos turísticos con fines de descanso, recreación, salud, negocios, familiares, religiosos o similares.





Eje I. Alojamiento con certidumbre e impacto

Cuando un turista selecciona el lugar en donde se va a hospedar, está haciendo una de las decisiones más importantes y que va a marcar la experiencia que tenga en el destino. Por este motivo, proporcionar información a los turistas sobre los servicios que va a encontrar, ayuda a dar certidumbre y a homologar las expectativas con la realidad. En la medida en que estas expectativas se cumplan, la satisfacción del turista será mayor y por lo tanto la posibilidad de que este regrese se incrementan.

De igual manera, cuando los establecimientos que brindan servicios de hospedaje están integrados al desarrollo económico y ambiental de las comunidades receptoras y de sus propias particularidades, se convierten en un elemento de desarrollo con características de sustentabilidad. Aquellos prestadores de servicios que generan cadenas productivas que impulsan el empleo de calidad, los beneficios sociales y económicos de las comunidades receptoras y que fomentan el bienestar humano a través de actividades rentables y amigables que contribuyen al cuidado del medio ambiente, es cuando se apuesta a una estrategia integral que fomenta el desarrollo sustentable de los destinos turísticos considerando al turismo emisor y receptor de la cadena valor del turismo.

Este eje pretende mejorar la certeza del turista por medio de la creación de un sistema de clasificación de la oferta de alojamiento en El Salvador, con el fin que el

turista sepa que esperar de acuerdo a criterios ampliamente conocidos y reconocidos a nivel mundial no solo lo relativo a la prestación del servicio de hospedaje, lo que sucede dentro del hotel o equivalente; sino la manera en la que el prestador se involucra con la comunidad receptora, lo que sucede fuera del hotel o equivalente.

Existen varios casos de éxito a nivel mundial sobre mecanismos en donde los gobiernos centrales o locales destinan recursos para la mejora y mantenimiento de los hoteles, así como su renovación, modernización o actualización, incentivando la aplicación de modelos sostenibles que aseguran el cuidado del medio ambiente, la seguridad social de sus empleados y la distribución de beneficios entre las poblaciones locales.

Objetivo

Establecer un mecanismo de clasificación de servicios de alojamiento alineado a la realidad salvadoreña que otorgue certidumbre y confianza al turista y que unifique la calidad de los servicios de hospedaje en el país, impulsando al mismo tiempo la singularidad de la experiencia.

Estrategias

A. Brindar certeza a los turistas unificando los criterios de calidad de los servicios de alojamiento con los de otras latitudes del mundo, respetando las particularidades locales.

B. Diseñar sistemas de clasificación hotelera que fomenten la adopción de medidas de calidad y de buenas prácticas impulsando nuevas modalidades de alojamiento que incorporan aspectos de accesibilidad, calidad, competitividad y sostenibilidad.

C. Retomar las opiniones sobre las experiencias de los turistas para retroalimentar la competitividad del mercado que brinda alojamiento.

A. Brindar certeza a los turistas unificando los criterios de calidad de los servicios de alojamiento con los de otras latitudes del mundo, respetando las particularidades locales.

Actualmente, la Norma Técnica Salvadoreña sobre el alojamiento es voluntaria y no obliga a los establecimientos a clasificarse. La clasificación provee información sobre una serie de características que le permitan al turista decidir sobre la conveniencia de hospedarse en un lugar y saber de antemano cómo será, en lo general, su experiencia. Podrán comparar calidad y precio y con base a ello tomar la mejor decisión de acuerdo con sus expectativas o requerimientos.

De igual manera, el turista deberá conocer las prácticas laborales, el involucramiento en cadenas productivas locales, las políticas de respeto y cuidado al medio ambiente para decidir con base a estos elementos su hospedaje deseado.

Líneas de acción

- Conocer las necesidades y experiencias de los turistas que utilizan servicios de hospedaje en El Salvador y con base a estas determinar los servicios clasificables y la importancia que se le otorgan dentro de los gustos y preferencias a satisfacción total del turista.
- Comparar los sistemas de clasificación de establecimientos de hospedaje a nivel internacional y proponer uno que incorpore la realidad salvadoreña.
- Determinar indicadores de medición sobre los siguientes aspectos a considerar sobre la relación del prestador de servicios de hospedaje con su entorno habitual:
 - Políticas de empleo de calidad e inclusión social.
 - Porcentaje de compras locales y empoderamiento de cadenas productivas locales. Consumo local y sustentable.
 - Generación de elementos contaminantes y de perjuicio al medio ambiente.
 - Políticas sustentables y de cuidado al medio ambiente.
 - Programas de responsabilidad social en las comunidades.



- Promover dentro de los establecimientos los siguientes lineamientos:
 - Elaboración y aplicación de una Política Ambiental, la cual sea comunicada a colaboradores, clientes y proveedores.
 - La identificación, medición, mitigación y compensación de los impactos ambientales generados por las operaciones del establecimiento.
 - Procurar el uso eficiente del agua y la reducción de la huella hídrica.
 - Procurar el uso eficiente de la energía eléctrica impulsando el ahorro y la productividad.
 - Políticas de empleo de calidad e inclusión social.
 - Promover una política de compras sostenibles, procurando el menor impacto ambiental de los productos y equipos utilizados en la operación, así como de los servicios contratados.
 - Fomentar el uso del diseño ecológico y eficiente en la infraestructura, acorde al paisaje, tomando medidas para no afectar la flora y fauna local en su ecosistema natural, permitiendo su libre tránsito y la conservación de sus dinámicas.
 - Comunicar los logros ambientales del establecimiento.
 - Promover la información a los clientes para el conocimiento y la interpretación de los entornos naturales, cultura local, patrimonio cultural.
 - Promover la adopción de sellos verdes y/o certificaciones ambientales.

B. Diseñar sistemas de clasificación hotelera que fomenten la adopción de medidas de calidad y de buenas prácticas impulsando nuevas modalidades de alojamiento que incorporan aspectos de accesibilidad, calidad, competitividad y sostenibilidad.

En los sistemas de clasificación hotelera en los diferentes países del mundo, en muchas ocasiones se le da el mismo tratamiento a un hotel de ciudad enfocado a la atención del hombre de negocios, que a un hotel de playa que está enfocado a las vacaciones familiares. Por tal motivo, y entendiendo la diversidad de servicios de alojamiento que ofrece El Salvador, será importante que se diseñe un mecanismo para poder comparar a los diferentes tipos de alojamiento y en donde los establecimientos puedan obtener una misma categoría dejando clara su vocación, así como que se incorpore a nuevos sistemas de hospedaje existentes en el mercado y que no necesariamente cumplen con las definiciones de las normas o leyes actuales (como por ejemplo Airbnb o similares).

De esta manera, no existirá un único camino para que un establecimiento sea de una categoría alta, sino dependiendo de su vocación turística, podrá sustituir unos servicios con otros.

or otro lado, se tendrá que considerar también los diferentes tipos de comunidades receptoras, de tal manera que no sea posible evaluar de igual manera a una comunidad rural aislada de centros urbanos y con una afluencia turística constante, versus una ciudad que atiende a hombres de negocios. En el primer destino, se tendrá que considerar el efecto del turista directamente, mientras que, en un caso de recepción de hombres de negocios, por ejemplo, se evaluará los resultados de su visita, en programas de responsabilidad social que implemente el negocio.

Líneas de acción

- Determinar los diferentes propósitos vacacionales de los turistas en El Salvador (en conjunto con la estrategia anterior).
- Determinar las diferentes necesidades de las localidades y los empresarios receptores de acuerdo con sus condiciones actuales.
- Analizar, clasificar y catalogar la oferta brindada por los establecimientos de hospedaje en El Salvador, tanto por su relación con el turista como con su entorno social, ambiental y económico.
- Empatar las diferentes categorías de la oferta, con requerimientos de la demanda y generar vocaciones turísticas a satisfacer.
- Reconocer los impactos generados por los establecimientos que brindan alojamiento directamente en las comunidades receptoras, en su economía local y en la protección del medio ambiente, para poder impulsar su modelo de acción con los demás establecimientos del sector.



C. Retomar las opiniones sobre las experiencias de los turistas para retroalimentar la competitividad del mercado que brinda alojamiento.

Como se describió en los antecedentes, la propia OMT propone generar sistemas de clasificación hotelera mixtos en donde no solo se considere la opinión de las autoridades nacionales, sino que también se incorpore la opinión de los turistas o huéspedes.

Los sistemas de evaluación en línea que permiten a los viajeros referir sus experiencias, permiten tener información de primera mano para evaluar su satisfacción y analizar las tendencias de los turistas.

De esta manera, el gobierno, por medio de criterios internacionales, deberá definir los criterios a seguir, incluyendo las opiniones de los turistas que hayan tenido la experiencia en cada establecimiento de hospedaje.

Líneas de acción

- Realizar un estudio nacional para determinar los criterios actuales que el turista busca en los distintos establecimientos y en base a ello generar cambios estructurales en las categorías de clasificación, tomando como base los hallazgos de la investigación.
- Brindar los medios y canales de comunicación para que los turistas tengan la facilidad de poder opinar, calificar y recomendar a los establecimientos de hospedaje sobre la experiencia vivida, la calidad de los servicios recibidos y las potenciales áreas de oportunidad, considerando la vanguardia de las novedades en las tecnologías.
- Incorporar dentro de los criterios de clasificación, el peso que tendrán las opiniones de los turistas en la evaluación general y por tanto la categoría del alojamiento.





Eje II. Impulso a la mejora continua

Una vez que en el Eje I de esta política se establecieron los criterios para generar una clasificación de alojamiento en El Salvador que genere certidumbre al turista y beneficios locales, se tendrá que homologar la calidad actual con la deseada por los propietarios empresarios, así como con los gustos y preferencias de acuerdo a los cambios relevantes en la industria turística, con tendencia hacia viajes cortos y de bajo costo, usos de nuevas tecnologías de la información en la planeación de viajes y modalidades de viajes que combinan negocios y placer.

Por este motivo, el estado, por medio de sus instituciones de acción pública, facilitará la modernización y actualización de la oferta turística en servicios de alojamiento de acuerdo con las necesidades del mercado, así como la ampliación y mejora de su involucramiento social, ambiental y económico con el entorno local.

Objetivo

Propiciar la mejora en la calidad de los servicios de alojamiento desarrollando capacidades e incentivando la inversión innovadora que esté alineada con la vocación de los destinos y promueva la sostenibilidad local.

Estrategias

A. Otorgar las facilidades, apoyos e incentivos para mejorar las instalaciones que brindan alojamiento en el país con el fin de optimizar y llevar a otro nivel la experiencia por parte de los turistas.

B. Generar vínculos con organizaciones globales para incrementar la inversión y certificación en aspectos ambientales y sociales.

A. Otorgar las facilidades, apoyos e incentivos para mejorar las instalaciones que brindan alojamiento en el país con el fin de optimizar y llevar a otro nivel la experiencia por parte de los turistas.

El sistema de clasificación de establecimientos de hospedaje descrito en el Eje I, tendrá que generar la brecha o diferencia existente entre la situación actual de cada establecimiento y la posición ideal en la que el propietario desee alcanzar.

Para cerrar esta diferencia o brecha, se anticipa que se requerirá algún tipo de inversión económica, por lo que el Estado, por medio de las herramientas adecuadas, podrá generar los mecanismos para facilitar esta inversión. Este mecanismo tendría que estar enfocado únicamente en aquellos propietarios que hayan implementado la clasificación de establecimientos de alojamiento, con enfoque hacia el desarrollo productivo, la protección al medio ambiente y la inclusión social.



Líneas de acción

- Llevar al cabo un análisis del tipo de mejoras e inversiones que se tendrían que llevar a cabo dependiendo el tipo de establecimiento de hospedaje.
- Canalizar de forma eficaz los flujos de financiamiento con instituciones crediticias, ya sean públicas o privadas para el establecimiento de tasas y condiciones preferenciales de préstamos a inversionistas turísticos que hayan clasificado su establecimiento de alojamiento y se encuentren en la promoción de la integración productiva, ambiental y social del sector.
- Implementar el programa de créditos y préstamos que faciliten la inversión en los establecimientos que se dedican al alojamiento de turistas.
- Impulsar la adopción de sellos y modelos de calidad internacionales a través de incentivos creados para mejorar la sostenibilidad turística en todas sus dimensiones.

B. Generar vínculos con organizaciones globales para incrementar la inversión y certificación en aspectos ambientales y sociales

Uno de los aspectos en los cuáles hay más interés en el tema de alojamiento es sin duda el de la sostenibilidad; existen diversos programas internacionales que apuestan por apoyar a las empresas de turismo a implementar mejoras en sus instalaciones en temas como ahorro de recursos, reciclaje, compras verdes, mejora en las condiciones laborales e impacto en la comunidad.

Por otro lado, las certificaciones de sostenibilidad empiezan a ser un factor diferenciado entre las empresas turísticas, en especial a las de alojamiento, dado que el consumidor está cada vez más preocupado por su impacto en su viaje, y ocupado en minimizarlo. Las certificaciones globales, en especial aquellas avaladas por el Consejo Global de Viajes y Turismo (como EarthCheck o Rainforest Alliance), no solo cumplen con esta función de diferenciación, sino que ayudan a los establecimientos a tener un sistema de gestión de la sostenibilidad para la mejora continua.

Líneas de acción

- A través del área de Cooperación Internacional del MITUR, identificar aquellos programas internacionales y de Agencias de Cooperación que trabajan en la implementación de acciones de sostenibilidad directamente vinculadas con las empresas de alojamiento con el fin de elevar la competitividad del sector turístico.
- Brindar apoyo técnico a las empresas interesadas en aplicar a dichos programas para la implementación de las buenas prácticas de sostenibilidad.
- Crear, a nivel nacional, el Premio a las Mejores Prácticas de Sostenibilidad, para poder dar acceso a beneficios a las empresas de alojamiento e incentivar a las demás empresas a de alojamiento a cumplir los requisitos para este otorgamiento.
- Buscar la firma de alianzas con organizaciones de certificación internacional, para promover sus estándares en El Salvador, con el fin de crear experiencias turísticas diferenciadas e integrales para potenciar una demanda y derrama mayor..





Eje III. Promoción de la pernocta responsable

La vinculación entre la clasificación de establecimientos de alojamiento y la mejora en la infraestructura se cierra con la posibilidad de que aquellos negocios de alojamiento que formen parte del programa tengan la posibilidad de promoverse y darse a conocer utilizando las herramientas que el gobierno le pueda otorgar.

Trabajar en las propuestas definidas en este eje brindará el apoyo final con uso de herramientas tecnológicas y con una orientación de mercado, los establecimientos de alojamiento de El Salvador se puedan promover en los mercados internacionales.

Objetivo

Diversificar los mercados y respaldar la promoción creativa de los servicios de alojamiento y la multiplicidad de experiencias de pernocta que cumplan con criterios de sostenibilidad.

Estrategias

A. Incluir a los hoteleros, empresas pequeñas y servicios a fines en los esfuerzos promocionales del país.

B. Desarrollar campañas de promoción y comunicación eficaces y creativas para promover la calidad y sustentabilidad de la oferta de alojamiento.

A. Incluir a los hoteleros, empresas pequeñas y servicios a fines en los esfuerzos promocionales del país.

El integrar las últimas tendencias en la evaluación de los servicios turísticos, en particular los de las diversas formas de alojamiento, en donde el gobierno define los lineamientos básicos, pero el usuario final retroalimenta a sus pares, es hoy en día una necesidad de mercado. Los consumidores además de la versión oficial de los servicios recibidos por los sitios de los negocios, requieren complementar su opinión con lo que han experimentado otros turistas.

En complemento con el Eje I de esta política, en donde se incluirá a aquellos establecimientos de alojamiento que opten por clasificarse en un portal de promoción, en este eje se complementa con la recepción de comentarios y sugerencias para establecer un vínculo directo y orgánico entre la oferta y la demanda, monitoreado por el estado y las instituciones que rigen y regulan la actividad turística.



Líneas de acción

- Analizar los mecanismos en los que, las empresas de alojamiento de El Salvador puedan tener acceso a los mercados tanto nacionales como internacionales.
- En aquellos en donde el gobierno tenga la facilidad, generar un paquete o acuerdo en donde los particulares puedan participar, por ejemplo, por medio de la inclusión de hoteleros clasificados en portales de internet, folletos de ventas o promocionales en general.
- Promover la participación de las empresas de alojamiento en ferias de promoción regional y/o internacional para destacar la diversidad de los tipos de alojamiento y comunidades receptoras para generar la identificación de oportunidades estratégicas para el desarrollo.

B. Desarrollar campañas de promoción y comunicación eficaces y creativas para promover la calidad y sustentabilidad de la oferta de alojamiento.

Con el objetivo de complementar este Eje, se deberá trabajar en una campaña hacia el interior y el exterior del país, donde, se dé a conocer la diversidad del trabajo que se está haciendo en materia de calidad y sustentabilidad, y se, resalte a las empresas que han trabajado en mejorar sus condiciones obteniendo considerables impactos ya sea en las comunidades receptoras, en su economía local y/o en la protección del medio ambiente.

Líneas de acción

- Identificar los beneficios funcionales y emocionales de la mejora en infraestructura y en criterios ambientales y sociales en las empresas de alojamiento en El Salvador.
- Crear mensajes clave para la diversidad de mercados, con el objetivo de dar a conocer y promover las bondades de tener en nuestro país alojamientos con condiciones de calidad y sustentabilidad.
- Lanzar campañas específicas, en los diversos medios de comunicación tanto tradicionales como digitales, para dar a conocer el trabajo realizado en materia de sustentabilidad y las empresas que se han sumado a esta iniciativa.



Eje IV. Preparándose para el futuro

La tecnología crece a una velocidad nunca antes vista en el mundo, y en el sector turismo no es la excepción, lo que ha dado paso a nuevas modalidades de servicios vinculados con la actividad.

Por otro lado, las nuevas formas de hacer negocio, incluida la economía colaborativa, hace cada vez más difícil generar negocios tradicionales en turismo y abre nuevas posibilidades de agregar valor a los destinos.

Sin embargo, este tipo de negocio, por su novedad, se encuentra poco regulado y varias instituciones a nivel global (incluida la Organización Mundial del Turismo), han alertado del riesgo de no considerar estos cambios en las tendencias en el desarrollo turístico de ciudades y países.

Fenómenos como la sobredensificación turística (overtourism), obligan a los gestores del turismo a estar pendiente de estas nuevas formas y a tomar decisiones sobre su promoción o regulación, lo cual no sólo daña la imagen de los destinos, sino que deteriora la competitividad de la industria turística nacional e inhibe el crecimiento de la demanda.

Objetivo

Vigilar las nuevas tendencias en los modelos de negocio del turismo y alojamiento para impulsar aquellas que generen mejores impactos y beneficios para mejorar, actualizar y modernizar estratégicamente la planta hotelera.

Estrategias

A. Considerar y analizar las implicaciones de las nuevas tendencias en los servicios colaborativos para el alojamiento.

B. Incluir los mecanismos para regular las nuevas tendencias en las actividades para el alojamiento.

A. Considerar y analizar las implicaciones de las nuevas tendencias en los servicios colaborativos para el alojamiento.

Por un lado, la economía colaborativa de oportunidad de tener un contacto más directo con la realidad local a los turistas permite conocer los destinos desde otra perspectiva y da la posibilidad de contar con un ingreso extra a personas que ofertan sus casas (o espacios dentro de ellas) para alojamiento.

Por otro, este fenómeno provoca un aumento en el valor de las rentas, la imposibilidad de pobladores locales de seguir viviendo en sus hogares, gentrificación y en algunos casos competencia desleal, por lo que es necesario conocer a fondo este fenómeno.

Líneas de acción

- Realizar el inventario de los servicios de economía colaborativa para el alojamiento existentes en El Salvador.
- Realizar un estudio de los beneficios económicos, ambientales y sociales y los perjuicios que trae actualmente y que puede traer a futuro, la expansión de la economía colaborativa, en especial en alojamiento.
- Participar en foros internacionales donde aborde el tema y los impactos que se generan, para tener un mejor entendimiento de las implicaciones que puede traer al turismo este tipo de procesos en El Salvador.

B. Incluir los mecanismos para regular las nuevas tendencias en las actividades para el alojamiento.

Las políticas de los países en función de la economía colaborativa, especialmente en turismo, son diversas y no existe un consenso en el nivel de regulación o desregulación que merece el tema.

Existen ciudades y países que han visto en las economías colaborativas una oportunidad para atraer a segmentos de turismo no identificados, y otras que han encontrado en ello un riesgo para sus atractivos y sus ciudades. Por ello, es importante mantener un análisis puntual de las tendencias en el tema, de las experiencias de otras ciudades y países y de la evolución de la economía colaborativa en El Salvador.

Líneas de acción

- Realizar el análisis comparativo de las políticas de regulación o fomento a las economías colaborativas en el resto del mundo, considerando en especial destinos similares presentes en El Salvador, respetando las particularidades locales.
- Crear una mesa de trabajo con instituciones públicas, privadas y sociales para discutir las acciones que deben seguirse en materia de regulación, considerando la sustentabilidad hacia los patrones de consumo que exigen destinos más limpios, más seguros y responsables con el medio ambiente.





RESUMEN

Objetivo General

Impulsar la competitividad de los servicios de alojamiento turístico para mejorar la experiencia de los turistas, brindar certidumbre, incrementar la calidad de la oferta y lograr evolución constante del sector hacia la sustentabilidad en todas sus dimensiones.

Objetivos Específicos

- Establecer un mecanismo de clasificación de servicios de alojamiento alineado a la realidad salvadoreña que otorgue certidumbre y confianza al turista y que unifique la calidad de los servicios de hospedaje en el país, impulsando al mismo tiempo la singularidad de la experiencia.
- Propiciar la mejora en la calidad de los servicios de alojamiento desarrollando capacidades e incentivando la inversión innovadora que esté alineada con la vocación de los destinos y promueva la sostenibilidad local.
- Diversificar los mercados y respaldar la promoción creativa de los servicios de alojamiento y la multiplicidad de experiencias de pernocta que cumplan con criterios de sostenibilidad.
- Vigilar las nuevas tendencias en los modelos de negocio del turismo y alojamiento para impulsar aquellas que generen mejores impactos y beneficios para mejorar, actualizar y modernizar estratégicamente la planta hotelera.

Eje I.

Alojamiento
con
certidumbre
e impacto

A. Brindar certeza a los turistas unificando los criterios de calidad de los servicios de alojamiento con los de otras latitudes del mundo, respetando las particularidades locales.

B. Diseñar sistemas de clasificación hotelera que fomenten la adopción de medidas de calidad y de buenas prácticas impulsando nuevas modalidades de alojamiento que incorporan aspectos de accesibilidad, calidad, competitividad y sostenibilidad.

C. Retomar las opiniones sobre las experiencias de los turistas para retroalimentar la competitividad del mercado que brinda alojamiento.

Eje II.

Impulso a la
mejora
continua

A. Otorgar las facilidades, apoyos e incentivos para mejorar las instalaciones que brindan alojamiento en el país con el fin de optimizar y llevar a otro nivel la experiencia por parte de los turistas.

B. Generar vínculos con organizaciones globales para incrementar la inversión y certificación en aspectos ambientales y sociales.

Eje III.

Promoción
de la
pernocta
responsable

A. Incluir a los hoteleros, empresas pequeñas y servicios a fines en los esfuerzos promocionales del país.

B. Desarrollar campañas de promoción y comunicación eficaces y creativas para promover la calidad y sustentabilidad de la oferta de alojamiento.

Eje IV.

Preparándose
para el futuro

A. Considerar y analizar las implicaciones de las nuevas tendencias en los servicios colaborativos para el alojamiento.

B. Incluir los mecanismos para regular las nuevas tendencias en las actividades para el alojamiento.

CRÉDITOS

La Política Nacional de Turismo fue elaborada con la colaboración del equipo de especialistas de Identidad y Desarrollo y Sta Consultores.

www.identidadydesarrollo.com

www.staconsultores.com

MINISTERIO DE TURISMO

El Salvador

Alameda Dr. Manuel Enrique Araujo
Pasaje y Edificio Carbonel 1 y 2
Colonia Roma, San Salvador C.A.

Teléfono : (503) 2241 - 3200

www.mitur.gob.sv