



Universidad de Valparaíso
Facultad de Arquitectura
Carrera Gestión en Turismo y Cultura

Título del Proyecto:
“Diagnóstico de Brechas y Propuesta para el Mejoramiento de Calidad en Empresas de Turismo Rural para acceder a la Certificación Turística Nacional”

Proyecto de Título para optar al grado de Licenciado en Turismo y Cultura
y al título de Administrador Turístico Cultural

Alumna
Pamela Mauricia Carreño Collado

Profesora Guía
Yenny Prieto Brûlé

Septiembre 2010

i. Dedicatoria

**Dedicado a mi familia,
y a la Martina por seguir presente hasta estos días...**

ii. Agradecimientos

Los primeros agradecimientos van dirigidos a mis padres, Mónica y Mauricio, por el esfuerzo involucrado en darme la oportunidad de ser profesional y crecer como persona, por inculcarme valores y el aprendizaje para enfrentarme a los desafíos de la vida. Por la constancia en este proceso y por todo el amor entregado.

A mis hermanas, Carolina y Karla, por haberme acompañado en todos los momentos, por darme alegrías, ánimos de superación y demostrarme que unidas podemos llegar muy lejos.

Especialmente, agradecer a mi abuela, Mami Emma, por mantenerse siempre a mi lado y procurar mi bienestar por sobre todas las cosas, principalmente agradecer por las enseñanzas de vida que me ha entregado y la confianza puesta en mí.

A Mauricio, mi pololo, por haberse convertido en un pilar esencial para mi superación personal, por haberme acompañado y guiado en este camino. Le agradezco, por sobre todo, la paciencia y el amor que me ha entregado durante estos años.

Agradecer a la vida por haberme puesto en el camino a personas tan maravillosas, mis compañeras Estefa, Hilda, Clau, Naty, Pao y por supuesto Rodri, quienes han estado conmigo incondicionalmente durante estos años y con quienes pasé de ser “compañera” a ser “amiga”.

Especialmente, quiero agradecer a mi dupla de trabajo, Pao, por haber sido mi partner en todo momento, te agradezco mis logros los cuales fueron gracias a tu trabajo, tu apoyo y tu constancia.

A todos ustedes, los quiero mucho, son personas muy valiosas para mi, y les agradezco haber estado siempre conmigo.

También quiero agradecer encarecidamente el apoyo y trabajo de Saúl Pérez de INDAP, por la disposición y buena voluntad entregada; también a mi profesora de título Yenny Prieto y al profesor Andrés Jamet por haberme guiado profesionalmente en el desarrollo de esta tesis.

iii. INDICE

Resumen	7
Abstract	8
CAPITULO I: INTRODUCCION	9
1.1 Idea del Proyecto	9
1.1.1 Fundamentos	9
1.1.2 Objetivo General	10
1.1.3 Objetivos Específicos	10
1.1.4 Alcance y Campo de Aplicación	11
1.2 Diseño de la Investigación	11
1.2.1 Metodología de la Investigación	12
1.3 Introducción	13
CAPITULO II: MARCO TEORICO	15
2.1 Turismo de Intereses Especiales	15
2.1.1 Ecoturismo	15
2.1.2 Desarrollo Sustentable	16
2.2 Turismo Rural	16
2.2.1 Características del Turismo Rural	17
2.2.2 Relación Turismo y el Medio Rural	18
2.2.3 Posicionamiento del Turismo Rural	18
2.2.4 Responsabilidad Compartida del Turismo Rural	19
2.2.5 Beneficios del Turismo Rural	20
2.3 Turismo Rural en la V Región de Valparaíso	21
2.3.1 Población Rural	21
2.3.2 Turismo Rural	22
2.4 Calidad Turística	23
2.4.1 Definición de Calidad	23
2.4.2 Normas Chilenas de Calidad	23
2.4.3 Sello de Calidad Turística	24
2.5 Organismos Involucrados	25
2.5.1 Servicio Nacional de Turismo	25
2.5.2 Instituto de Desarrollo Agropecuario	25

CAPITULO III:	DIAGNOSTICO DE BRECHAS DE CALIDAD	27
3.1	Compendio de Normas Chilenas de Calidad aplicables al rubro turístico	27
3.2	Caso de Estudio	29
3.2.1	Instrumentos de Trabajo: Ficha Diagnóstico	30
3.3	Análisis Diagnóstico de Brechas de Calidad	30
3.3.1	Guía de Turismo Local	30
3.3.2	Guía de Turismo de Sitio	34
3.3.3	Guía de Senderismo	38
3.3.4	Guía de Cabalgata	44
3.3.5	Cabañas	59
3.3.6	Camping	65
3.3.7	Refugio	70
3.3.8	Hospedaje Rural	74
3.3.9	Resumen Porcentajes finales de Cumplimiento	78
3.4	Conclusiones	79
3.4.1	Servicios Guías de Turismo	79
3.4.2	Servicios de Alojamiento	80
CAPITULO IV:	PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD	82
4.1	Elementos técnicos de cumplimiento	82
4.1.1	Manuales de Procedimientos	82
4.1.2	Fichas Técnicas	82
4.1.3	Documentación	82
4.1.4	Capacitaciones	83
4.2	Estrategia para el desarrollo del Turismo Rural en la V Región de Valparaíso	86
4.2.1	Análisis FODA	86
4.2.2	Objetivo Estratégico	87
4.2.3	Acciones Estratégicas	87
	Proposición de futuras investigaciones o proyectos	89
	Anexos	90
	Referencias Bibliográficas	117

Tablas

Tabla N°1: Normas Chilenas de Calidad Turística – Sernatur	27
Tabla N°2: Caso de Estudio: Listado de Empresas Diagnóstico de brecha de Calidad Turística 2010	29
Tabla N°3: Análisis Resultados Guía de Turismo Local	31
Tabla N°4: Análisis Resultados Guía de Turismo de Sitio	35
Tabla N°5: Análisis Resultados Guía de Senderismo	39
Tabla N°6: Análisis Resultados Guía de Cabalgata (1)	45
Tabla N°7: Análisis Resultados Guía de Cabalgata (2)	52
Tabla N°8: Análisis Resultados Cabañas	60
Tabla N°9: Análisis Resultados Camping	66
Tabla N°10: Análisis Resultados Refugio	71
Tabla N°11: Análisis Resultados Hospedaje Rural	75
Tabla N°12: Porcentajes finales de cumplimientos de los requisitos de las Normas	78
Tabla N°13: Capacitaciones	83
Tabla N°14: Ficha técnica planificación de la actividad	84
Tabla N°15: Ficha descripción de cargos	84
Tabla N°16: Ficha inscripción	85
Tabla N°17: Análisis FODA del turismo rural	

Gráficos

Gráfico N°1: Población región de Valparaíso	21
Gráfico N°2: Porcentaje Cumplimiento Guía de Turismo Local	30
Gráfico N°3: Porcentaje Cumplimiento Guía de Turismo de Sitio	34
Gráfico N°4: Porcentaje Cumplimiento Guía de Senderismo	38
Gráfico N°5: Porcentaje Cumplimiento Guía de Cabalgata	44
Gráfico N°6: Porcentaje Cumplimiento Cabañas	59
Gráfico N°7: Porcentaje Cumplimiento Camping	65
Gráfico N°8: Porcentaje Cumplimiento Refugio	70
Gráfico N°9: Porcentaje Cumplimiento Hospedaje Rural	74

Cuadros

Cuadro N°1: Diseño de la Investigación	11
Cuadro N°2: Características del Turismo Rural	17
Cuadro N°3: Beneficios del Turismo Rural	20
Cuadro N°4: Objetivos del Programa Turismo Rural (INDAP)	22
Cuadro N°5: Agentes involucrados en el Turismo Rural	87

Resumen

La implementación de estándares de calidad en los servicios turísticos nacionales permiten garantizar la entrega de servicios de calidad, donde se priorizan los requerimientos básicos exigidos por el cliente y su conformidad y, además, las estipulaciones contenidas en las normas nacionales. Es por esto, que esta tesis analiza cuáles son aquellos requisitos exigidos por la normativa turística a los cuales se debe dar cumplimiento para acceder a la distinción y certificación del sello de calidad otorgado por el Servicio Nacional de Turismo y acreditar prestaciones de servicios integrales que generen clientes satisfechos.

La investigación se realiza por medio de un diagnóstico de brechas que determina el porcentaje de cumplimiento que poseen veinte empresas de turismo rural, vinculadas entre sí por medio de la Red de Turismo Rural V Región de Valparaíso y que tienen como finalidad ver en el turismo rural una alternativa de negocio que contribuya al desarrollo económico.

A través de los resultados obtenidos del diagnóstico de brechas se generan medidas correctivas que promuevan el cumplimiento de los requisitos exigidos en las Normas Chilenas de Calidad. Estas mejoras se plantean por medio de elementos técnicos que faciliten a los prestadores de servicios turísticos acreditar el profesionalismo y competencias para el desempeño de las funciones y entrega del servicio final de calidad; agregando lineamientos estratégicos que guíen el proceso de desarrollo del turismo rural en la región de Valparaíso.

Palabras Claves

Estándar de calidad, Normalización, Turismo Rural, Implementación, Objetivos Estratégicos.

Abstract

The implementation of quality standards in the national tourism services allow to guarantee the delivery of quality services, where the basic requirements demanded by the customer and his conformity are prioritized and, besides, the stipulations included in the national standards.

That is why this thesis analyzes what are those requirements of the tourist policy which must comply to access the distinction and quality certification label awarded by the National Tourism Service and establish integral services that generate satisfied clients.

The research was made through diagnosis of gaps that determinate the percentage of accomplish that twenty rural tourism companies have, interlinked through the Rural Tourism Network in Region V of Valparaíso and whose purpose is to see in the rural tourism an alternative of business which contributes to the economic development.

Across the results obtained of the diagnosis of gaps can be generated corrective measures to promote observance of the Chilean Standards of Quality.

These improvements arise through technical elements that provide a tourist service providers demonstrate the professionalism and competence to perform the functions and delivery quality final service.

Keywords

Quality Standard, Normalization, Rural Tourism, Implementation, Strategic Objectives

INTRODUCCION

1.1 Idea del Proyecto

La idea de tesis a presentar consiste en realizar una investigación sobre los estándares de calidad existentes en los servicios turísticos que se ofrecen en la V Región de Valparaíso, tomando como caso de estudio la actividad que comprende el Turismo Rural.

Específicamente, se busca determinar la realidad que enfrenta la actividad turística sobre los parámetros mínimos que se exigen, al momento de ofrecer el servicio y satisfacer al cliente, según lo que estipula las normas turísticas aplicables, para finalmente establecer elementos técnicos que permitan el cumplimiento de los requisitos de las normas y plantear acciones estratégicas que permitan orientar y guiar el desarrollo del Turismo Rural.

1.1.1 Fundamentos

Producto del dinamismo de la actividad turística, y las distintas áreas de desarrollo de ésta, es que surge la necesidad de analizar la calidad en el turismo, ya que las normas y parámetros nacionales e internacionales a seguir al no ser de carácter obligatorio, genera cierta incertidumbre sobre la realidad que se vive en las prestaciones de los servicios turísticos, desencadenando una brecha entre lo óptimo según lo estipulado con la real situación de la implementación y cumplimiento de las normas en cuestión.

El esfuerzo involucrado en gestionar y lograr establecer normas para el turismo en Chile no es menor, el avance a nivel nacional en lo que respecta a normalización y adopción de normas internacionales permite el posicionamiento y la mejora de las actividades turísticas y lo que éstas involucran en su entorno. Es por esto, que los organismos públicos nacionales con el trabajo de las empresas privadas, direccionan los propósitos en mejorar cada día la entrega de los servicios de turismo, agregando valor a través de la calidad por medio de la certificación.

La información pertinente para acceder a esta certificación turística, se puede encontrar en la página web oficial del Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR), sin embargo no todos los prestadores de servicios turísticos asumen la utilidad de esta información como herramienta necesaria para la autoevaluación de los requisitos que se encuentran en las Normas Chilenas de Calidad para el mejoramiento de sus servicios y distingo que les facilite la inserción en el mercado. Es por esto, que existe la necesidad de impulsar y fortalecer las capacidades de los empresarios turísticos por medio de la familiarización de las herramientas de autoevaluación disponibles.

Otro motivo por el cual se fundamenta esta investigación, está basado en las proporciones existentes frente a la cantidad de prestadores de servicios turísticos formales e informales y la cantidad de empresas certificadas que poseen la cualidad de otorgar el grado de certificación de calidad. Tomando en cuenta que sólo son cinco las empresas con esa distinción, otro desafío es otorgar las instancias de capacitación y perfeccionamiento previo a los prestadores de servicios para acceder a la certificación turística y así agilizar el proceso que implica certificarse.

Concretamente, esta tesis se fundamenta en buscar las instancias de evaluación para establecer lineamientos de ejecución de la actividad turística basados en planes estratégicos estructurados, para así continuar el camino de planificación del turismo nacional y el fomento de éste, permitiendo la efectividad de estos servicios basados en la calidad tanto para las competencias de las personas como para los aspectos de la organización, entrega de los servicios y requisitos de infraestructura.

1.1.2 Objetivo General

Investigar la brecha de calidad turística existente en el Turismo Rural y desarrollar planes de trabajo para la certificación de calidad en base a la normativa nacional de empresas de turismo rural en la V región

1.1.3 Objetivos Específicos

- a) Identificar cuáles son las falencias que poseen los servicios turísticos según las Normas Chilenas.
- b) Elaborar fichas de diagnóstico que permitan evaluar las prestaciones de servicios turísticos rurales para acceder a la certificación de calidad.
- c) Medir el grado de cumplimiento actual de los servicios turísticos rurales, según lo que se estipula en las Normas Chilenas.
- d) Establecer las mejoras pertinentes, a través de elementos técnicos, que promuevan el cumplimiento de los requerimientos y exigencias de las Normas Chilenas de Calidad.
- e) Establecer acciones estratégicas que se acojan a la actividad turística rural para la elaboración de los planes de trabajo, los cuales contribuyen en dotar un sistema de calidad integrado.

1.1.4 Alcance y Campo de Aplicación

El lugar donde se desarrollará esta investigación comprende la V Región de Valparaíso, evaluando a 20 empresas de turismo asociados a la Red de Turismo Rural Región de Valparaíso (REDETUR A.G).

Esta metodología de trabajo, es aplicable sólo a empresas que ofrecen servicios en las siguientes categorías: guías de turismo de sitio, local, cabalgatas y senderismo, además de servicios de alojamiento tipo cabañas, camping, refugio y hospedaje rural.

La evaluación de calidad en cuestión, utilizará como marco referencial las Normas Chilenas de Calidad (NCh), atinentes a cada categoría.

La información obtenida funcionará principalmente como herramienta de trabajo para el Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP), para potenciar el desarrollo de planes de trabajo en el rubro Turismo Rural.

1.2 Diseño de la Investigación

Cuadro N°1: Diseño de la Investigación

Diseño de la Investigación						
Paso 1	⇒	Recopilación de Información	→	Información Teórica	Antecedentes de los organismos involucrados	Compendio de las Normas Chilenas aplicadas al Sello de Calidad
Paso 2	⇒	Elección del Caso de Estudio	→	Definición de la Población	Definición del Caso de Estudio	Elección de las Normas Chilenas Aplicables al caso de estudio
Paso 3	⇒	Elaboración del Instrumento de Medición	→	Elaboración Fichas de Diagnóstico (Evaluación)	Aplicación Fichas de Diagnóstico	
Paso 4	⇒	Análisis de los Datos	→	Medición del Diagnóstico de Brechas	Conclusiones	
Paso 5	⇒	Propuestas	→	Proposición de Elementos técnicos de cumplimiento	Proposición de Lineamientos Estratégicos para el Turismo Rural	

Fuente: Elaboración Propia

1.2.1 Metodología de Investigación

La metodología de investigación para el desarrollo de esta tesis está caracterizada por tener un enfoque cuantitativo descriptivo, donde se utilizará la recolección y análisis de datos para determinar, a través de porcentajes de medición, cuál es grado de cumplimiento actual de determinadas empresas o servicios del rubro Turismo Rural con las especificaciones de la normativa turística aplicable. Este tipo de enfoque cuantitativo brinda la posibilidad de réplica en estudios similares o estudios con las mismas características u objetivos de investigación donde el cambio radica en la muestra o población donde se aplica. Para la efectividad de esto, es que se hará un estudio de caso como herramienta de investigación, específicamente con veinte prestadores de servicios turísticos que se encuentran vinculados a la Red de Turismo Rural – Región de Valparaíso, los cuales tienen mayores competencias para acceder a la certificación de calidad según el departamento de Turismo Rural del Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP – Región de Valparaíso).¹

¹ La información sobre las características del enfoque cuantitativo y la metodología de investigación en general fue obtenida del libro Metodología de la Investigación de los autores: R. Hernández Sampieri, C. Fernández Collado, P. Baptista Lucio.

INTRODUCCIÓN

La evolución de la actividad turística y los diferentes tipos y formas en que se lleva a cabo el turismo, ha desencadenado que cada vez sea un número más elevado de personas interesadas en hacer turismo, lo que genera que se creen nuevas plataformas de soporte para la planta turística y ofertas para la ejecución de esta actividad. Dada esta característica, es que existen, a la vez, mayores esfuerzos por fomentar el turismo; se crean las instalaciones necesarias para su desarrollo, se brindan variadas ofertas que permitan la elección libre del turista, se buscan nuevos destinos, etc.

En los orígenes del turismo, la característica principal de éste estaba basada sólo en los desplazamientos de un lugar a otro por necesidades específicas como estudios, descubrimientos geográficos, peregrinaciones, entre otros. Con el paso del tiempo, las tendencias que motivaban el viaje fueron cambiando principalmente por la disponibilidad de mayor tiempo de ocio y el avance y mejora de los medios de transportes. Es por esto, que comienza a desarrollarse el turismo a nivel de masas, donde viajar y conocer distintos lugares es más asequible para las personas.²

Sin embargo, el turismo como actividad económica no fue premeditado, sino más bien se efectuó en torno a las circunstancias, donde se generó, de alguna manera, una actividad espontánea que fue creciendo rápidamente. Esta espontaneidad conllevó a una escasa preparación para soportar todos los cambios venideros, donde no se midieron los actos y consecuencias de estos procesos, ni mucho menos la manera en que el turismo incidiría en el medio ambiente.

En la mayoría de los casos donde ocurre un crecimiento acelerado de una actividad, tal como ocurrió con el turismo, existe la tendencia que las cosas no se realicen en beneficio de todos, donde lo que prima son las ganancias a corto plazo, desencadenando una inadecuada distribución de las riquezas o ingresos obtenidos, generando que “unos pocos se beneficien y muchos se perjudiquen” (1). Sin embargo, hoy en día el modelo de turismo se ha visto enfrentado a varios cambios en las modalidades de desarrollo y objetivos. Hace unos años, los organismos nacionales encargados de esta actividad, comenzaron a orientar las acciones correspondientes para obtener beneficios a largo plazo, permitiendo el futuro próspero e integral del turismo; teniendo una visión de conservación de los recursos naturales y sustentabilidad de la actividad turística. Estos beneficios a largo plazo están enfocados no sólo a la generación de riquezas por parte de los prestadores de servicios, sino que también ha incluido a otros actores y factores de vital importancia, tales como el entorno, los recursos, los habitantes, entre otros.

En esencia, a través de la planificación, estrategia y planes de trabajo, se buscan beneficios para los consumidores y oferentes, pero además incluye a las comunidades locales y el cuidado

² Información obtenida en las clases del ramo Sistema, Territorio y Turismo, impartido por Patricia Valenzuela Wagner en la carrera Gestión en Turismo y Cultura.

oportuno del medio ambiente de la mano de una visión y actuación basada en la sustentabilidad de éstos.

En Chile, los esfuerzos de los organismos públicos y privados por utilizar mejor los recursos y posicionar la actividad turística, ha generado el desarrollo de un turismo mucho más planificado que antes, donde además se fomenta aquel bienestar social y ambiental.

Específicamente, el Turismo Rural, une los esfuerzos por ser una forma de turismo que evolucione a la par con los otros tipos de turismo que se realizan en Chile, y que tiene como principal característica ese beneficio social y ambiental mencionado anteriormente.

Es por esto, que el trabajo que se debe realizar con el turismo rural no es menor, porque no sólo busca ganancias económicas y el bienestar del turista sino que además busca la calidad de vida de la población local a través de la sustentabilidad.

Una de las formas de lograr la adecuada planificación en el turismo rural, comienza por establecer cuáles serán los lineamientos estratégicos a seguir por parte de los organismos competentes encargados de su desarrollo. SERNATUR, siendo el organismo encargado del turismo en Chile, para mejorar la competitividad de las empresas realiza un trabajo basado en las Normas Chilenas de Calidad, de esta forma se logra estandarizar la calidad en los servicios entregados y brindar seguridad al consumidor en la adquisición de servicios turísticos.

Aprovechando la existencia de esta iniciativa, es que a través del análisis de estas normas, se pretende conocer la realidad que se vive en el Turismo Rural, y así poder guiar la manera más certera de fomentar y consolidar este turismo en los espacios rurales de la Región de Valparaíso.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1 Turismo de Intereses Especiales

Cuando se comenzó a generar la actividad turística en tiempos contemporáneos, en el siglo XIX, unas de las principales características del turismo tradicional era la condición de masivo y estacional. En este contexto para hacer turismo se utilizaban los recursos naturales, tales como sol y playa o nieve (aludiendo a la estacionalidad) sólo como soporte para el desarrollo de las actividades.

Hoy en día, tales tendencias se han visto expuestas a cambios por diferentes motivos, donde se puede mencionar como trascendente el desgaste del recurso y extrema masificación de la actividad, por lo que los turistas y empresarios han optado por buscar o crear nuevos destinos y formas de hacer turismo.

Es ahí donde surge el turismo de intereses especiales, donde el interés del turista cambia, ahora tiene otras motivaciones para hacer el viaje, basado principalmente en adquirir una experiencia memorable y única, con servicios más personalizados.

A la vez, cambia el perfil del turista, caracterizados por ser personas más instruidas, que poseen un alto grado de conocimiento cultural, patrimonial y natural; que buscan compartir directamente con las comunidades locales y recorrer todos los lugares que les puedan brindar una nueva y única experiencia de vida.

Esta nueva demanda caracterizada, principalmente, por consumir turismo en espacios naturales con un alto valor ambiental, es la que provoca el surgimiento de la actividad ecoturística.

2.1.1 Ecoturismo

El Ecoturismo se define como: “viajar a áreas naturales con el objetivo de apreciar los recursos, en un proceso controlado que garantice el mínimo impacto ambiental negativo, asegurando la participación de las poblaciones locales, para que se convierta en un instrumento de conservación y en una herramienta de desarrollo sostenible” (2).

Es necesario mencionar que no todas las actividades que se realizan en la naturaleza se consideran manifestaciones del ecoturismo, ya que el recurso natural abarca muchas utilidades. Sin embargo el ecoturismo hace referencia a un tipo de manifestación específica. Para entender mejor esta actividad, es pertinente mencionar que el ecoturismo conlleva un doble beneficio; por un lado plantea como principal motivación el disfrute, la contemplación y el conocimiento de los recursos, y por otro lado fomenta la rentabilidad de la actividad turística con las comunidades o sociedades locales donde ésta se realiza.

Los requisitos y características del viaje ecoturístico son principalmente que el destino es un espacio natural bien conservado, permite directa o indirectamente la conservación de los recursos y otorga beneficios a las comunidades locales y busca mejorar la relación del turista con

la naturaleza. A la vez, se puede destacar que el ecoturismo sería tanto un producto o servicio como también un principio o patrón de conducta, que incluye la conciencia y la responsabilidad del turista y también del empresario.

2.1.2 Desarrollo Sustentable

En el apartado anterior, se ha mencionado el desarrollo sostenible o sustentable como una característica innata del ecoturismo. Este desarrollo sostenible se define como “el proceso de mejoramiento sostenido y equitativo de la calidad de vida de las personas, fundado en medidas apropiadas de conservación y protección del medio ambiente, de manera de no comprometer las expectativas de las generaciones futuras” (3).

La importancia de reconocer la real aplicación de este concepto radica en que es una nueva opción estratégica que los agentes de turismo están aplicando en los planes de manejo o acción para direccionar favorablemente la actividad. Considerando que la actividad turística en su desarrollo conlleva involucrar a muchos agentes directos e indirectos, es que se fomenta el equilibrio entre el crecimiento económico, el cuidado del medio ambiente y el bienestar social.

2.2 Turismo Rural

Dado que el perfil del ecoturista se basa primordialmente en disfrutar de la naturaleza y lo que esta otorga, y no existe sólo una manera definida de lograr esto, sino más bien se pueden concebir variadas formas de realizar actividades, formas y tipos de turismo asociados con el recurso natural, es que dentro de los tantos tipos de turismo ligados a la naturaleza, se puede concebir el “turismo alternativo” (4), donde su principal característica radica en que el turista no busca destinos explotados por el turismo de masas sino más bien cierta identidad, a través de culturas auténticas, donde el soporte para realizar la actividad esté basada netamente en servicios locales y que vayan en pro del desarrollo de la localidad.

Por las características antes mencionadas, es que dentro de la categoría de turismo alternativo se incluye el “turismo rural o turismo de interior” (5). Este tipo de turismo “tiene como finalidad el desarrollo de actividades de ocio en el medio rural, aprovechando las potencialidades y recursos locales que resulten de interés para la demanda exterior” (6).

En el último tiempo el medio rural se ha posicionado y convertido en un eje que logra captar la atención del turista, ya que lo invita a asociarse a modos de vida distintivos, basados en costumbres y tradiciones peculiares. Esta iniciativa, a la vez, provoca una revaloración del medio económico, ya que no sólo se desarrolla en base a actividades de carácter primario sino que también a través de actividades terciarias como son el servicio (transporte, alojamiento, servicios gastronómicos, etc.)

Si bien se ha mencionado una definición general de la finalidad del Turismo Rural, establecer específicamente lo que es no es fácil, sino más bien complejo porque decae en un incierto de características que van a depender del lugar que se lleve a cabo, ya que el espacio rural viene dado por las características socioeconómicas, demográficas, físicas, etc. las cuales varían entre

un país y otro. Cabe destacar, que el Turismo Rural es una actividad económica de carácter complementario, producto que las principales actividades económicas que se llevan a cabo en el medio rural vienen dadas esencialmente por el trabajo del campo o la tierra por parte del campesino (trabajo agrícola, ganadero, apícola, entre otros).

Es aquí, donde se incorpora el turismo, el cual pretende concebir una nueva modalidad para generar rentas en el medio rural a través de las potencialidades de éste (trabajo de la tierra, entorno natural, patrimonio, cultura local, tradiciones, etc.).

2.2.1 Características del Turismo Rural

Como ya ha sido mencionado, establecer las características específicas de lo que es el Turismo Rural va a depender de las condiciones en que se desarrolle la actividad y, principalmente, por lo que se entienda por espacio rural, ya que en cada territorio existen diversos factores que condicionan y determinan al espacio geográfico denominado rural. Sin embargo, existen una serie de características, presentadas en el cuadro N°2, que permiten conocer el rumbo de dicha actividad.

CUADRO N°2: Características del Turismo Rural

- Revalorización de los recursos del territorio y aprovechamiento equilibrado de los mismos.
- Implicación de la población local en la gestión del alojamiento y la prestación de servicios.
- Oferta no concentrada de pequeña escala.
- Alojamiento de pequeña dimensión y baja densidad, ligado a la tipología de la vivienda tradicional en el medio rural.
- Rehabilitación y aprovechamiento del patrimonio construido.
- Comercialización de productos propios.
- Acercamiento a la naturaleza.
- Contacto directo entre turista y población rural
- Armonía y Compatibilidad con otras actividades económicas.

Fuente: Geografía Mundial del Turismo/Diego A. Barrado – Jordi Calabuig

2.2.2 Relación Turismo y Medio Rural

Respecto al Turismo en general, éste en la mayoría de sus formas y tipos de desarrollo tiene como principal objetivo lograr la satisfacción del consumidor o turista a través de la experiencia y los elementos que componen la oferta. Sin embargo el Turismo dentro de la modalidad “Rural” cambia el panorama y el objetivo final de la actividad. Este radica en revalorizar el patrimonio y en enfocar los beneficios a la localidad, siendo esta misma el destinatario final. Es decir, además de priorizar la satisfacción del turista frente a la entrega de los servicios promueve beneficios y oportunidades para las comunidades locales.

2.2.3 Posicionamiento del Turismo Rural

La tendencia por consumir turismo en espacios rurales se debe en gran parte a factores sociales y cambios de mentalidad en los consumidores. En un principio, la actividad turística en general, incluida la modalidad rural, se veía determinada por el deseo del turista de utilizar el tiempo de ocio, buscar la tranquilidad, alejarse de lo urbano y el ritmo que condiciona el hecho de vivir en una ciudad; y los factores como los atractivos históricos y culturales no tenían mayor relevancia. Sin embargo, en la actualidad, estas tendencias han cambiado, si bien aún sigue siendo una importante motivación para hacer turismo el descanso y salir de la rutina, el turista se ha vuelto mucho más exigente al momento de solicitar un servicio, ya no sólo busca ese descanso sino que busca involucrarse con el lugar de destino, adquiriendo conocimiento de todas las características, tradiciones, costumbres, atractivos históricos, culturales, patrimoniales y/o naturales del destino que visita.

El cambio actual más importante, viene dado por el cuidado del medio ambiente y la conservación de los recursos naturales que permiten la realización de la actividad turística relacionada con la naturaleza, donde predomina una corriente “Ecológica” que genera la realización del “Turismo Verde”³. Esta condición de cuidado de lo natural, también se vive en el Turismo Rural, ya que es las principales actividades económicas se ejecutan directamente con el recurso naturaleza, y es esta esencia lo que promueve las actividades rurales.

³ La idea de “Turismo Verde” también se puede utilizar como una forma de turismo enfocada al desarrollo sostenible. Esta idea fue obtenida del Manual para Agentes de Desarrollo Rural. J. Izquierdo, p. 354, 2002.

2.2.4 Responsabilidad compartida del Turismo Rural

Los esfuerzos por hacer del turismo rural una actividad próspera y beneficiosa, no sólo involucran como principal responsable al habitante rural, sino que también incluye en este proceso al habitante urbano. Por el lado rural, se pretende sacar provecho y complementar la economía a través del turismo, cuidando los recursos y el patrimonio; mientras que por el lado urbano, se busca principalmente, el acercamiento con otras culturas y el contacto con lo natural alejándose de la ciudad. Es por eso, que se manifiesta la existencia de una responsabilidad compartida,⁴ donde se deben enfatizar los esfuerzos en crear conciencia en el habitante urbano sobre los beneficios de los recursos utilizados en el medio rural.

Considerando que en el Turismo Rural son los propios habitantes locales quienes deben estar a cargo de los servicios que se les entregan a los turistas, es que asumen su responsabilidad con la localidad promoviendo el equilibrio entre desarrollo y conservación; donde aprovechan lo que les brinda la tierra y el entorno, y así no deterioran el patrimonio natural y cultural que les pertenece.

La responsabilidad del turista, y más aún del turista que proviene del medio urbano, recae en instruirse y valorar los beneficios que le puede brindar todo lo que implica el contacto y vivencias del medio rural.

⁴ El término “Responsabilidad Compartida” es una idea obtenida del Manual para Agentes de Desarrollo Rural. J. Izquierdo, p.348, 2002.

2.2.5 Beneficios del Turismo Rural

El Turismo Rural como actividad complementaria al desarrollo de la economía rural trae consigo variados beneficios tanto para la comunidad como para el entorno, beneficios de características económicas, productivas, sociales, culturales, ambientales, entre otros. En el cuadro N°2, se establecen algunos de estos beneficios mencionados.

CUADRO N°3: Beneficios del Turismo Rural

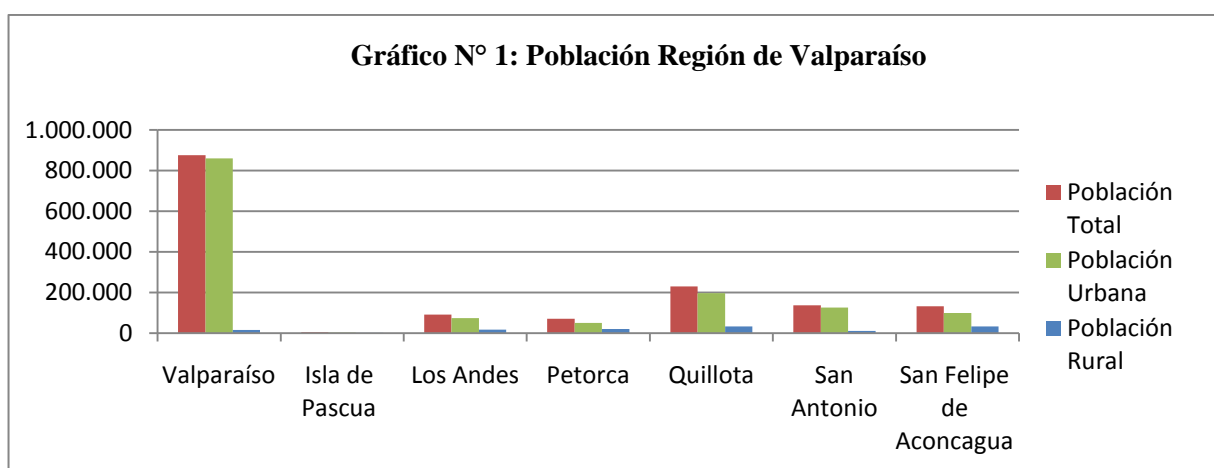
- Los beneficios económicos y socioculturales generados revierten en el propio espacio rural.
- Se facilita un reparto del bienestar social más homogéneo y extensivo.
- Se diversifica y revitaliza la economía local, la integración urbano-rural y la consolidación de un espacio económico-social y cultural propio.
- El desarrollo del turismo rural arrastra y estimula a otros sectores del mundo rural, generando efectos multiplicadores en la actividad, la producción y el empleo.
- Se incrementa la valoración de los recursos culturales, naturales y patrimoniales entre la población rural, contribuyendo a una correcta gestión de los mismos, lo cual induce a la conservación del medio en su biodiversidad, fertilidad y riqueza.

Fuente: Manual para agentes de Desarrollo Rural/ Jaime Izquierdo Vallina

2.3 Turismo Rural en la V Región de Valparaíso

2.3.1 Población Rural

Con los propósitos puestos en el bienestar de la población rural, es que a modo de información general se considera mencionar cuál es la real proporción de población que se ve de alguna manera incluida en el desarrollo del turismo rural.



Fuente: Elaboración Propia. Datos obtenidos del Instituto Nacional de Estadística (INE). Documento División Político Administrativa y censal 2007.

Estadísticamente, la provincia en donde habita un mayor porcentaje de población rural en relación a su población total es Petorca (con un 29% de población rural). Por otro lado, en cantidad de habitantes rurales es la Provincia de San Felipe quien posee el número más alto, donde le sigue la Provincia de Quillota. Sin embargo, es la Comuna de Quillota quien alberga la mayor cantidad de población rural de todas las comunas de la Región de Valparaíso (son 9.891 habitantes rurales).

En resumen, según el Censo 2002 son 129.950 personas que viven en áreas rurales de la V Región de Valparaíso, lo que comprende a un 8% del total de la población regional.

Es en esta cifra, donde están puestos todos los propósitos para generar un trabajo mancomunado que potencie el desarrollo del turismo rural en la región con los distintos rubros de la agricultura.

2.3.2 Turismo Rural

Tal como lo establece INDAP, el turismo rural es la actividad turística que se realiza en el medio rural, incluyendo las áreas naturales, donde lo que se promueve es que el turista conozca in situ las formas de vida del campesino, el apego al cuidado y trabajo de la tierra, las costumbres y las historias de éste.

En Chile, el desarrollo del turismo rural es promovido principalmente por el Instituto de Desarrollo Agropecuario, esta condición se atribuye esencialmente a las características generales de manejo del espacio geográfico. Si bien es SERNATUR el organismo nacional encargado del Turismo en Chile, es INDAP quien desarrolla los planes específicos para el fomento de la actividad económica dentro de los espacios rurales, donde también se incluye la actividad turística como una oportunidad de agronegocio. Son estos dos entes quienes realizan un trabajo mancomunado, con el aporte de otros organismos a la vez, para fomentar y promover este tipo de turismo.

El Programa Nacional de Turismo Rural, impulsado por INDAP tiene como objetivo principal utilizar el turismo rural como una alternativa de negocio para el pequeño agricultor y sus familias, manteniendo siempre como prioridad el bienestar de éstos.

Este programa, a nivel regional, pretende crear acciones que logren fortalecer la economía del medio rural, impulsando el desarrollo de nuevas propuestas de negocios por parte de los campesinos o comunidad local, guiándolos en el proceso de posicionar sus negocios a través de la calidad en el servicio y mantenimiento y fortalecimiento de la identidad local.

En el siguiente cuadro, se mencionan los objetivos específicos del programa, difundidos a través de la página de internet “www.viajesrurales.cl”, creada como una herramienta primordial para la promoción, difusión y fomento para la ejecución de las propuestas asociadas al turismo rural.

CUADRO N°4: Objetivos del Programa Turismo Rural (INDAP)

- Diversificar e incrementar los ingresos de los(as) productores(as) agrícolas y sus familias.
- Ayudar a la generación de nuevas alternativas de empleo en el ámbito rural, considerando especialmente el trabajo del joven y la mujer rural.
- Desarrollar las capacidades de las empresas de familiares campesinas para la identificación y gestión de iniciativas de turismo rural.
- Fomentar la integración de la oferta de turismo rural entre las empresas familiares campesinas dedicadas a esta actividad.
- Generar las condiciones para el funcionamiento de un mercado para la producción local.

Fuente: Página web: www.viajesrurales.cl

2.4 Calidad Turística

2.4.1 Definición de Calidad

Con el propósito de instar de calidad los servicios y productos del país, el Centro Nacional de Productividad y Calidad (ChileCalidad), perteneciente a la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO), es el encargado de promover y gestionar estas variables en las actividades económicas y productivas del país, incentivando una mayor competitividad basada en la calidad y modelos de excelencia.⁵

Según este ente, la calidad está relacionada con hacer las cosas bien a la primera vez, evitando destinar esfuerzos y recursos en acciones correctivas sino más bien tomar acciones preventivas. A la vez, busca mejorar continuamente los procesos de producción u organización y, por sobre todo, satisfacer los requerimientos de los clientes, direccionando los servicios y productos siempre en relación de las necesidades de éstos.⁶

La complejidad de establecer una definición específica de calidad recae en que la determinación de calidad de un producto o servicio la define el cliente según sus necesidades y expectativas, en base a esto se establecen las especificaciones, las cuales se asumen como los requisitos del producto o servicio. Es por esto, que se puede establecer que la calidad es el “grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos” (7).

2.4.2 Normas Chilenas de Calidad

SERNATUR, ente oficial del turismo en Chile, con el propósito de fomentar y consolidar la actividad turística nacional, basado en indicadores que establecen que el factor que permite la diferenciación entre los servicios, es la calidad, ha direccionado parte de sus esfuerzos en dotar al sector turístico planes que impulsen estos servicios de calidad.

Asumiendo esta directriz como necesidad para el posicionamiento nacional e internacional, es que SERNATUR asume la tarea de guiar este proceso, en conjunto con otras organizaciones públicas y privadas, esto a través del trabajo del Instituto Nacional De Normalización (INN), quien brinda el apoyo técnico en la elaboración de normas que favorezcan la competitividad en el turismo.

Las Normas Chilenas (NCh) comprenden un conjunto de especificaciones, reglas, criterios o características para un universo de actividades del sector económico. Estas son elaboradas y destinadas a generar un nivel de desarrollo óptimo en el producto o servicio.

⁵ Esta información fue obtenida desde la página oficial del Centro Nacional de la Productividad y Calidad (www.chilecalidad.cl).

⁶ Esta información fue obtenida desde el Modelo de Gestión de Calidad para Microempresas (PAME) impartido por ChileCalidad y Fosis (Año 2010).

Respaldado en ese criterio, es que el sector turístico no queda al margen, sino que se incluye como una actividad que necesita de la normalización para la generación de mayores beneficios. SERNATUR, a partir del año 2001, comienza a gestionar las acciones para establecer un sistema normativo para la calidad de los servicios turísticos, otorgando las bases para la creación del Sistema de Calidad Turística.

Este sistema comprende un conjunto de normas aplicables al sector turístico que a través de la certificación de calidad, pretende dotar mayores beneficios y productividad al turismo, basado en la transparencia del mercado, donde el turista tenga la seguridad que el servicio que consumirá posee un respaldo de los organismos competentes nacionales, en lo que se refiere a calidad, y pueda elegir qué servicio utilizar basado en estándares similares.

Este sistema de calidad tiene como fin último mejorar la amplia oferta turística nacional, pero a la vez permite fomentar y realizar labores de marketing por parte de los empresarios y destinos.

Actualmente, esta iniciativa normaliza a cuatro sectores de la actividad turística, los que son: Servicios de Alojamiento, Agencia de Viaje y Tour Operadores, Actividades de Turismo Aventura y Guías de Turismo.⁷

2.4.3 Sello de Calidad Turística

El Sello de Calidad Turística es la forma tangible y visual que permite demostrar al consumidor que el servicio de una determinada empresa, voluntariamente, se ha comprometido a cumplir los requisitos establecidos en cierta normativa aplicable



contenida en el Sistema de Certificación de Calidad de los Servicios Turísticos en Chile, lo que implica el cumplimiento de la norma, la obtención de la certificación y encontrarse en el registro nacional de empresas turísticas certificadas.

Este Sello de Calidad es una marca registrada por el Servicio Nacional de Turismo, por lo que es este organismo público el encargado de otorgar esta distinción a las empresas, por intermedio de los organismos certificadores competentes y especializados.

La obtención del Sello de Calidad de SERNATUR, permite a los oferentes de servicios turísticos gozar de un distinguo competitivo basado en la diferenciación por la cualidad de calidad en los servicios.

Uno de los beneficios más relevantes de la asignación del sello de calidad, es que éste otorga a las empresas certificadas la posibilidad de ingresar a la base de datos de los servicios turísticos que promueve SERNATUR, especificando la característica de certificados en calidad. Además, brinda al turista que se informa por medio del Servicio Nacional de Turismo la información

⁷ La información contenida en este apartado, fue obtenida de las páginas web oficiales de los organismos mencionados, como son SERNATUR (www.sernatur.cl) y el INN (www.inn.cl).

necesaria para determinar qué servicio requerir, siendo una opción con valor agregado las empresas certificadas.⁸

2.5 Organismos Involucrados

2.5.1 Servicio Nacional de Turismo

El Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR)⁹ es un organismo público encargado de promover y difundir el desarrollo de la actividad turística en Chile, basado en criterios de sustentabilidad.

SERNATUR tiene como principal eje de funcionamiento el posicionamiento del turismo interno y receptivo como un polo de desarrollo basado en estándares de calidad en los servicios, otorgando conformidad al turista a nivel nacional e internacional, consolidando así la oferta y la demanda. Además une los esfuerzos en brindar, esencialmente, el bienestar a la sociedad y el desarrollo económico de Chile.

Las principales funciones de Servicio Nacional de Turismo, entre muchas otras, son:

- Posicionar internacionalmente la actividad turística nacional.
- Implementar estrategias de promoción y marketing para los destinos turísticos.
- Mejorar la calidad de los servicios a través del Sistema de Certificación de Calidad.
- Coordinar y fortalecer la actividad turística.

2.5.2 Instituto de Desarrollo Agropecuario

El Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP)¹⁰ es el principal servicio del Estado de Chile que tiene como principal objetivo apoyar la agricultura familiar campesina, promoviendo el desarrollo de ésta económica y socialmente.

Los propósitos recaen en impulsar el uso de los recursos para la generación de productividad e integrar a las comunidades locales al desarrollo económico y social rural.

INDAP establece distintos programas que atienden a las características geográficas rurales, donde el campesino o habitante rural puede sacar provecho y explotar los recursos y conocimientos que posee. Actualmente INDAP, realiza sus gestiones en los siguientes sectores:

⁸ Esta información sobre el Sello de Calidad fue obtenida desde la página web oficial del Servicio Nacional de Turismo sobre calidad turística. (www.calidadturistica.cl). Es en esta misma dirección donde se puede encontrar toda la información detallada sobre los pasos a seguir para acceder a la certificación.

⁹ La información que compete al Servicio Nacional de Turismo fue obtenida desde la página oficial (www.sernatur.cl).

¹⁰ Esta información fue obtenida desde la página oficial del Instituto de Desarrollo Agropecuario, (www.indap.cl).

cereales, frutales, hortalizas, pecuario y facilitación de accesos a mercados. Es en este último sector, donde se encuentra el Turismo Rural.

a) Red de Turismo Rural Región de Valparaíso

Siguiendo con los intentos de posicionar la actividad turística rural como uno de los rubros estratégicos para el desarrollo de la pequeña agricultura, es que se crea en el año 2006 la Red de Turismo Rural (REDETUR A.G.) en la Región de Valparaíso, con 8 integrantes originales.

Esta red propone unir a los empresarios del rubro y los destinos para realizar un trabajo de promoción, fomento y desarrollo en conjunto. El objetivo es crear una base de trabajo basada en un sistema de encadenamiento donde los participantes de la red de turismo puedan ofertar servicios de calidad con características distintivas entre sí. Impulsando las competencias específicas de cada empresario y los atractivos particulares de cada lugar.

CAPITULO III: DIAGNOSTICO DE BRECHAS DE CALIDAD

3.1 Compendio de las Normas Chilenas de Calidad aplicables al rubro turístico

El objetivo de realizar este compendio de las Normas Nacionales relacionadas a la calidad turística, es mencionar a modo de información la totalidad de las normas vinculadas actualmente a la “calidad en el turismo” con las cuales se realiza un trabajo específico por parte de SERNATUR y los empresarios, por instar las disposiciones básicas o mínimas que el turista demanda a la hora de utilizar un servicio.

Tabla N°1	
Normas Chilenas de Calidad Turística - SERNATUR	
Servicios de Alojamiento	
Albergues o Refugios	NCh 2971 Of.2006
Alojamiento familiar o Bed and Breakfast	NCh 2941 Of.2005
Apart Hoteles – Requisitos	NCh 2980 Of.2005
Camping o Recinto de Campamento	NCh 2948 Of.2006
Centro de Naturaleza o Lodge	NCh 3009 Of.2006
Complejos Turísticos o Resort	NCh 2949 Of.2005
Departamentos Turísticos	NCh 3027 Of.2007
Haciendas o Estancias	NCh 3002 Of.2007
Hospedaje Rural	NCh 3015 Of.2006
Hostales y Residenciales	NCh 2960 Of.2006
Hosterías	NCh 2963 Of.2006
Hoteles	NCh 2912 Of.2005
Moteles o Cabañas	NCh 2964 Of.2005
Termas	NCh 2939 Of.2005
Baños termales o Balnearios termales	NCh 3006 Of.2006
Centros de Esquí	NCh 3074 Of.2007

Agencias de Viaje y Tour Operadores	
Tour Operadores u operadores mayoristas	NCh 3067 Of.2007
Agencias de Viajes	NCh 3068 Of. 2007

Guías de Turismo	
Guías de Turismo	NCh 2961 Of.2006
Guías de Turismo Especializado	NCh 2950 Of.2005
Guía de Turismo Local y guía de turismo de sitio	NCh 3092 Of.2007
Arrieros o baquianos	NCh 3066 Of.2007
Boteros	NCh 3063 Of.2007

Turismo Aventura	
Alta Montaña	NCh 2961 Of.2005
Barranquismo, exploración de cañones o canyoning	NCh 2998 Of.2006
Buceo en apnea	NCh 3012 Of.2006
Buceo Recreativo autónomo	NCh 2958 Of.2005
Cabalgatas	NCh 3001 Of.2006
Canotaje	NCh 2996 Of.2006
Cicloturismo	NCh 3050 Of.2007
Descenso en balsa o Rafting	NCh 2991 Of.2006
Deslizamiento sobre arena o sandboard	NCh 3062 Of.2007
Deslizamiento sobre nieve en áreas no delimitadas	NCh 3017 Of.2006
Desplazamiento sobre olas	NCh 3023 Of.2006
Desplazamiento por cables Canopy, Tirolesa y Arborismo	NCh 3025 Of.2006
Escalada en Roca	NCh 3018 Of.2006
Excursiones o Trekking	NCh 2985 Of.2006
Hidrotrineo o hidrospeed	NCh 3034 Of.2006
Montaña	NCh 2962 Of.2006
Motos acuáticas y jetsky	NCh 3103 Of.2007
Observación de flora y fauna	NCh 3069 Of.2007
Paseos en banano	NCh 3097 Of.2007
Paseos náuticos	NCh 3016 Of.2006
Pesca Recreativa	NCh 3008 Of.2006
Recorrido en vehículos todo terreno u off road	NCh 3054 Of.2007
Senderismo o Hiking	NCh 2975 Of.2006
Vuelo ultraliviano no motorizado biplaza o parapente	NCh 3014 Of.2006

Fuente: Elaboración Propia

3.2 Caso de Estudio

Para la realización de esta investigación es que se establece como caso de estudio, el espacio geográfico que comprende la V Región de Valparaíso, donde el diagnóstico estará aplicado a 20 empresas y/o personas naturales que entreguen algún tipo de servicio turístico que se encuentre normalizado por las Normas Chilenas insertas en el Sello de Calidad de SERNATUR.

En la siguiente tabla, se presentan los empresarios involucrados en el estudio, donde pertinentemente se manifiesta la norma chilena con la cual van a ser analizados.

Tabla N°2			
Caso de Estudio: Listado de Empresas Diagnóstico de Brecha Calidad Turística 2010			
	Nombre	Servicio	Nombre Norma Correspondiente
1	Víctor Rojas - El Quincho del Total	Guía Turístico Local	Guía de Turismo Local o guía de sitio: NCh3092.Of2007
2	Fresia Brito - Turismo Rural Valle de Ocoa	Guía Turístico Local	Guía de Turismo Local o guía de sitio: NCh3092.Of2007
3	Carmen Cuevas - Turismo Rural Valle de Ocoa	Guía Turístico Local	Guía de Turismo Local o guía de sitio: NCh3092.Of2007
4	Blanca Nahuelquén - Fogón Chilote	Guía de Sitio	Guía de Turismo Local o guía de sitio: NCh3092.Of2007
5	Guadalupe Hernández – Afloraluz	Guía de Sitio	Guía de Turismo Local o guía de sitio: NCh3092.Of2007
6	Mariella Traipe - Refugio Monteser	Guía Senderismo	Turismo Aventura - Senderismo o Hiking NCh2975 Of.2006
7	Gloria Rodríguez - Turismo Rural Quebrada Escobares	Guía Senderismo	Turismo Aventura - Senderismo o Hiking NCh2975 Of.2006
8	Oscar Torres Ahumada - Ecoturismo Ruta Verde	Guía Cabalgata	Guías de Turismo Especializado: NCh2950 Of.2005 / Turismo Aventura - Cabalgatas NCh3001 Of.2006
9	Marcos Ahumada - La Veguita de Valle de Ocoa	Guía Cabalgatas	Guías de Turismo Especializado: NCh2950 Of.2005 / Turismo Aventura - Cabalgatas NCh3001 Of.2006
10	Ricardo Sánchez - Granja Familia Sánchez	Guía Cabalgatas	Guías de Turismo Especializado: NCh2950 Of.2005 / Turismo Aventura - Cabalgatas NCh3001 Of.2006
11	Luis Ayala - Altos de Rio Blanco	Guía Cabalgatas	Guías de Turismo Especializado: NCh2950 Of.2005 / Turismo Aventura - Cabalgatas NCh3001 Of.2006
12	Domingo Contreras - Turismo Rural Campos de Ahumada	Guía Cabalgatas	Guías de Turismo Especializado: NCh2950 Of.2005 / Turismo Aventura - Cabalgatas NCh3001 Of.2006
13	Manuel Aguirre Muñoz - Cabalgatas el Copín	Guía Cabalgatas	Guías de Turismo Especializado: NCh2950 Of.2005 / Turismo Aventura - Cabalgatas NCh3001 Of.2006
14	La Estancia del Total	Cabañas	Moteles o Cabañas: NCh2964.Of.2005
15	Cabañas y Granja Sacuanjoche	Cabañas	Moteles o Cabañas: NCh2964.Of.2005
16	Agrocamping Bosque de los Perales	Camping	Camping o Recinto de Campamento: NCh2948 Of.2006
17	Agrocamping Olmué Nativo	Camping	Camping o Recinto de Campamento: NCh2948 Of.2006
18	Oasis Baños del Parrón	Camping	Camping o Recinto de Campamento: NCh2948 Of.2006
19	Refugio Monteser	Refugio	Albergues o Refugio: NCh2971 Of.2006
20	Parador de Ño Balta	Hospedaje rural	Hospedaje Rural: NCh3015.Of2006

Fuente: Elaboración Propia

3.2.3 Instrumentos de Trabajo: Fichas Diagnóstico

Para la elaboración de las fichas de diagnóstico se ha utilizado los requerimientos contenidos en las Normas Chilenas de Calidad, donde en algunos casos los cuestionarios ya se encontraban previamente estipulados (tal es el caso para Cabañas, Camping y Refugios). Para las demás categorías se crearon las fichas diagnósticos considerando todos los requisitos estipulados en las normas, además de criterios que permitan acreditar mediante documentación tales requisitos. En los Anexos se adjuntan las siete plantillas de las fichas utilizadas, las cuales son analizadas según “Cumple” o “No Cumple” en las especificaciones de porcentajes, en cada ámbito, criterio y categoría establecidos a continuación en el análisis del diagnóstico de brechas de calidad (3.3)

3.3 Análisis Diagnóstico de Brechas de Calidad

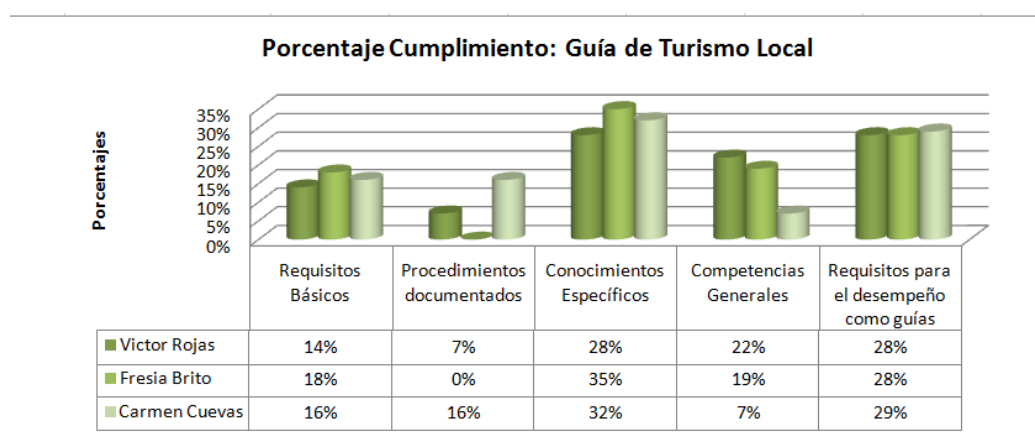
3.3.1 Guía de Turismo Local

Los servicios de guías de turismo, categoría Turismo Local, cuentan con los siguientes porcentajes de cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma NCH 3092 Of.2007

Ámbito	% Cumplimiento Guía de Turismo Local Víctor Rojas	% Cumplimiento Guía de Turismo Local Fresia Brito	% Cumplimiento Guía de Turismo Local Carmen Cuevas
Requisitos Básicos	14%	18%	16%
Procedimientos documentados	7%	0%	16%
Conocimientos Específicos	28%	35%	32%
Competencias Generales	22%	19%	7%
Requisitos para el desempeño como guías	28%	28%	29%

En resumen, el guía de turismo local, Víctor Rojas cumple en un 71 % los requisitos totales de la norma, Fresia Brito cumple en un 56 % estos requisitos y Carmen Cuevas cumple en un 62% el total de los requerimientos.

Gráfico N°2



Especificaciones de porcentajes, en cada ámbito, criterio y categoría:

Tabla N°3: Análisis resultados Guía de Turismo Local

NOMBRE GUIA					Víctor Rojas			Fresia Brito			Carmen Cuevas					
Pond.	Ámbito	Pond.	Criterio	Pond.	Categoría	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento		
20%	Requisitos Básicos	33%	Requisitos Básicos de Postulación	33%	Ser Chileno	1	0,02218	14,10248768	1	0,02218	17,71750006	1	0,02218	16,05571883		
				33%	Ser mayor de edad	1	0,02218		1	0,02218		1	0,02218			
				33%	No poseer antecedentes penales	1	0,02218		1	0,02218		1	0,02218			
		33%	Requisitos de Formación	50%	Formación curricular mínima de 4 semestres en el ámbito turístico	0	0		0	0		0	0		0	0
				50%	Experiencia demostrable	1	0,0333		1	0,0333		1	0,0333		1	0,0333
		33%	Primeros Auxilios	100%	Certificado que acredite conocimientos de 1° auxilios	0	0		0	0		0	0		0	0
20%	Procedimientos documentados	100%	Manuales de Procedimientos	25%	Manual de Procedimientos de seguridad	0	0	7,063010815	0	0	0	0	0	16,08251229		
				25%	Manual de Procedimientos de equipos	0	0		0	0		0	0			
				25%	Manual de Procedimiento de Comunicaciones	0	0		0	0		1	0,05			
				25%	Manual de Procedimiento de atención al cliente	1	0,05		0	0		1	0,05			
				25%	Manual de Procedimiento de atención al cliente	1	0,05		0	0		1	0,05			
20%	Conocimientos Específicos	100%	Conocimientos Específicos Guía de Turismo Local	33%	Patrimonio cultural, el acervo, arte, historia, tradiciones, costumbres y vida cotidiana	1	0,0666	28,22379122	1	0,0666	35,45863922	1	0,0666	32,13285956		
				33%	Medio ambiente natural y geografía de la localidad	1	0,0666		1	0,0666		1	0,0666			
				33%	Toponimia de la localidad	1	0,0666		1	0,0666		1	0,0666			

Continuación Tabla N°3

NOMBRE GUIA						Víctor Rojas			Fresia Brito			Carmen Cuevas		
Pond.	Ámbito	Pond.	Criterio	Pond.	Categoría	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento
20%	Competencias Generales	25%	Conducción de Grupos y Atención al Cliente	11%	Manual protocolo de servicios de recepción	0	0		0	0		0	0	
				11%	Charla introductoria	1	0,00555		1	0,00555		1	0,00555	
				11%	Advertencia de las medidas de bajo impacto ambiental y cultural de la visita	1	0,00555		1	0,00555		1	0,00555	
				11%	Introducción para el cumplimiento del programa	1	0,00555		1	0,00555		1	0,00555	
				11%	Capacidad de atención a las necesidades de los pasajeros	1	0,00555		1	0,00555		1	0,00555	
				11%	Desarrollo de la actividad según lo ofrecido	1	0,00555		1	0,00555		1	0,00555	
				11%	Solución de las contingencias presentadas según protocolo	0	0	22,36149224	0	0	19,22007321	0	0	7,140635459
				11%	Contacto visual y auditivo permanente con el grupo	1	0,00555		1	0,00555		1	0,00555	
				11%	Evaluación final de la actividad	0	0		0	0		0	0	
		25%	Idiomas	50%	Manejo de idioma español (oral y escrito)	1	0,025		1	0,025		1	0,00555	
				50%	En caso de dominar un segundo idioma, demostrar nivel oral avanzado y escrito intermedio	0	0		0	0		0	0	
				25%	Logística y Planificación	100%	Planificación y logística para las rutas y circuitos	1	0,05		0	0		0
		25%	Experiencia laboral mínima	100%	Mínimo 2 años de experiencia demostrable en la región donde solicita la certificación	1	0,05		1	0,05		1	0,00555	

Continuación Tabla N°3

NOMBRE GUIA						Víctor Rojas			Fresia Brito			Carmen Cuevas		
Pond.	Ámbito	Pond.	Criterio	Pond.	Categoría	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento
20%	Requisitos para el desempeño como guías	100%	Desempeño guías	11%	Credencial de identificación	1	0,02222	28,24921805	0	0	27,60378751	0	0	28,58827385
				11%	Cumplir los servicios en los términos predefinidos por el cliente	1	0,02222		1	0,02222		1	0,02222	
				11%	Informar en forma objetiva y clara	1	0,02222		1	0,02222		1	0,02222	
				11%	Verificación del equipamiento que llevan los clientes	1	0,02222		1	0,02222		1	0,02222	
				11%	Guiado seguro	1	0,02222		1	0,02222		1	0,02222	
				11%	Asistencia oportuna ante eventos de contingencia	1	0,02222		1	0,02222		1	0,02222	
				11%	Desarrollo de la actividad sin vulnerar los derechos fundamentales de los clientes	1	0,02222		1	0,02222		1	0,02222	
				11%	Evitar acciones que perjudiquen la calidad ambiental y cultural	1	0,02222		1	0,02222		1	0,02222	
				11%	Estipular que el número máximo de pasajeros por guía en de 15 personas	1	0,02222		0	0		1	0,02222	
				TOTAL GLOBAL						26		0,70791	100	
						Cumplimiento Total Requisitos						62,18%		
						70,79%			56,35%					

Fuente: Elaboración Propia

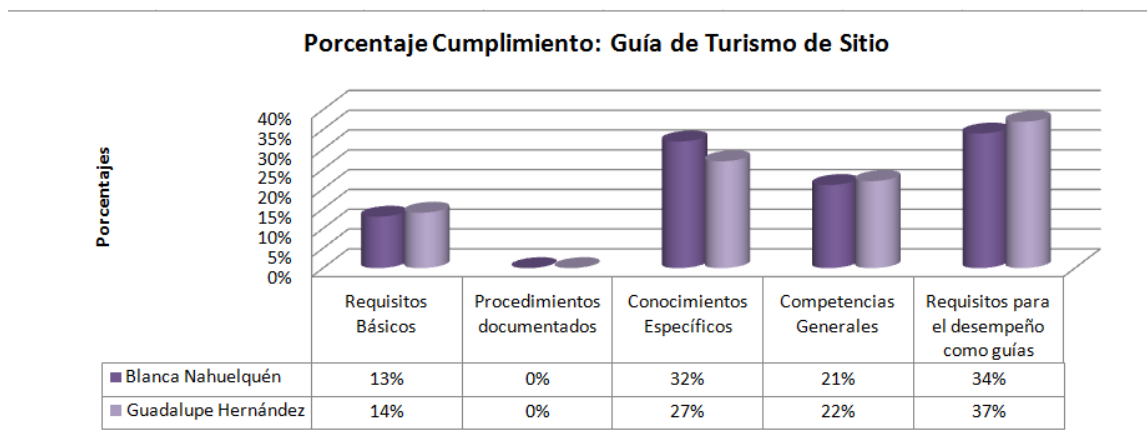
3.3.2 Guía de Turismo de Sitio

Los servicios de guías de turismo, categoría Turismo de Sitio, cuentan con los siguientes porcentajes de cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma NCH 3092 Of.2007

Ámbito	% Cumplimiento Guía de Turismo de Sitio Blanca Nahuelquén	% Cumplimiento Guía de Turismo de Sitio Guadalupe Hernández
Requisitos Básicos	13%	14%
Procedimientos documentados	0%	0%
Conocimientos Específicos	32%	27%
Competencias Generales	21%	22%
Requisitos para el desempeño como guías	34%	37%

En resumen, la guía de turismo de sitio, Blanca Nahuelquén cumple en un 52 % los requisitos totales de la norma mientras que Guadalupe Hernández cumple en un 49% estos requisitos.

Gráfico N°3



Fuente: Elaboración Propia

Especificaciones de porcentajes, en cada ámbito, criterio y categoría:

Tabla N°4: Análisis Resultados Guía de Turismo de Sitio

					NOMBRE GUIA	Blanca Nahuelquén			Guadalupe Hernández		
Pond.	Ámbito	Pond.	Criterio	Pond.	Categoría	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento
20%	Requisitos Básicos	33%	Requisitos Básicos de Postulación	33%	Ser Chileno	1	0,02218	12,82884652	1	0,02218	13,70626138
				33%	Ser mayor de edad	1	0,02218		1	0,02218	
				33%	No poseer antecedentes penales	1	0,02218		1	0,02218	
		33%	Requisitos de Formación	50%	Formación curricular mínima de 4 semestres en el ámbito turístico	0	0		0	0	
50%	Experiencia demostrable			0	0	0	0				
		33%	Primeros Auxilios	100%	Certificado que acredite conocimientos de 1° auxilios	0	0		0	0	
20%	Procedimientos documentados	100%	Manuales de Procedimientos	25%	Manual de Procedimientos de seguridad	0	0	0	0	0	0
				25%	Manual de Procedimientos de equipos	0	0		0	0	
				25%	Manual de Procedimiento de Comunicaciones	0	0		0	0	
				25%	Manual de Procedimiento de atención al cliente	0	0		0	0	
20%	Conocimientos Específicos	100%	Conocimientos Específicos Guía de Turismo Local	17%	Valores arquitectónicos, arqueológicos e históricos de los bienes que constituyen el patrimonio	1	0,0332	32,00781145	1	0,0332	27,35756043
				17%	Caracterización de los bienes que constituyen el patrimonio	1	0,0332		1	0,0332	
				17%	Guión museográfico	1	0,0332		0	0	
				17%	Patrimonio cultural inmaterial del sitio	1	0,0332		1	0,0332	
				17%	Patrimonio natural del sitio	1	0,0332		1	0,0332	
				17%	Legislación aplicable al sitio	0	0		0	0	

Continuación Tabla N°4

NOMBRE GUIA						Blanca Nahuelquén			Guadalupe Hernández		
Pond.	Ámbito	Pond.	Criterio	Pond.	Categoría	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento
20%	Competencias Generales	25%	Conducción de Grupos y Atención al Cliente	11%	Manual protocolo de servicios	0	0	20,88798924	0	0	22,31660031
				11%	Charla introductoria	1	0,00556		1	0,00556	
				11%	Advertencia de las medidas de bajo impacto ambiental y cultural de la visita	1	0,00556		1	0,00556	
				11%	Introducción para el cumplimiento del programa	1	0,00556		1	0,00556	
				11%	Capacidad de atención a las necesidades de los pasajeros	1	0,00556		1	0,00556	
				11%	Desarrollo de la actividad según lo ofrecido	1	0,00556		1	0,00556	
				11%	Solución de las contingencias presentadas según protocolo	0	0		0	0	
				11%	Contacto visual y auditivo permanente con el grupo	1	0,00556		1	0,00556	
				11%	Evaluación final de la actividad	0	0		0	0	
		25%	Idiomas	50%	Manejo de idioma español (oral y escrito)	1	0,025		1	0,025	
				50%	En caso de dominar un segundo idioma, demostrar nivel oral avanzado y escrito intermedio	0	0		0	0	
		25%	Logística y Planificación	100%	Planificación y logística para las rutas y circuitos	0	0		0	0	
		25%	Experiencia laboral mínima	100%	Mínimo 2 años de experiencia demostrable en la región donde solicita la certificación	1	0,05		1	0,05	

Continuación Tabla N°4

NOMBRE GUIA						Blanca Nahuelquén			Guadalupe Hernández					
Pond.	Ámbito	Pond.	Criterio	Pond.	Categoría	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento			
20%	Requisitos para el desempeño como guías	100%	Desempeño guías	11%	Credencial de identificación	0	0		0	0				
				11%	Cumplir los servicios en los términos predefinidos por el cliente	1	0,02222		1	0,02222				
				11%	Informar en forma objetiva y clara	1	0,02222		1	0,02222				
				11%	Verificación del equipamiento que llevan los clientes	1	0,02222		1	0,02222				
				11%	Guiado seguro	1	0,02222		1	0,02222				
				11%	Asistencia oportuna ante eventos de contingencia	1	0,02222	34,27535279	1	0,02222	36,61957788			
				11%	Desarrollo de la actividad sin vulnerar los derechos fundamentales de los clientes	1	0,02222		1	0,02222				
				11%	Evitar acciones que perjudiquen la calidad ambiental y cultural	1	0,02222		1	0,02222				
				11%	Estipular que el número máximo de pasajeros por guía en de 15 personas	1	0,02222		1	0,02222				
				TOTAL GLOBAL						24	0,51862	100	23	0,48542
						Cumplimiento Total Requisitos			51,86%			48,54%		

Fuente: Elaboración Propia

3.3.3 Guía de Senderismo

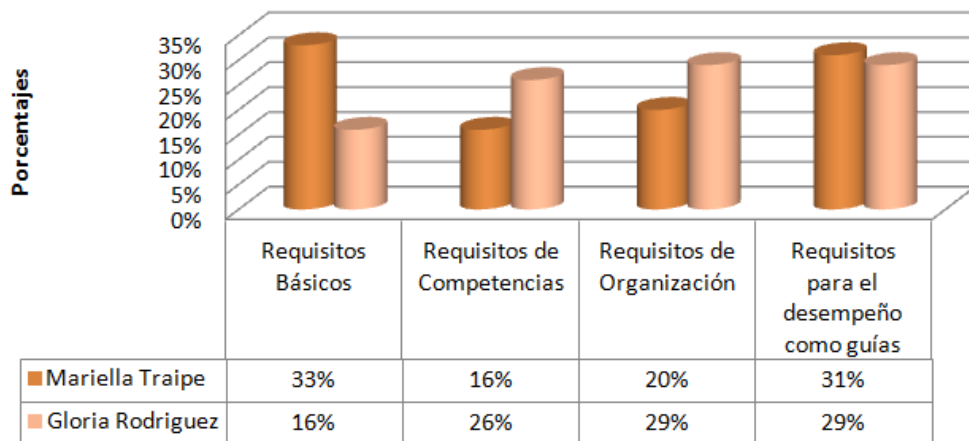
Los servicios de guías de turismo, categoría Senderismo o Hiking, cuentan con los siguientes porcentajes de cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma NCH 2975 c.2005

Ámbito	% Cumplimiento Guía de Senderismo o Hiking Mariella Traipe	% Cumplimiento Guía de Senderismo o Hiking Gloria Rodríguez
Requisitos Básicos	33%	16%
Requisitos de Competencias	16%	26%
Requisitos de Organización	20%	29%
Requisitos para el desempeño como guías	31%	29%

En resumen, la guía de senderismo, Mariella Traipe cumple en un 64 % los requisitos totales de la norma y Gloria Rodríguez cumple en un 78 % estos requisitos.

Gráfico N°4

Porcentaje Cumplimiento: Guía de Senderismo



Fuente: Elaboración Propia

Especificaciones de porcentajes, en cada ámbito, criterio y categoría:

Tabla N°5: Análisis resultados Guía de Senderismo

NOMBRE GUIA						Mariella Traipe			Gloria Rodríguez		
Pond.	Ámbito	Pond.	Criterio	Pond.	Categoría	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento
25%	Requisitos Básicos	33%	Requisitos Básicos de Postulación	33%	Chileno o Extranjero que cumpla la normativa legal	1	0,02772	32,61374495	1	0,02772	15,9519026
				33%	Ser mayor de edad	1	0,02772		1	0,02772	
				33%	No poseer antecedentes penales	1	0,02772		1	0,02772	
		33%	Requisitos de Formación	50%	Mínimo 4 Semestres en el ámbito turístico	0	0		0	0	
				50%	Experiencia Demostrable	1	0,04163		1	0,04163	
33%	Primeros Auxilios	100%	Certificado en conocimientos de 1° auxilios	1	0,08325	0	0				
25%	Requisitos de Competencias	33%	Requisitos de Competencias generales	11%	Conducción de grupos y atención al cliente (manual de procedimiento)	0	0	16,31209276	1	0,00925	26,60211216
				11%	Seguridad (manual de procedimiento)	0	0		1	0,00925	
				11%	Capaz de orientarse en cualquier terreno	1	0,00925		1	0,00925	
				11%	Emergencias (Manual de Procedimientos)	0	0		1	0,00925	
				11%	Equipo (Manual de procedimiento)	0	0		1	0,00925	
				11%	Planificación (Manual de procedimiento)	0	0		1	0,00925	
				11%	Fisiología (Manual de Procedimiento)	0	0		1	0,00925	
				11%	Manejo de Idioma Extranjero	0	0		1	0,00925	
				11%	Plan de Contingencia para las comunicaciones	1	0,00925		1	0,00925	

Continuación Tabla N°5

NOMBRE GUIA						Mariella Traipe			Gloria Rodríguez		
Pond.	Ámbito	Pond.	Criterio	Pond.	Categoría	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento
		33%	Requisitos de Competencias Específicas	11%	Experiencia deportiva de al menos 3 años	1	0,00925		1	0,00925	
				11%	Acreditar aptitud física	1	0,00925		1	0,00925	
				11%	Conocimiento: 1° auxilios en áreas remotas	1	0,00925		1	0,00925	
				11%	Conocimiento: Geografía Básica	1	0,00925		1	0,00925	
				11%	Conocimientos: Meteorología Básica	0	0		1	0,00925	
				11%	Conocimiento: Orientación y navegación terrestre	0	0		1	0,00925	
				11%	Conocimiento: Campamento y vivac	1	0,00925		1	0,00925	
				11%	Conocimiento: Búsqueda y rescate	1	0,00925		1	0,00925	
				11%	Conocimiento: Manejo situaciones extremas	1	0,00925		1	0,00925	
		33%	Criterios de competencias técnicas específicas	25%	Libro Reclamos y/o sugerencias	0	0		1	0,02081	
				25%	Evaluación sobre el desempeño	1	0,02081		1	0,02081	
				25%	Evaluación sobre el desempeño de otro personal en la empresa	0	0		0	0	
				25%	Evaluación sobre el desempeño de servicios externos	0	0		0	0	

Continuación Tabla N°5

NOMBRE GUIA						Mariella Traipe			Gloria Rodríguez		
Pond.	Ámbito	Pond.	Criterio	Pond.	Categoría	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento
25%	Requisitos de Organización	20%	Requisitos de Organización	8%	Tener dirección física	1	0,0038	19,72108538	1	0,0038	28,68464417
				8%	Reservas y contratación de servicios mediante comunicación telefónica, correo postal y/o electrónico	1	0,0038		1	0,0038	
				8%	Organigrama	0	0		0	0	
				8%	Personal Competente y necesario para entregar el servicio	1	0,0038		1	0,0038	
				8%	Personal Capacitado	1	0,0038		1	0,0038	
				8%	Entregar servicios según lo que se ofrece en la publicidad	1	0,0038		1	0,0038	
				8%	Tener políticas internas	1	0,0038		1	0,0038	
				8%	Adecuado Equipamiento (mantención)	1	0,0038		1	0,0038	
				8%	Logística correspondiente para la actividad	1	0,0038		1	0,0038	
				8%	Mantención de los vehículos	1	0,0038		1	0,0038	
				8%	Procedimientos de Recepción	0	0		1	0,0038	
				8%	Evaluación escrita de cada actividad	0	0		1	0,0038	
				8%	Evaluación del Libro de Reclamos	0	0		1	0,0038	

Continuación Tabla N°5

NOMBRE GUIA						Mariella Traipe			Gloria Rodríguez		
Pond.	Ámbito	Pond.	Criterio	Pond.	Categoría	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento
		20%	Requisitos específicos para la realización	17%	Ficha descriptiva para cada actividad	1	0,0083		1	0,0083	
				17%	Documentación contractual	1	0,0083		1	0,0083	
				17%	Seguros de responsabilidad civil	0	0		1	0,0083	
				17%	Plan de manejo de riesgos	0	0		1	0,0083	
				17%	Plan de respuesta a emergencias	0	0		1	0,0083	
				17%	Plan de manejo de reclamos	0	0		1	0,0083	
		20%	Requisitos del Personal	25%	El personal completamente equipado	1	0,0125		1	0,0125	
				25%	Inventario de los equipos hecho por el personal antes de cada actividad	1	0,0125		1	0,0125	
				25%	Protocolo de revisión del equipo	0	0		1	0,0125	
				25%	Contrato de arriendo de equipos	0	0		0	0	
		20%	Requisitos de Procedimientos	17%	Procedimientos de Reservas, ventas y cancelaciones	0	0		1	0,0083	
				17%	Procedimientos de traslado de los clientes	0	0		1	0,0083	
				17%	Procedimientos de manejo de grupos	0	0		1	0,0083	
				17%	Procedimientos de respuesta de emergencias	0	0		1	0,0083	
				17%	Procedimiento de Contratación y entrenamiento del personal	0	0		0	0	
				17%	Procedimiento de adquisición de información extra para las actividades	0	0		1	0,0083	

Continuación Tabla N°5

NOMBRE GUIA						Mariella Traipe			Gloria Rodríguez		
Pond.	Ámbito	Pond.	Criterio	Pond.	Categoría	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento
		20%	Límites y obligaciones de la actividad	25%	Máximo 6 Clientes por guía senderismo o hiking	1	0,0125		1	0,0125	
				25%	Máximo 4 Clientes por guía senderismo invernal o hiking	1	0,0125		1	0,0125	
				25%	Establecer límites de edad para las actividades	1	0,0125		1	0,0125	
				25%	Límites de transporte de peso según edad	1	0,0125		1	0,0125	
25%	Requisitos para el desempeño como guías	100%	Desempeño guías	10%	Portar credencial	0	0	31,35307691	0	0	28,76134108
				10%	Asegurar el cumplimiento de los servicios	1	0,025		1	0,025	
				10%	Informar en forma precisa	1	0,025		1	0,025	
				10%	Verificación del equipamiento para las actividades	1	0,025		1	0,025	
				10%	Actualizado libro bitácora	0	0		1	0,025	
				10%	Información de los lugares visitados	1	0,025		1	0,025	
				10%	Guiado Seguro	1	0,025		1	0,025	
				10%	Asistencia oportuna en eventos de contingencia	1	0,025		1	0,025	
				10%	Desarrollo de las actividades sin vulnerar los derechos de los clientes	1	0,025		1	0,025	
				10%	Evitar acciones que perjudiquen el medio ambiente	1	0,025		1	0,025	
TOTAL GLOBAL						40	0,6379	100	63	0,7823	100
Cumplimiento Total Requisitos						63,79%			78,23%		

Fuente: Elaboración Propia

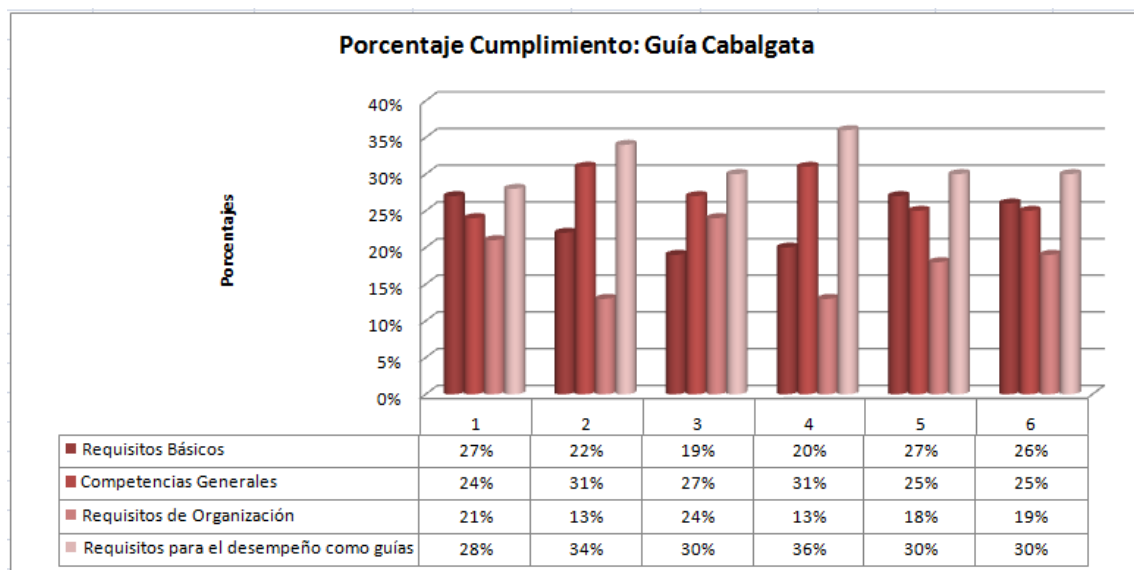
3.3.4 Guía de Cabalgata

Los servicios de guías de turismo, categoría Cabalgata, cuentan con los siguientes porcentajes de cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma NCH 3001 Of.2006

Ámbito	% Cumplimiento Guía de Cabalgata Oscar Torres (1)	% Cumplimiento Guía de Cabalgata Marcos Ahumada (2)	% Cumplimiento Guía de Cabalgata Ricardo Sánchez (3)	% Cumplimiento Guía de Cabalgata Luis Ayala (4)	% Cumplimiento Guía de Cabalgata Domingo Contreras (5)	% Cumplimiento Guía de Cabalgata Manuel Aguirre (6)
Requisitos Básicos	27%	22%	19%	20%	27%	26%
Competencias Generales	24%	31%	27%	31%	25%	25%
Requisitos de Organización	21%	13%	24%	13%	18%	19%
Requisitos para el desempeño como guías	28%	34%	30%	36%	30%	30%

En resumen, el guía de turismo de cabalgata, Oscar Torres cumple en un 76 % los requisitos totales de la norma, Marcos Ahumada cumple en un 57% estos requisitos, Ricardo Sánchez cumple un 65%, Luis Ayala cumple un 60%, Domingo Contreras un 77% y Manuel Aguirre cumple en un 78% los requerimientos.

Gráfico N°5



Fuente: Elaboración Propia

Especificaciones de porcentajes, en cada ámbito, criterio y categoría:

Tabla N°6: Análisis resultados Guía de Cabalgatas (1)

NOMBRE GUIA						Oscar Torres			Marcos Ahumada			Ricardo Sánchez		
Pond.	Ámbito	Pond.	Criterio	Pond.	Categoría	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento
25%	Requisitos Básicos	33%	Requisitos Básicos de Postulación	33%	Chileno o Extranjero que cumpla la normativa legal	1	0,02772	27,3557	1	0,02772	21,71	1	0,02772	19,087
				33%	Ser mayor de edad	1	0,02772		1	0,02772		1	0,02772	
				33%	No poseer antecedentes penales	1	0,02772		1	0,02772		1	0,02772	
		33%	Requisitos de Formación	50%	Mínimo 4 Semestres en el ámbito turístico	0	0		0	0		0	0	
				50%	Experiencia Demostrable	1	0,04163		1	0,04163		1	0,04163	
		33%	Primeros Auxilios	100%	Certificado en conocimientos de 1° auxilios	1	0,08325		0	0		0	0	
25%	Competencias Generales	33%	Requisitos de Competencias generales	11%	Conducción de grupos y atención al cliente (manual de procedimiento)	0	0	23,6809	0	0	30,924	0	0	27,188
				11%	Seguridad (manual de procedimiento)	0	0		0	0		0	0	
				11%	Capaz de orientarse en cualquier terreno	1	0,00925		1	0,00925		0	0	
				11%	Emergencias (Manual de Procedimientos)	0	0		0	0		0	0	
				11%	Equipo (Manual de procedimiento)	0	0		0	0		0	0	
				11%	Planificación (Manual de procedimiento)	0	0		0	0		0	0	
				11%	Conocimientos de fisiología	1	0,00925		1	0,00925		1	0,00925	
				11%	Manejo de Idioma Extranjero (nivel intermedio)	0	0		0	0		0	0	
				11%	Plan de Contingencia para las comunicaciones	1	0,00925		0	0		1	0,00925	

Continuación Tabla N°6

NOMBRE GUIA						Oscar Torres			Marcos Ahumada			Ricardo Sánchez		
Pond.	Ámbito	Pond.	Criterio	Pond.	Categoría	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento
		33%	Requisitos Específicos	8%	Planificación y organización en las actividades de cabalgatas	1	0,00691		1	0,00691		1	0,00691	
				8%	Cuidado y protección del medio ambiente	1	0,00691		1	0,00691		1	0,00691	
				8%	Conocimiento: Fisiología y comportamiento animal	1	0,00691		1	0,00691		1	0,00691	
				8%	Conocimiento: Primeros auxilios	1	0,00691		1	0,00691		1	0,00691	
				8%	Conocimiento: Meteorología básica	0	0		1	0,00691		1	0,00691	
				8%	Conocimiento: Campamento y vivac	1	0,00691		1	0,00691		1	0,00691	
				8%	Conocimiento: Búsqueda y rescate	1	0,00691		1	0,00691		1	0,00691	
				8%	Conocimiento: Manejo de riesgos	1	0,00691		1	0,00691		1	0,00691	
				8%	Técnicas de marcha	1	0,00691		1	0,00691		1	0,00691	
				8%	Equipo y materiales (uso y mantenimiento)	0	0		0	0		0	0	
				8%	Manejo y cuidado de cabalgaduras	1	0,00691		1	0,00691		1	0,00691	
				8%	Conocimientos: Supervivencia	1	0,00691		1	0,00691		1	0,00691	

Continuación Tabla N°6

NOMBRE GUIA						Oscar Torres			Marcos Ahumada			Ricardo Sánchez		
Pond.	Ámbito	Pond.	Criterio	Pond.	Categoría	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento
			Criterios de competencias mínimos	25%	Capaz de desarrollar cualquier tipo de cabalgata	1	0,02081		1	0,02081		1	0,02081	
				25%	Cruce de ríos	1	0,02081		1	0,02081		1	0,02081	
				25%	Desplazamiento de caballos en cualquier terreno	1	0,02081		1	0,02081		1	0,02081	
				25%	Capaz de realizar trekking o excursionismo	1	0,02081		1	0,02081		1	0,02081	
			Conformidad del cliente	100%	Libro de Registro de opinión del cliente	0	0		0	0		0		
		33%	Calidad de los servicios del guía	100%	Evaluación sobre la entrega del servicio	0	0		0	0		0	0	
			Calidad de los servicios de otro personal de la misma empresa	100%	Sistema de evaluación	0	0		0	0		0	0	
			Calidad de los servicios de prestadores de servicios y transporte	100%	Sistema de evaluación	0	0		0	0		0	0	

Continuación Tabla N°6

NOMBRE GUIA						Oscar Torres			Marcos Ahumada			Ricardo Sánchez		
Pond.	Ámbito	Pond.	Criterio	Pond.	Categoría	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento
25%	Requisitos de Organización	14%	Requisitos de Organización	7%	Tener dirección física	1	0,00252	20,7584	1	0,00252	12,92	1	0,00252	23,44
				7%	Reservas y contratación de servicios mediante comunicación telefónica, correo postal y/o electrónico	1	0,00252		1	0,00252		1	0,00252	
				7%	Organigrama	0	0		0	0		0	0	
				7%	Personal Competente y necesario para entregar el servicio	1	0,00252		1	0,00252		1	0,00252	
				7%	Personal Capacitado	1	0,00252		1	0,00252		1	0,00252	
				7%	Entregar servicios según lo que se ofrece en la publicidad	1	0,00252		1	0,00252		1	0,00252	
				7%	Tener políticas internas	1	0,00252		0	0		1	0,00252	
				7%	Adecuado Equipamiento (mantención)	1	0,00252		0	0		0	0	
				7%	Logística correspondiente para la actividad	1	0,00252		1	0,00252		1	0,00252	
				7%	Mantención de los vehículos	1	0,00252		0	0		1	0,00252	
				7%	Procedimientos de Recepción	0	0		0	0		0	0	
				7%	Evaluación escrita de cada actividad	0	0		0	0		0	0	
				7%	Evaluación del Libro de Reclamos	0	0		0	0		0	0	
				7%	Tratamiento del libro de reclamos	0	0		0	0		0	0	

Continuación Tabla N°6

NOMBRE GUIA						Oscar Torres			Marcos Ahumada			Ricardo Sánchez		
Pond.	Ámbito	Pond.	Criterio	Pond.	Categoría	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento
		14%	Requisitos específicos para la realización	13%	Ficha descriptiva para cada actividad	1	0,00444		0	0		1	0,00444	
				13%	Documentación contractual	1	0,00444		0	0		0	0	
				13%	Seguros de responsabilidad civil	1	0,00444		0	0		0	0	
				13%	Plan de manejo de riesgos	0	0		0	0		0	0	
				13%	Poseer archivo actualizado de incidentes y/o accidentes	1	0,00444		0	0		1	0,00444	
				13%	Plan de respuesta a emergencias	0	0		0	0		0	0	
				13%	Revisión del plan de respuesta a emergencias	0	0		0	0		0	0	
				13%	Plan de manejo de reclamos	0	0		0	0		0	0	
		14%	Requisitos del Personal	50%	El guía de cabalgata debe estar certificado	0	0		0	0		0	0	
				50%	Cuando la actividad sea riesgosa el guía debe ir acompañado de dos o más arrieros	1	0,01775		0	0		1	0,01775	
		14%	Requisitos de Equipamientos	33%	Selección de ropas, aperos y materiales	1	0,01182		1	0,01182		1	0,01182	
				33%	Sistema de comunicación telefónico o radial	1	0,01182		1	0,01182		1	0,01182	
				33%	Contrato de arriendo, sólo en caso de concertar arriendo	0	0		0	0		1	0,01182	

Continuación Tabla N°6

NOMBRE GUIA						Oscar Torres			Marcos Ahumada			Ricardo Sánchez		
Pond.	Ámbito	Pond.	Criterio	Pond.	Categoría	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento
		14%	Requisitos de Cabalgadura	13%	Cabalgaduras en adecuado estado físico, salud y mansedumbre	1	0,00444		1	0,00444		1	0,00444	
				13%	Cabalgaduras en adecuado estado de alimentación	1	0,00444		1	0,00444		1	0,00444	
				13%	Cabalgaduras debidamente herradas	1	0,00444		1	0,00444		1	0,00444	
				13%	Control veterinario periódico	1	0,00444		1	0,00444		1	0,00444	
				13%	Adecuado reposos para las cabalgaduras	1	0,00444		1	0,00444		1	0,00444	
				13%	Sitio para el reposo de las cabalgaduras	1	0,00444		1	0,00444		1	0,00444	
				13%	Sitio adecuado para la espera de las cabalgaduras	1	0,00444		1	0,00444		1	0,00444	
				13%	Contar con los aperos necesarios	1	0,00444		1	0,00444		1	0,00444	
		14%	Requisitos de Procedimientos (documentados)	14%	Procedimientos de Reservas, ventas y cancelaciones	0	0		0	0		0	0	
				14%	Procedimientos de traslado de los clientes	0	0		0	0		0	0	
				14%	Procedimientos de manejo de grupos	0	0		0	0		0	0	
				14%	Procedimientos para el manejo de riesgos	0	0		0	0		0	0	
				14%	Procedimientos de respuesta de emergencias	0	0		0	0		0	0	
				14%	Procedimiento de Contratación y entrenamiento del personal	0	0		0	0		0	0	
				14%	Procedimiento de adquisición de información extra para las actividades	1	0,00504		0	0		0	0	
		14%	Límites y obligaciones de la actividad	50%	Máximo 10 clientes montados por día	1	0,01775		0	0		1	0,01775	
				50%	Establecer límites de edad según las actividades	1	0,01775		0	0		1	0,01775	

Continuación Tabla N°6

NOMBRE GUIA						Oscar Torres			Marcos Ahumada			Ricardo Sánchez		
Pond.	Ámbito	Pond.	Criterio	Pond.	Categoría	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento
25%	Requisitos para el desempeño como guías	100%	Desempeño guías	7%	Conocer y respetar los niveles técnicos de los clientes	1	0,0165	28,2049	1	0,0165	34,446	1	0,0165	30,284
				7%	Conocer y respetar la capacidad física de los clientes	1	0,0165		1	0,0165				
				7%	El guía debe conocer y respetar sus propios límites	1	0,0165		1	0,0165				
				7%	Asegurarse que los clientes cuenten con la ropa adecuada	1	0,0165		1	0,0165				
				7%	Conocer y respetar el plan de prevención y manejo de riesgos	0	0		0	0				
				7%	Portar credencial	0	0		0	0				
				7%	Asegurar el cumplimiento de los servicios	1	0,0165		1	0,0165		0	0	
				7%	Informar en forma precisa	1	0,0165		1	0,0165		1	0,0165	
				7%	Verificación del equipamiento para las actividades	1	0,0165		1	0,0165		1	0,0165	
				7%	Actualizado libro bitácora	1	0,0165		0	0		0	0	
				7%	Información de los lugares visitados	1	0,0165		1	0,0165		1	0,0165	
				7%	Guiado Seguro	1	0,0165		1	0,0165		1	0,0165	
				7%	Asistencia oportuna en eventos de contingencia	1	0,0165		1	0,0165		1	0,0165	
				7%	Desarrollo de las actividades sin vulnerar los derechos de los clientes	1	0,0165		1	0,0165		1	0,0165	
				7%	Evitar acciones que perjudiquen el medio ambiente	1	0,0165		1	0,0165		1	0,0165	
TOTAL GLOBAL						62	0,7605	100	49	0,57481	100	57	0,6538	100
Cumplimiento Total Requisitos						76,05%			57,48%			65,38%		

Fuente: Elaboración Propia

Tabla N°7: Análisis Resultados Guía de Cabalgatas (2)

NOMBRE GUIA						Luis Ayala			Domingo Contreras			Manuel Aguirre		
Pond.	Ámbito	Pond.	Criterio	Pond.	Categoría	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento
25%	Requisitos Básicos	33%	Requisitos Básicos de Postulación	33%	Chileno o Extranjero que cumpla la normativa legal	1	0,0277	20,692	1	0,02772	26,963	1	0,0277	26,677
				33%	Ser mayor de edad	1	0,0277		1	0,02772		1	0,0277	
				33%	No poseer antecedentes penales	1	0,0277		1	0,02772		1	0,0277	
		33%	Requisitos de Formación	50%	Mínimo 4 Semestres en el ámbito turístico	0	0		0	0		0	0	
				50%	Experiencia Demostrable	1	0,0416		1	0,04163		1	0,0416	
				100%	Primeros Auxilios	0	0		1	0,08325		1	0,0833	
25%	Competencias Generales	33%	Requisitos de Competencias generales	11%	Conducción de grupos y atención al cliente (manual de procedimiento)	0	0	31,008	0	0	25,132	0	0	24,865
				11%	Seguridad (manual de procedimiento)	0	0		0	0		0	0	
				11%	Capaz de orientarse en cualquier terreno	1	0,0092		1	0,00925		1	0,0092	
				11%	Emergencias (Manual de Procedimientos)	0	0		0	0		0	0	
				11%	Equipo (Manual de procedimiento)	0	0		0	0		0	0	
				11%	Planificación (Manual de procedimiento)	0	0		0	0		0	0	
				11%	Conocimientos de fisiología	1	0,0092		1	0,00925		1	0,0092	
				11%	Manejo de Idioma Extranjero (nivel intermedio)	0	0		1	0,00925		0	0	
				11%	Plan de Contingencia para las comunicaciones	1	0,0092		0	0		1	0,0092	

Continuación Tabla N°7

NOMBRE GUIA						Luis Ayala			Domingo Contreras			Manuel Aguirre		
Pond.	Ámbito	Pond.	Criterio	Pond.	Categoría	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento
		33%	Requisitos Específicos	8%	Planificación y organización en las actividades de cabalgatas	1	0,0069		1	0,00691		1	0,0069	
				8%	Cuidado y protección del medio ambiente	1	0,0069		1	0,00691		1	0,0069	
				8%	Conocimiento: Fisiología y comportamiento animal	1	0,0069		1	0,00691		1	0,0069	
				8%	Conocimiento: Primeros auxilios	1	0,0069		1	0,00691		1	0,0069	
				8%	Conocimiento: Meteorología básica	1	0,0069		1	0,00691		1	0,0069	
				8%	Conocimiento: Campamento y vivac	1	0,0069		1	0,00691		1	0,0069	
				8%	Conocimiento: Búsqueda y rescate	1	0,0069		1	0,00691		1	0,0069	
				8%	Conocimiento: Manejo de riesgos	1	0,0069		1	0,00691		1	0,0069	
				8%	Técnicas de marcha	1	0,0069		1	0,00691		1	0,0069	
				8%	Equipo y materiales (uso y mantenimiento)	0	0		1	0,00691		1	0,0069	
				8%	Manejo y cuidado de cabalgaduras	1	0,0069		1	0,00691		1	0,0069	
				8%	Conocimientos: Sobrevivencia	1	0,0069		1	0,00691		1	0,0069	

Continuación Tabla N°7

NOMBRE GUIA						Luis Ayala			Domingo Contreras			Manuel Aguirre		
Pond.	Ámbito	Pond.	Criterio	Pond.	Categoría	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento
			Criterios de competencias mínimos	25%	Capaz de desarrollar cualquier tipo de cabalgata	1	0,0208		1	0,02081		1	0,0208	
				25%	Cruce de ríos	1	0,0208		1	0,02081		1	0,0208	
				25%	Desplazamiento de caballos en cualquier terreno	1	0,0208		1	0,02081		1	0,0208	
				25%	Capaz de realizar trekking o excursionismo	1	0,0208		1	0,02081		1	0,0208	
		33%	Conformidad del cliente	100%	Libro de Registro de opinión del cliente	0	0		0	0		0	0	
			Calidad de los servicios del guía	100%	Evaluación sobre la entrega del servicio	0	0		0	0		0	0	
			Calidad de los servicios de otro personal de la misma empresa	100%	Sistema de evaluación	0	0		0	0		0	0	
			Calidad de los servicios de prestadores de servicios y transporte	100%	Sistema de evaluación	0	0		0	0		0	0	

Continuación Tabla N°7

NOMBRE GUIA						Luis Ayala			Domingo Contreras			Manuel Aguirre		
Pond.	Ámbito	Pond.	Criterio	Pond.	Categoría	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento
25%	Requisitos de Organización							12,732			17,967			18,837
		14%	Requisitos de Organización	7%	Tener dirección física	0	0		1	0,00252		1	0,0025	
				7%	Reservas y contratación de servicios mediante comunicación telefónica, correo postal y/o electrónico	1	0,0025		1	0,00252		1	0,0025	
				7%	Organigrama	0	0		0	0		0	0	
				7%	Personal Competente y necesario para entregar el servicio	1	0,0025		1	0,00252		1	0,0025	
				7%	Personal Capacitado	1	0,0025		1	0,00252		1	0,0025	
				7%	Entregar servicios según lo que se ofrece en la publicidad	1	0,0025		1	0,00252		1	0,0025	
				7%	Tener políticas internas	0	0		1	0,00252		1	0,0025	
				7%	Adecuado Equipamiento (mantención)	1	0,0025		1	0,00252		1	0,0025	
				7%	Logística correspondiente para la actividad	1	0,0025		1	0,00252		1	0,0025	
				7%	Mantención de los vehículos	1	0,0025		1	0,00252		1	0,0025	
				7%	Procedimientos de Recepción	0	0		0	0		0	0	
				7%	Evaluación escrita de cada actividad	0	0		0	0		0	0	
				7%	Evaluación del Libro de Reclamos	0	0		0	0		0	0	
				7%	Tratamiento del libro de reclamos	0	0		0	0		0	0	

Continuación Tabla N°7

NOMBRE GUIA						Luis Ayala			Domingo Contreras			Manuel Aguirre		
Pond.	Ámbito	Pond.	Criterio	Pond.	Categoría	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento
		14%	Requisitos específicos para la realización	13%	Ficha descriptiva para cada actividad	0	0		1	0,00444		0	0	
				13%	Documentación contractual	0	0		1	0,00444		1	0,0044	
				13%	Seguros de responsabilidad civil	0	0		0	0		1	0,0044	
				13%	Plan de manejo de riesgos	0	0		0	0		1	0,0044	
				13%	Poseer archivo actualizado de incidentes y/o accidentes	0	0		1	0,00444		0	0	
				13%	Plan de respuesta a emergencias	0	0		1	0,00444		1	0,0044	
				13%	Revisión del plan de respuesta a emergencias	0	0		1	0,00444		0	0	
				13%	Plan de manejo de reclamos	0	0		0	0		0	0	
		14%	Requisitos del Personal	50%	El guía de cabalgata debe estar certificado	0	0		0	0		0	0	
				50%	Cuando la actividad sea riesgosa el guía debe ir acompañado de dos o más arrieros	0	0		1	0,01775		1	0,0178	
		14%	Requisitos de Equipamientos	33%	Selección de ropas, aperos y materiales	1	0,0118		1	0,01182		1	0,0118	
				33%	Sistema de comunicación telefónico o radial	1	0,0118		1	0,01182		1	0,0118	
				33%	Contrato de arriendo, sólo en caso de concertar arriendo	0	0		1	0,01182		1	0,0118	

Continuación Tabla N°7

NOMBRE GUIA						Luis Ayala			Domingo Contreras			Manuel Aguirre		
Pond.	Ámbito	Pond.	Criterio	Pond.	Categoría	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento
		14%	Requisitos de Cabalgadura	13%	Cabalgaduras en adecuado estado físico, salud y mansedumbre	1	0,0044		1	0,00444		1	0,0044	
				13%	Cabalgaduras en adecuado estado de alimentación	1	0,0044		1	0,00444		1	0,0044	
				13%	Cabalgaduras debidamente herradas	1	0,0044		1	0,00444		1	0,0044	
				13%	Control veterinario periódico	1	0,0044		1	0,00444		1	0,0044	
				13%	Adecuado reposos para las cabalgaduras	1	0,0044		1	0,00444		1	0,0044	
				13%	Sitio para el reposo de las cabalgaduras	1	0,0044		1	0,00444		1	0,0044	
				13%	Sitio adecuado para la espera de las cabalgaduras	1	0,0044		1	0,00444		1	0,0044	
				13%	Contar con los aperos necesarios	1	0,0044		1	0,00444		1	0,0044	
		14%	Requisitos de Procedimientos (documentados)	14%	Procedimientos de Reservas, ventas y cancelaciones	0	0		0	0		0	0	
				14%	Procedimientos de traslado de los clientes	0	0		0	0		0	0	
				14%	Procedimientos de manejo de grupos	0	0		0	0		0	0	
				14%	Procedimientos para el manejo de riesgos	0	0		0	0		0	0	
				14%	Procedimientos de respuesta de emergencias	0	0		0	0		0	0	
				14%	Procedimiento de Contratación y entrenamiento del personal	0	0		0	0		0	0	
				14%	Procedimiento de adquisición de información extra para las actividades	0	0		0	0		0	0	
		14%	Límites y obligaciones de la actividad	50%	Máximo 10 clientes montados por día	0	0		0	0		1	0,0178	
				50%	Establecer límites de edad según las actividades	0	0		1	0,00504		0	0	

Continuación Tabla N°7

NOMBRE GUIA						Luis Ayala			Domingo Contreras			Manuel Aguirre		
Pond.	Ámbito	Pond.	Criterio	Pond.	Categoría	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento
25%	Requisitos para el desempeño como guías	100%	Desempeño guías	7%	Conocer y respetar los niveles técnicos de los clientes	1	0,0165		1	0,0165		1	0,0165	
				7%	Conocer y respetar la capacidad física de los clientes	1	0,0165		1	0,0165		1	0,0165	
				7%	El guía debe conocer y respetar sus propios limites	1	0,0165		1	0,0165		1	0,0165	
				7%	Asegurarse que los clientes cuenten con la ropa adecuada	1	0,0165		1	0,0165		1	0,0165	
				7%	Conocer y respetar el plan de prevención y manejo de riesgos	0	0		1	0,0165		1	0,0165	
				7%	Portar credencial	0	0		0	0		0	0	
				7%	Asegurar el cumplimiento de los servicios	1	0,0165		1	0,0165		1	0,0165	
				7%	Informar en forma precisa	1	0,0165	35,567	1	0,0165	29,938	1	0,0165	29,621
				7%	Verificación del equipamiento para las actividades	1	0,0165		1	0,0165		1	0,0165	
				7%	Actualizado libro bitácora	1	0,0165		1	0,0165		1	0,0165	
				7%	Información de los lugares visitados	1	0,0165		1	0,0165		1	0,0165	
				7%	Guiado Seguro	1	0,0165		1	0,0165		1	0,0165	
				7%	Asistencia oportuna en eventos de contingencia	1	0,0165		1	0,0165		1	0,0165	
				7%	Desarrollo de las actividades sin vulnerar los derechos de los clientes	1	0,0165		1	0,0165		1	0,0165	
				7%	Evitar acciones que perjudiquen el medio ambiente	1	0,0165		1	0,0165		1	0,0165	
				TOTAL GLOBAL						52	0,6031	100	65	0,77158
Cumplimiento Total Requisitos						60,31%			77,16%			77,99%		

Fuente: Elaboración Propia

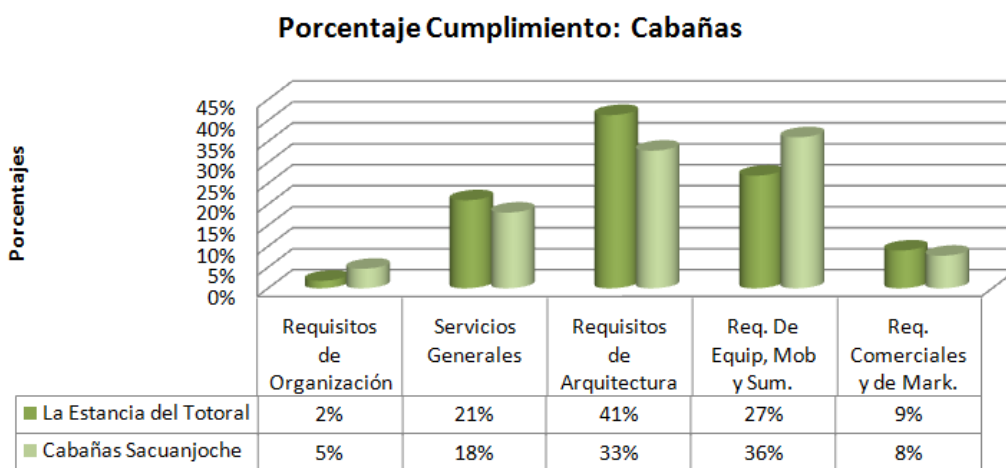
3.3.5 Cabañas

Los servicios de alojamiento, categoría Cabañas, cuentan con los siguientes porcentajes de cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma NCH 2964 Of.2005

Ámbito	% Cumplimiento La Estancia del Totoral Categoría 1 Estrella	% Cumplimiento Cabañas Sacuanjoche Categoría 1 Estrella
Requisitos de Organización	2%	5%
Servicios Generales	21%	18%
Requisitos de Arquitectura	41%	33%
Req. De Equip, Mob y Sum.	27%	37%
Req. Comerciales y de Mark.	9%	8%

En resumen, el alojamiento La Estancia del Totoral, cumple en un 44 % los requisitos totales de la norma, mientras que Cabañas Sacuanjoche cumple en un 51 % estos requisitos.

Gráfico N°6



Fuente: Elaboración Propia

Especificaciones de porcentajes, en cada ámbito, criterio y categoría:

Tabla N°8: Análisis resultados Cabañas

NOMBRE ESTABLECIMIENTO:						La Estancia del Totoral			Cabañas Sacuanjoche		
Pond.	Ámbito	Pond.	Criterio	Pond.	Categoría	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento
20%	Requisitos de Organización	20%	Organización	20%	Organigrama	0	0	1,805869074	0	0	4,705882353
				20%	Definición de las áreas de la organización	0	0		0	0	
				20%	Requisitos y Criterios de selección de personal	0	0		0	0	
				20%	Personal Capacitado	1	0,008		0	0	
				20%	Ropa o Uniforme de trabajo	0	0		0	0	
		20%	Recepción	20%	Procedimiento de Recepción	0	0		0	0	
				20%	Tratamiento de Reclamos y Sugerencias	0	0		0	0	
				20%	Informaciones Política sobre tenencia de mascotas	0	0		1	0,008	
				20%	Informaciones Política sobre áreas fumadores	0	0		1	0,008	
				20%	Medidas de sustentabilidad ambiental	0	0		1	0,008	
		20%	Informaciones	50%	Exhibición de resumen de uso de las dependencias	0	0		0	0	
				50%	Directorio de servicios	0	0		0	0	
		20%	Equipamiento	50%	Inventario de Equipamiento	0	0		0	0	
				50%	Programas de mantención	0	0		0	0	
		20%	Seguridad e Higiene	50%	Procedimientos de Control de la seguridad	0	0		0	0	
				50%	Procedimientos de Control de la higiene	0	0		0	0	

Continuación Tabla N°8

NOMBRE ESTABLECIMIENTO:						La Estancia del Totoral			Cabañas Sacuanjoche		
Pond.	Ámbito	Pond.	Criterio	Pond.	Categoría	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento
20%	Servicios Generales	25%	Servicios Generales	14%	Estacionamiento al interior del recinto	1	0,007	20,99322799	1	0,007	18,23529412
				14%	Entrada para huéspedes diferenciada	0	0		0	0	
				14%	Señalización Interna	0	0		0	0	
				14%	Calefacción en los recintos de uso común	0	0		0	0	
				14%	Servicio Telefónico	0	0		0	0	
				14%	Servicio de energía complementario	0	0		0	0	
				14%	Baños separados por género	1	0,007		1	0,007	
		25%	Servicios de Atención	33%	Recepción permanente	0	0		1	0,0165	
				33%	Información variadas	0	0		0	0	
				33%	Custodia de equipaje	1	0,0165		0	0	
		25%	Servicios de Entretenimiento	100%	Mínimo una actividad deportiva o recreativa	1	0,05		1	0,05	
		25%	Servicios en las Unidades Habitacionales	25%	Facilidades para personas con discapacidad	0	0		0	0	
				25%	Calefacción	0	0		0	0	
				25%	Baño Privado (agua fría y caliente durante 24 horas)	1	0,0125		1	0,0125	
25%	Llamada de despertar			0	0	0	0				

Continuación Tabla N°8

NOMBRE ESTABLECIMIENTO:						La Estancia del Totoral			Cabañas Sacuanjoche		
Pond.	Ámbito	Pond.	Criterio	Pond.	Categoría	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento
20%	Requisitos de Arquitectura	50%	Recintos de Uso Común	14%	Superficie construida (máximo 70%)	1	0,014	41,30925508	1	0,014	33,1372549
				14%	Áreas verdes	1	0,014		1	0,014	
				14%	Un estacionamiento de vehículos por cada u. habitacionales	1	0,014		0	0	
				14%	Recinto de recepción	0	0		1	0,014	
				14%	Recinto para guardar equipaje en custodia	1	0,014		0	0	
				14%	Baños Generales separados por género	1	0,014		1	0,014	
				14%	Instalaciones para al menos una práctica deportiva	1	0,014		1	0,014	
		50%	Cabañas	33%	Área de estar, dormitorio, comedor y cocina	1	0,033		1	0,033	
				33%	Cabañas de 2 plazas (superficie total 20m2)	1	0,033		1	0,033	
				33%	Todas las cabañas con al menos un baño privado	1	0,033		1	0,033	
20%	Requisitos de Equipamiento, Mobiliario y Suministros	25%	Área dormitorio en cabaña	10%	Cama de una plaza o matrimonial	1	0,005	1	0,005		
				10%	Ropa de cama por cada cama del tamaño correspondiente	1	0,005	1	0,005		
				10%	Sábanas y fundas	1	0,005	1	0,005		
				10%	Velador o mesa de noche	1	0,005	1	0,005		
				10%	Closet o ropero	1	0,005	1	0,005		
				10%	Iluminación controlada junto a la puerta de acceso	1	0,005	1	0,005		
				10%	Luz de velador o cabecera	0	0	1	0,005		
				10%	Tomacorriente con indicador de voltaje	0	0	1	0,005		
				10%	Papelero	1	0,005	1	0,005		
				10%	Persianas o cortinas	1	0,005	1	0,005		

Continuación Tabla N°8

NOMBRE ESTABLECIMIENTO:						La Estancia del Totoral			Cabañas Sacuanjoche		
Pond.	Ámbito	Pond.	Criterio	Pond.	Categoría	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento
		25%	Baños de Un. Habitacionales	10%	Inodora con asiento y tapa, ducha y lavamanos	1	0,005	26,86230248	1	0,005	36,07843137
				10%	Espejo sobre lavamanos	1	0,005		1	0,005	
				10%	Iluminación eléctrica	1	0,005		1	0,005	
				10%	Tomacorriente con indicador de voltaje	0	0		0	0	
				10%	Agua caliente y fría con llave mezcladora en ducha	1	0,005		1	0,005	
				10%	Barra de seguridad y piso antideslizante	0	0		0	0	
				10%	Toallero y/o gancho junto a la ducha y lavamanos	0	0		1	0,005	
				10%	Un juego de toalla por huésped y toalla de piso	1	0,005		1	0,005	
				10%	Jabón en lavamanos y ducha, papel higiénico y vaso	1	0,005		1	0,005	
				10%	Papelero	1	0,005		1	0,005	
		25%	Área estar - comedor	33%	Mesa de comedor y respectivas sillas	0	0	1	0,0165		
				33%	Sofá o similar	1	0,0165	1	0,0165		
				33%	Lámparas o iluminación localizada	1	0,0165	1	0,0165		

Continuación Tabla N°8

NOMBRE ESTABLECIMIENTO:						La Estancia del Totoral			Cabañas Sacuanjoche		
Pond.	Ámbito	Pond.	Criterio	Pond.	Categoría	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento
		25%	Área Cocina	11%	Cocina	0	0		1	0,0055	
				11%	Lavaplatos	0	0		1	0,0055	
				11%	Refrigerador	1	0,0055		1	0,0055	
				11%	Vajillas y cubiertos	0	0		1	0,0055	
				11%	Mantelería	0	0		1	0,0055	
				11%	Utensilios para preparar alimentos	0	0		1	0,0055	
				11%	Plancha a solicitud del huésped	1	0,0055		1	0,0055	
				11%	Basurero con tapa y bolsa	0	0		1	0,0005	
				11%	Estantería	0	0		1	0,0055	
20%	Requisitos Comerciales y de Marketing	100%	Reservas y Ventas	20%	Procedimientos de reserva y ventas	0	0		0	0	
				20%	Informaciones sobre modalidades de pago	1	0,04		1	0,04	
				20%	Mínimo 2 medios de pago	0	0	9,029345372	0	0	7,843137255
				20%	Publicación tarifas en recepción	0	0		0	0	
				20%	Informar beneficios legales	0	0		0	0	
TOTAL GLOBAL						35	0,443	100	47	0,51	100
Cumplimiento Total Requisitos						44%			51%		

Fuente: Elaboración Propia

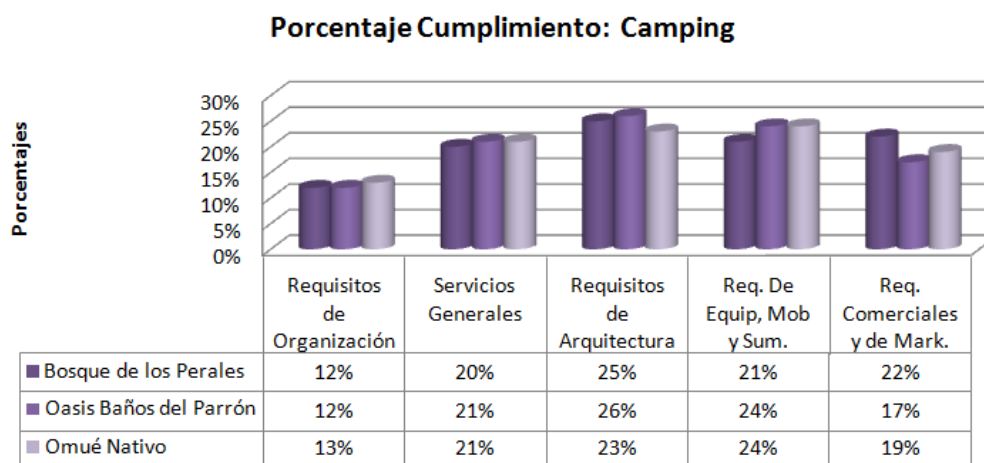
3.3.6 Camping

Los servicios de categoría Camping, cuentan con los siguientes porcentajes de cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma NCH 2948 Of.2006

Ámbito	% Cumplimiento Agrocamping El Bosque de los Perales Categoría Básico	% Cumplimiento Oasis Baños del Parrón Categoría Básico	% Cumplimiento Olmué Nativo Categoría Básico
Requisitos de Organización	12%	12%	13%
Servicios Generales	20%	21%	21%
Requisitos de Arquitectura	25%	26%	23%
Req. De Equip, Mob y Sum.	21%	24%	24%
Req. Comerciales y de Mark.	22%	17%	19%

En resumen, el Agrocamping El bosque de los Perales, cumple en un 73,3% los requisitos totales de la norma, el camping Oasis Baños del Parrón cumple en un 72,7% y el camping Olmué Nativo cumple en un 82,3% los requerimientos establecidos.

Gráfico N°7



Fuente: Elaboración Propia

Especificaciones de porcentajes, en cada ámbito, criterio y categoría:

Tabla N°9: Análisis resultados Camping

NOMBRE ESTABLECIMIENTO:						Agrocamping El Bosque de los Perales			Oasis Baños del Parrón			Olmúe Nativo						
Pond.	Ámbito	Pond.	Criterio	Pond.	Categoría	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento				
20%	Requisitos de Organización	20%	Organización	25%	Organigrama	0	0	12,26705956	0	0	11,89893602	0	0	13,3427205				
				25%	Definición de cargos y responsabilidades	1	0,01		0	0		0	0					
				25%	Personal Capacitado	0	0		1	0,01		1	0,01					
				25%	Ropa o Uniforme de trabajo	0	0		1	0,01		0	0					
		20%	Recepción	17%	Procedimiento de Recepción	0	0		0	0		0	0		0	0	0	0
				17%	Procedimiento de Reserva de Sitio	0	0		0	0		0	0		0	0	0	0
				17%	Registro de Ingreso y Egreso	1	0,00664		1	0,00664		1	0,00664		1	0,00664	0	0
				17%	Tratamiento de Reclamos y Sugerencias	0	0		1	0,00664		1	0,00664		0	0	0	0
				17%	Reglamento de Convivencia de los campistas y usos de los espacios comunes	1	0,00664		1	0,00664		1	0,00664		0	0	1	0,00664
				17%	Medidas de sustentabilidad ambiental	1	0,00664		1	0,00664		1	0,00664		1	0,00664	1	0,00664
		20%	Informaciones	50%	Exhibición de resumen de uso de las dependencias	0	0		0	0		0	0		0	0	1	0,02
				50%	Informar Reglamento de Convivencia	1	0,02		0	0		0	0		0	0	0	0
		20%	Señaléticas	100%	Señalización sobre los usos de agua	1	0,04		1	0,04		1	0,04		1	0,04	1	0,04
		20%	Seguridad e Higiene	33%	Procedimientos de Control de la seguridad	0	0		0	0		0	0		0	0	1	0,01332
				33%	Procedimientos de Control de la higiene	0	0		0	0		0	0		0	0	0	0
				33%	Procedimientos de acción frente a emergencias	0	0		0	0		0	0		1	0,01332		

Continuación Tabla N°9

					NOMBRE ESTABLECIMIENTO:			Agrocamping El Bosque de los Perales			Oasis Baños del Parrón			Olmué Nativo		
Pond.	Ámbito	Pond.	Criterio	Pond.	Categoría	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento		
20%	Servicios Generales	25%	Servicios Generales	8%	Estacionamiento al interior del camping	1	0,0038	20,0130965	1	0,0038	21,36199929	1	0,0038	20,84193149		
				8%	Señalización Interna	1	0,0038		1	0,0038		1	0,0038			
				8%	Calefacción en los recintos de uso común	0	0		0	0		0	0			
				8%	Información del sistema de comunicación	1	0,0038		0	0		0	0			
				8%	Iluminación de Emergencia	0	0		0	0		1	0,0038			
				8%	Servicio de Vigilancia	1	0,0038		1	0,0038		1	0,0038			
				8%	Sistema de Extinción de incendios de uso manual	0	0		0	0		1	0,0038			
				8%	Baños comunes separados por genero, con inodoro, lavamanos y duchas	1	0,0038		1	0,0038		1	0,0038			
				8%	Lavaplatos y lavadero	1	0,0038		1	0,0038		1	0,0038			
				8%	Llave para suministrar agua potable	1	0,0038		1	0,0038		1	0,0038			
				8%	Facilidades para el auto servicio de lavandería	1	0,0038		0	0		0	0			
				8%	Servicios de Primeros auxilios (propio o concertado)	0	0		1	0,0038		1	0,0038			
		8%	Otros servicios integrados dentro del camping	1	0,0038	1	0,0038	1	0,0038							
		25%	Servicios de Atención	25%	Recepción permanente	0	0	0	0	1	0,0125					
				25%	Información variadas	1	0,0125	1	0,0125	1	0,0125					
				25%	Custodia de equipaje	0	0	1	0,0125	0	0					
				25%	Servicio de Entrega de encargos	0	0	0	0	1	0,0125					
		25%	Servicios de Entretenimiento	100%	Mínimo una actividad deportiva o recreativa	1	0,05	1	0,05	1	0,05					
		25%	Servicio en los Sitios	100%	Servicios de recolección de basura	1	0,05	1	0,05	1	0,05					

Continuación Tabla N°9

NOMBRE ESTABLECIMIENTO:						Agrocamping El Bosque de los Perales			Oasis Baños del Parrón			Olmué Nativo		
Pond.	Ámbito	Pond.	Criterio	Pond.	Categoría	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento
20%	Requisitos de Arquitectura	50%	Áreas de Circulación, recintos de uso común y estacionamientos	8%	Al menos el 15% del campin debe estar destinada a espacios libres	1	0,0083	24,86971706	1	0,0083	26,20075331	1	0,0083	22,12862033
				8%	Áreas verdes (al menos un 3%)	1	0,0083		1	0,0083		1	0,0083	
				8%	Un estacionamiento de vehículos por cada sitio a no más de 150 m	1	0,0083		1	0,0083		1	0,0083	
				8%	Recinto de recepción	1	0,0083		1	0,0083		1	0,0083	
				8%	Recinto para guardar equipaje en custodia	1	0,0083		1	0,0083		1	0,0083	
				8%	Baño para discapacitados	0	0		1	0,0083		1	0,0083	
				8%	Baños comunes separados por género	1	0,0083		1	0,0083		1	0,0083	
				8%	Duchas e inodoros independientes	1	0,0083		1	0,0083		1	0,0083	
				8%	Altura de regaderas de duchas 1,90m, contar con barra de seguridad	0	0		0	0		1	0,0083	
				8%	Espacio para lavaderos	1	0,0083		1	0,0083		1	0,0083	
				8%	Llave para suministrar agua potable por cada 4 sitios	1	0,0083		1	0,0083		1	0,0083	
				8%	Instalaciones para al menos una práctica deportiva	1	0,0083		1	0,0083		1	0,0083	
		50%	Sitios	33%	Mínimo seis sitios	1	0,033		1	0,033				
				33%	25m2 por cada campista	1	0,0333		1	0,0333				
				33%	Tener delimitado y señalizado cada sitio del camping	1	0,033		1	0,033				

Continuación Tabla N°9

NOMBRE ESTABLECIMIENTO:						Agrocamping El Bosque de los Perales			Oasis Baños del Parrón			Olmué Nativo		
Pond.	Ámbito	Pond.	Criterio	Pond.	Categoría	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento
20%	Requisitos de Equipamiento, Mobiliario y Suministros	50%	Área de circulación y baños	13%	Cada baño con inodoro y tapa, además ducha	1	0,0125	21,02261876	1	0,0125	24,04255904	1	0,0125	24,26500935
				13%	Agua fría en lavamanos y duchas	1	0,0125		1	0,0125		1	0,0125	
				13%	Espejo sobre lavamanos	0	0		0	0		1	0,0125	
				13%	Papelero próximo a cada inodoro y lavamanos	1	0,0125		1	0,0125		1	0,0125	
				13%	Lavadero de vajilla y lavadero de ropa	1	0,0125		1	0,0125		1	0,0125	
				13%	Señalización	1	0,0125		1	0,0125		1	0,0125	
				13%	Basureros con tapa	1	0,0125		0	0		1	0,0125	
				13%	Reposeras para el 10% de los campistas	1	0,0125		1	0,0125		1	0,0125	
		50%	Sitios	33%	Depósito de basura para cada sitio	0	0		1	0,0333		1	0,0333	
				33%	Hornillo o fogón con parrilla	1	0,0333		1	0,0333		1	0,0333	
33%	Mesas y banquetas			1	0,0333	1	0,0333	1	0,0333					
20%	Requisitos Comerciales y de Marketing	100%	Reservas y Ventas	20%	Procedimientos de reserva y ventas	0	0	0	0	1	0,04	1	0,04	
				20%	Informaciones sobre modalidades de pago	1	0,04	1	0,04	1	0,04	1	0,04	
				20%	Mínimo 2 medios de pago	1	0,04	1	0,04	16,49575234	1	0,04	19,42171834	
				20%	Publicación tarifas en recepción	1	0,04	0	0	0	0			
				20%	Informar beneficios legales	1	0,04	1	0,04	1	0,04			
TOTAL GLOBAL							0,73302	100	45	0,72746	100	50	0,82382	100
Cumplimiento Total Requisitos							73,302			72,75%			82,38%	

Fuente: Elaboración Propia

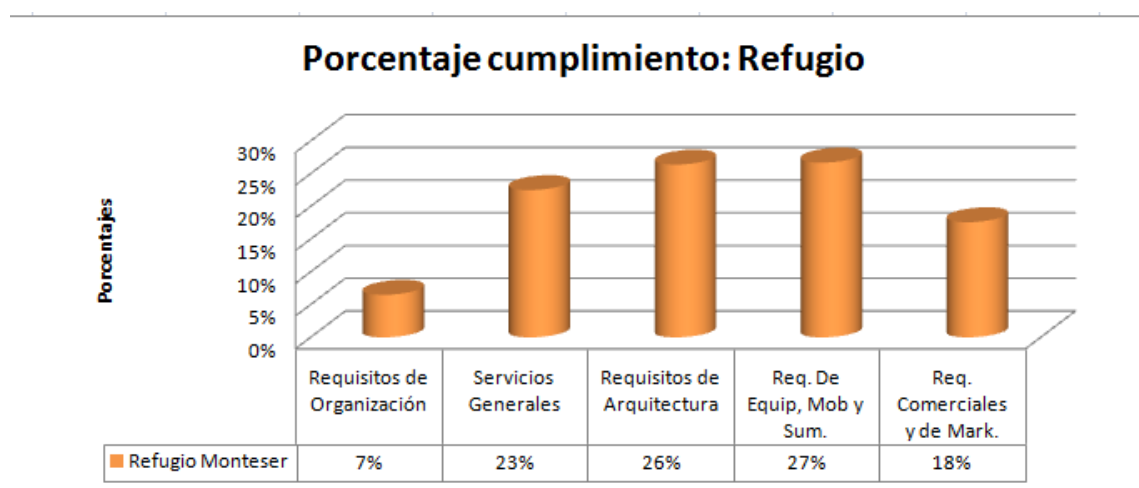
3.3.7 Refugio

El Refugio de Montaña Monteser, cuenta con los siguientes porcentajes de cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma NCH 2971 Of.2006

Ámbito	% Cumplimiento Refugio Monteser Categoría Turista
Requisitos de Organización	7%
Servicios Generales	23%
Requisitos de Arquitectura	26%
Req. De Equip, Mob y Sum.	27%
Req. Comerciales y de Mark.	18%

En resumen, existe un 56,6% de cumplimiento del Total de los Requisitos en la Norma.

Gráfico N°8



Fuente: Elaboración Propia

Especificaciones de cada ámbito, criterio y categoría:

Tabla N°10: Análisis resultados Refugio

NOMBRE ESTABLECIMIENTO:						Refugio de Montaña Monteser					
Pond.	Ámbito	Pond.	Criterio	Pond.	Categoría	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento			
20%	Requisitos de Organización	20%	Organización	33%	Organigrama	0	0	6,5874897			
				33%	Definición de cargos y responsabilidades	0	0				
				33%	Ropa o Uniforme de trabajo	1	0,01332				
		20%	Recepción	20%	Procedimiento de Recepción	0	0				
				20%	Tratamiento de Reclamos y Sugerencias	1	0,008				
				20%	Informaciones Política sobre tenencia de mascotas	0	0				
				20%	Informaciones Política sobre aéreas fumadores	1	0,008				
				20%	Medidas de sustentabilidad ambiental	1	0,008				
		20%	Informaciones	50%	Exhibición de resumen de uso de las dependencias	0	0				
				50%	Informar Reglamento de Convivencia	0	0				
		20%	Seguridad e Higiene	50%	Procedimientos de Control de la seguridad	0	0				
				50%	Procedimientos de Control de la higiene	0	0				
20%	Equipamiento	100%	Programas de mantención	0	0						
20%	Servicios Generales	25%	Servicios Generales	11%	Señalización interna (utilización espacios comunes)	1	0,00555	22,54961975			
				11%	Calefacción en los recintos de uso común	1	0,00555				
				11%	Servicio telefónico a solicitud del huésped	0	0				
				11%	Servicio de iluminación	1	0,00555				
				11%	Iluminación de Emergencia	0	0				
				11%	Servicio de televisión abierta en sala de estar	1	0,00555				
				11%	Servicio de internet en algún espacio de uso común	0	0				
				11%	Servicios de Primeros auxilios (propio o concertado)	0	0				
				11%	Facilidades para el auto servicio de lavandería	1	0,00555				
				25%	Servicios de Atención	50%	Recepción permanente		0	0	
		50%	Custodia de equipaje permanente			0	0				
		25%	Servicio de Alimentación y bebida	50%	Servicio de desayuno	1	0,025				
				50%	Facilidades para el huésped para prepararse alimentos	1	0,025				
		25%	Servicio de entretenimiento	100%	Al menos 2 actividades recreativas	1	0,05				
		20%	Requisitos de Arquitectura	100%	Requisitos de Arquitectura	12,5%	Recinto de acceso y recepción que permita la permanencia simultánea del 10% de los huéspedes		1	0,025	26,47704864
						12,5%	Recinto para guardar equipaje en custodia		0	0	
12,5%	Sala de estar que permita la permanencia simultánea del 20% de los huéspedes					1	0,025				
12,5%	Comedor que permita el uso simultáneo del 30% de la capacidad de huéspedes					1	0,025				
12,5%	Los recintos de dormitorios tener superficie y volumen mínimo establecido					1	0,025				
12,5%	Regaderas altura de 1,90 m con barra de seguridad					0	0				
12,5%	Recinto de cocina					1	0,025				
12,5%	Recinto para el lavado					1	0,025				

Continuación Tabla N°10

NOMBRE ESTABLECIMIENTO:						Refugio de Montaña Monteser		
Pond.	Ámbito	Pond.	Criterio	Pond.	Categoría	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento
20%	Requisitos de Equipamiento, Mobiliario y Suministros	17%	Sala de Estar	33%	Butacas, sofás o sillas en cantidad equivalente a un 20% de la capacidad total	1	0,01106	26,73447615
				33%	Televisión a color	0	0	
				33%	Un computador para el servicio de internet	0	0	
		17%	Comedores	100%	Mesa con sus correspondientes sillas en cantidad equivalente a un 30% de la capacidad total	1	0,0332	
				17%	Unidades habitacionales	10%	Camas individuales , literas o combinación de éstas según la capacidad que corresponda	
		10%	Colchón, cubre colchón, frazadas o plumón, cubrecama y almohada por cama del tamaño correspondiente			1	0,00332	
		10%	Sábanas y fundas del tamaño correspondiente			1	0,00332	
		10%	Velador por cada dos huéspedes			1	0,00332	
		10%	Una silla o asiento por unidad habitacional			1	0,00332	
		10%	Casilleros individuales con candado o cierre equivalente			0	0	
		10%	Luz de velador o cabecera por huésped			1	0,00332	
		10%	Tomacorrientes con indicador de voltaje			0	0	
		10%	Papelero			1	0,00332	
		10%	Persianas o cortinas			1	0,00332	
		17%	Baños	12,5%	Inodoro con asiento, lavamanos y ducha	1	0,00415	
				12,5%	Espejo medio cuerpo sobre lavamanos	1	0,00415	
				12,5%	Agua caliente y fría en ducha y lavamanos	1	0,00415	
				12,5%	Barra de seguridad y piso antideslizante en ducha	1	0,00415	
				12,5%	Toallero y/o gancho junto a la ducha y lavamanos	1	0,00415	
				12,5%	Jabón líquido con dispensador y papel higiénico	1	0,00415	
				12,5%	Tomacorrientes con indicador de voltaje	0	0	
				12,5%	Papelero	1	0,00415	
		17%	Cocina para uso huésped	11%	Cocina de cuatro platos y horno	1	0,00369	
				11%	Lavaplatos	1	0,00369	
11%	Refrigerador cuando hay disponibilidad de energía eléctrica			1	0,00369			
11%	Vajillas y cubiertos de acuerdo a la capacidad de huéspedes			1	0,00369			
11%	Mantelería a solicitud del huésped			1	0,00369			
11%	Utensilios para preparar alimentos			1	0,00369			
11%	Horno microondas cuando hay disponibilidad de energía eléctrica			0	0			
11%	Basurero con tapa y bolsa			1	0,00369			
11%	Gabinete para almacenar utensilios e insumo			1	0,00369			
17%	Recinto de Lavado	33%	Lavaderos con llave de agua fría y caliente	0	0			
		33%	Espacio para colgar y tender ropa	1	0,01106			
		33%	Basureros con tapa y bolsas	1	0,01106			

Continuación Tabla N°10

NOMBRE ESTABLECIMIENTO:						Refugio de Montaña Monteser		
Pond.	Ámbito	Pond.	Criterio	Pond.	Categoría	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento
20%	Requisitos Comerciales y de Marketing	100%	Reservas y Ventas	25%	Procedimientos de reserva y ventas	1	0,05	17,65136576
				25%	Informaciones sobre modalidades de pago	1	0,05	
				25%	Mínimo 2 medios de pago	0	0	
				25%	Publicación tarifas en recepción	0	0	
				25%	Informar beneficios legales	0	0	
TOTAL GLOBAL						47	0,56653	100
						Cumplimiento Total Requisitos		56,65%

Fuente: Elaboración Propia

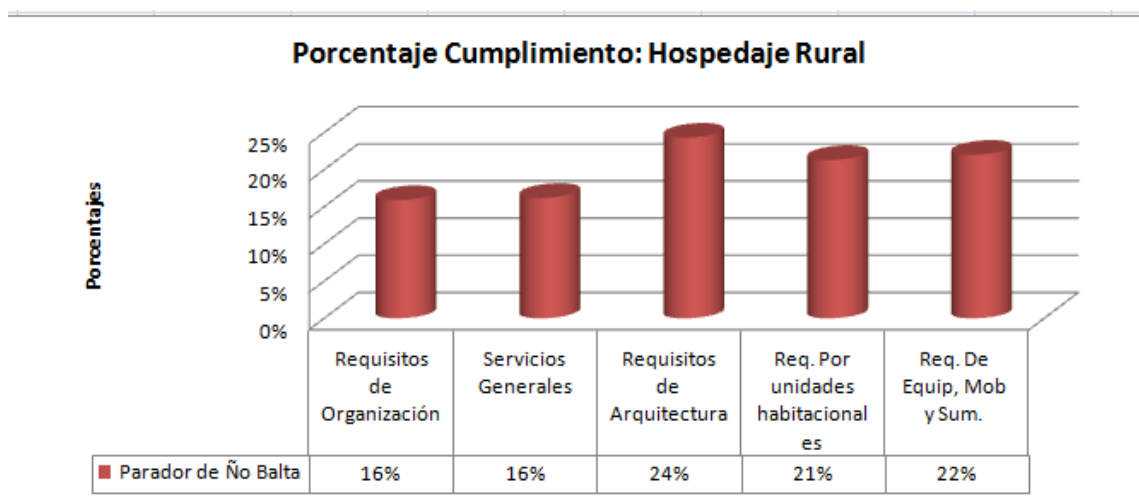
3.3.8 Hospedaje Rural

El Hospedaje Rural Parador de Ño Balta, cuenta con los siguientes porcentajes de cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma NCH 3015 Of.2006

Ámbito	% Cumplimiento Parador de Ño Balta
Requisitos de Organización	16%
Servicios Generales	16%
Requisitos de Arquitectura	24%
Req. Por unidades habitacionales	21%
Req. De Equip, Mob y Sum.	22%

En resumen, existe un 82% de cumplimiento del Total de los Requisitos en la Norma.

Gráfico N°9



Fuente: Elaboración Propia

Especificaciones de cada ámbito, criterio y categoría:

Tabla N°11: Análisis resultados Hospedaje Rural

NOMBRE ESTABLECIMIENTO						Parador de Ño Balta		
Pond.	Ámbito	Pond.	Criterio	Pond.	Categoría	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento
20%	Requisitos de Organización	25%	Informaciones	11%	Tener Reglamento Interno	0	0	15,98098373
				11%	Informar el reglamento interno	0	0	
				11%	Tener definidas las normas internas	0	0	
				11%	Informar y exhibir las normas internas	0	0	
				11%	Informar sobre las actividades productivas que desarrolla la familia	1	0,00555	
				11%	Estipular el número de huéspedes (capacidad)	0	0	
				11%	Definido las temporadas de funcionamiento	0	0	
				11%	Informar las temporadas de funcionamiento	0	0	
				11%	Medidas de sustentabilidad ambiental	1	0,00555	
		25%	Recepción	10%	Tener medio de recepción	1	0,005	
				10%	Procedimientos de recepción	0	0	
				10%	Procedimiento de reserva de habitaciones	0	0	
				10%	Tratamiento de Reclamos y Sugerencias	1	0,005	
				10%	Material informativo	1	0,005	
				10%	Informaciones sobre modalidades de pago	1	0,005	
				10%	Publicación tarifas	0	0	
		25%	Seguridad e Higiene	10%	Procedimientos de 1° auxilios	0	0	
				10%	Botiquín, extintor de incendios y señalización de las vías de escape	0	0	
				10%	Procedimientos para el manejo de situaciones de emergencia	0	0	
				50%	Procedimientos de Control de la higiene	1	0,025	
				50%	Procedimientos para la manipulación de alimentos	1	0,025	
		25%	Otros	25%	Inventario del Mobiliario, equipamiento y decoración	0	0	
				25%	Proveer servicios de alimentación (media pensión)	1	0,05	
				25%	Planificación documentada de las actividades	0	0	
				25%	Ropa de trabajo para el personal	0	0	

20%	Servicios Generales	33,3%	Servicios Generales	13%	Estacionamiento propio o concertado	1	0,008325	16,23697202
				13%	Servicio de recepción en horario estipulado	0	0	
				13%	Sistema de acondicionamiento térmico	0	0	
				13%	Servicio de iluminación	1	0,008325	
				13%	Servicio Telefónico	0	0	
				13%	Servicio de lavado y planchado (propio o concertado)	1	0,008325	
				13%	Servicios de actividades relacionadas con el medio rural	0	0	
				13%	Juegos de salón	1	0,008325	
				33,3%	Servicio en las unidades habitacionales	50%	Sistema de acondicionamiento térmico	
		50%	Servicio de aseo diario			1	0,0333	
		50%	Servicio de desayuno			1	0,0333	
		33,3%	Servicios de alimentos y bebidas	50%	Servicio de Almuerzo o cena	1	0,0333	

Continuación Tabla N°11

NOMBRE ESTABLECIMIENTO						Parador de Ño Balta		
Pond.	Ámbito	Pond.	Criterio	Pond.	Categoría	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento
20%	Requisitos de Equipamiento, Mobiliario y suministros	25%	Recinto de Estar y Convivencia familiar	50%	Asiento simultáneo para el 50% de los huéspedes y el grupo familiar	1	0,025	22,07594319
				50%	Iluminación	1	0,025	
		25%	Comedor	20%	Mesas y sillas para el 70% de los huéspedes	1	0,01	
				20%	Vajillas y cubiertos y otros utensilios en cantidad suficiente	1	0,01	
				20%	Iluminación	1	0,01	
				20%	Manteles	1	0,01	
				20%	Servilletas	1	0,01	
				20%	Servilletas	1	0,01	
		25%	Unidades Habitacionales	8%	Camas de 1 1/2 plaza o matrimonial	1	0,00415	
				8%	Colchón, frazadas o cubrecamas, almohadas	0	0	
				8%	Frazadas adicionales	1	0,00415	
				8%	Cambio de Ropa de cama	1	0,00415	
				8%	Velador, mesa de noche o repisa	1	0,00415	
				8%	Silla	0	0	
				8%	Closet, ropero o similar	0	0	
				8%	Iluminación	1	0,00415	
				8%	Tomacorrientes indicando voltaje	0	0	
				8%	Papelero	0	0	
		25%	Baños en unidades habitacionales	8%	Persianas o cortinas	1	0,00415	
				8%	Picaporte	1	0,0166	
				7%	Inodoro, lavamanos y duchas	1	0,0033	
				7%	Espejo sobre lavamanos	1	0,0033	
				7%	Repisa artículos de tocador	1	0,0033	
				7%	Iluminación	1	0,0033	
				7%	Tomacorrientes indicando voltaje	0	0	
				7%	Ducha con llave mezcladora	1	0,0033	
				7%	Cortina impermeable en ducha	1	0,0033	
				7%	Piso antideslizante en ducha	0	0	
7%	Barra de seguridad en ducha			1	0,0033			
7%	Toallero o gancho junto a la ducha o lavamanos			1	0,0033			
7%	Jabón líquido en ducha y lavamanos, papel higiénico y repuesto			1	0,0033			
7%	Papelero con bolsa y tapa articulada			1	0,0033			
7%	Picaporte			1	0,0033			
7%	Acceso estable a tina (si es que está en altura)			1	0,0033			
7%	Gabinete cerrado para artículos de uso personal de la familia	0	0					

Continuación Tabla N°11

NOMBRE ESTABLECIMIENTO						Parador de Ño Balta		
Pond.	Ámbito	Pond.	Criterio	Pond.	Categoría	C/NC	Puntaje Parcial	% Cumplimiento
20%	Requisitos de Arquitectura	25%	Edificaciones Permanentes	33%	Superficie construida no mayor al 20% de la superficie total del sitio	1	0,01665	24,37374291
				33%	Contar con no más de tres pisos	1	0,01665	
				33%	Superficies exteriores construidas con materiales del lugar o de la zona	1	0,01665	
		25%	Estacionamientos	100%	Estacionamiento propio o concertado para un vehículo	1	0,05	
		25%	Recinto de Estar y Convivencia familiar	100%	Capacidad de uso simultáneo del 50% de los huéspedes y el grupo familiar	1	0,05	
25%	Comedor	100%	Capacidad simultánea de atención para el 70% de los huéspedes	1	0,05			
20%	Requisitos por unidades habitacionales	50%	Unidades Habitacionales	100%	Cumplimiento superficie estipulada en habitaciones	1	0,1	21,33235814
				25%	Agua fría (24 horas al día)	1	0,025	
		50%	Baños en unidades habitacionales	25%	Agua caliente (mínimo 4 horas al día)	1	0,025	
				25%	Ubicación, a no más de 50 m de las habitaciones	1	0,025	
				25%	Informar acceso por pasillo (en caso de existir)	0	0	
TOTAL GLOBAL						52	0,82035	100
Cumplimiento Total Requisitos						82,04%		

Fuente: Elaboración Propia

3.3.9 Resumen Porcentajes Finales de Cumplimiento requisitos:

Tabla N°12			
Porcentajes Finales de Cumplimiento de los Requisitos de las Normas			
	Nombre	Servicio	% Cumplimiento
1	Víctor Rojas - El Quincho del Totoral	Guía Turístico Local	70,79%
2	Fresia Brito - Turismo Rural Valle de Ocoa	Guía Turístico Local	56,35%
3	Carmen Cuevas - Turismo Rural Valle de Ocoa	Guía Turístico Local	62,18%
4	Blanca Nahuelquén - Fogón Chilote	Guía de Sitio	51,86%
5	Guadalupe Hernández – Afloraluz	Guía de Sitio	48,54%
6	Mariella Traipe - Refugio Monteser	Guía Senderismo	63,79%
7	Gloria Rodríguez - Turismo Rural Quebrada Escobares	Guía Senderismo	78,23%
8	Oscar Torres Ahumada - Ecoturismo Ruta Verde	Guía Cabalgata	76,05%
9	Marcos Ahumada - La Veguita de Valle de Ocoa	Guía Cabalgatas	57,48%
10	Ricardo Sánchez - Granja Familia Sánchez	Guía Cabalgatas	65,38%
11	Luis Ayala - Altos de Río Blanco	Guía Cabalgatas	60,31%
12	Domingo Contreras - Turismo Rural Campos de Ahumada	Guía Cabalgatas	77,16%
13	Manuel Aguirre Muñoz - Cabalgatas el Copín	Guía Cabalgatas	77,99%
14	La Estancia del Totoral	Cabañas	44,3%
15	Cabañas y Granja Sacuanjoche	Cabañas	51%
16	Agrocamping Bosque de los Perales	Camping	73,30%
17	Agrocamping Olmué Nativo	Camping	82,38%
18	Oasis Baños del Parrón	Camping	72,75%
19	Refugio Monteser	Refugio	56,65%
20	Parador de Ño Balta	Hospedaje rural	82,04%

Fuente: Elaboración Propia

3.4 Conclusiones

Los resultados obtenidos del diagnóstico de brechas aplicados a empresas de turismo rural de la Región de Valparaíso demuestran que la mayoría de las empresas y personas analizadas cumplen al menos en un 50% los requisitos establecidos en las normas de calidad, sólo un guía de turismo y una empresa de alojamiento no superan la mitad de los requisitos exigidos.

Por lo que, el acceso a la certificación del sello de calidad en una meta cercana, que permitirá a estos prestadores de servicios turísticos garantizar que los servicios entregados cumplen con los parámetros de calidad exigidos en las normas nacionales.

Las principales falencias están relacionadas a aspectos técnicos que permitan acreditar o documentar los procesos de entrega del servicio, los cuales se desarrollan cotidianamente en la práctica pero no se posee un registro documentado de funcionamiento.

En general, el ámbito más débil se encuentra en la organización, estructura de gestión y liderazgo, ya que los incumplimientos de los requisitos de las normas se deben a la inexistencia de estrategias coordinadas que direccionen los propósitos en organizar, planificar y dirigir las actividades que se entregan en los servicios.

3.4.1 Servicios Guías de Turismo

El diagnóstico de brechas aplicado a los guías de turismo de sitio y local, guía de senderismo y cabalgatas revelan que la mayoría de éstos se encuentran en un alto grado de cercanía con los requerimientos que exigen las normas.

Sin embargo, el déficit más importante recae en que estas personas no poseen formación curricular en el área de turismo, ninguno de ellos acredita estudios superiores de turismo según la cantidad de semestres que se exige (cuatro semestres mínimo), y la única manera que pueden acreditar los conocimientos adquiridos es a través de las capacitaciones impartidas por variados organismos ligados a la actividad turística nacional. Si bien estas capacitaciones aportan un mayor conocimiento teórico a los guías, la cantidad de horas acumuladas por capacitación no corresponden al número de horas que implica la formación de cuatro semestres exigida.

Por otro lado, los años de experiencia entregando servicios como guías, permite la acreditación o convalidación de la formación curricular exigida, mas la mayoría de estos guías de turismo ha trabajado de manera independiente, sin formalización de actividades, lo que genera un obstáculo para conseguir documentación que permita acreditar la experiencia acumulada, por lo que uno de los principales desafíos para aumentar la accesibilidad a la certificación turística nacional es crear programas de capacitación especializados para cada una de las áreas que se exige en cada una de las normas.

Ya que las normas chilenas tienen como propósito simplificar el trabajo, incrementar la productividad y competitividad de las empresas es que en el área de turismo se exige tener manuales de procedimiento que establezcan de forma clara y precisa cómo deben desarrollarse las actividades de cada empresa generando un sistema de control de las responsabilidades de los trabajadores y cumplimiento de los objetivos que se tienen a nivel organizacional, posibilitando

mayor eficiencia en los procesos, concretas medidas de seguridad y planes de acción correctivos en caso de sucesos fortuitos que provoquen un detrimento en la entrega final del servicio. Las normas estudiadas exigen a los guías de turismo tener elaborados manuales de procedimientos que permitan acreditar detalladamente cuáles son las acciones que se realizan dentro del proceso operativo y administrativo, pero es en este requerimiento donde existe un menor grado de cumplimiento para el acceso a la certificación, ya que cada guía conoce cuales son los procedimientos a seguir en el desarrollo de la actividad o entrega del servicio en general, pero muy pocos cuentan con un documento correctamente elaborado que respalde estas acciones.

Otros ámbitos en donde los guías de turismo presentan un mayor porcentaje de incumplimiento de las exigencias estipuladas en las normas son los escasos procesos de retroalimentación que permiten conocer la conformidad de los clientes; los inexistentes métodos de evaluación de los servicios entregados y desempeño de los guías; además de los deficientes aspectos de organización, ya que no se encuentran estipulados los cargos, funciones y responsabilidades de cada trabajador, no existen medios de registro de los clientes y tampoco tratamiento de reclamos y/o sugerencias.

Los principales requerimientos que se cumplen en un menor grado, son los siguientes:

- Formación Curricular de cuatro semestres mínimo
- Curso de 1° Auxilios (duración 32 horas)
- Manual de Procedimiento - Conducción de Grupos
- Manual de Procedimiento – Emergencias
- Manual de Procedimientos – Seguridad
- Manual de Procedimientos – Equipos
- Planificación de las actividades (Ficha Técnica)
- Plan de Comunicación
- Definición de Cargos y Responsabilidades
- Libro Reclamos y Sugerencias
- Procedimiento de Tratamiento de reclamos y sugerencias
- Registro de Ingreso y Egreso de clientes
- Tener elaborado el Reglamento Interno (incluidas las políticas internas)
- Evaluación final de cada actividad

3.4.2 Servicios de Alojamiento

Los resultados obtenidos de la evaluación a los servicios de alojamientos turísticos (cabañas, camping, hospedaje rural y refugio) manifiestan que las brechas más elevadas, entre la calidad del servicio actual entregado y el cumplimiento de los requerimientos de las norma respectivas, se encuentran en el área de la organización de cada empresa.

Es en la organización empresarial, donde no se dispone de un sistema de funcionamiento que determine los roles que deben cumplir cada persona que labora en la empresa y la estructura que debe existir para alinear las actividades desarrolladas.

Además, no existen mecanismos de control que aseguren el correcto cumplimiento de la calidad en los servicios entregados, generando una incertidumbre sobre las reales competencias y capacidades que posee la empresa frente a los procedimientos básicos que se deben desarrollar para entregar un buen servicio. Agregando, la escasa iniciativa de conocer las expectativas del cliente al momento de solicitar el servicio y la percepción de éste una vez consumido el servicio (retroalimentación).

Específicamente, los principales requisitos exigidos que no se cumplen son los siguientes:

- Creación de un Organigrama
- Definición de Cargos y Responsabilidades
- Planificación de las actividades
- Competencias en las áreas de trabajo por parte de los trabajadores
- Definición de la Presentación Personal
- Libro Reclamos y Sugerencias
- Registro de Ingreso y Egreso de clientes
- Tener elaborado el Reglamento Interno (incluidas las políticas internas)
- Información de las Instalaciones y dependencias
- Procedimientos de Recepción
- Procedimientos de Reserva
- Procedimiento de Tratamiento de reclamos y sugerencias
- Procedimientos funcionales y de Control de la Seguridad
- Procedimientos de acción frente a emergencias
- Procedimientos de Control de la Higiene, mantención y aseo
- Procedimientos de Manipulación de Alimentos
- Contar con recepción permanente
- Contar con servicio de custodia
- Contar con servicio de entrega de encargos
- Poseer inventario del mobiliario, equipamiento y decoración

Si bien este análisis desarrollado ha permitido dilucidar cómo se están entregando los servicios turísticos en lo que se refiere calidad, también ha permitido analizar los contenidos de las Normas Nacionales Turísticas y la real aplicabilidad de los requerimientos exigidos.

Estos contenidos estipulan los requisitos que deben cumplir las empresas o personas que desean acceder a la certificación, pero no consideran cuáles serán los mecanismos para acreditar el cumplimiento efectivo y la metodología con que las cláusulas serán evaluadas para confirmar los conocimientos y competencias por parte de los prestadores de servicios.

CAPITULO IV: PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

4.1 Elementos técnicos de cumplimiento

4.1.1 Manuales de Procedimientos

Cada empresa debe establecer manuales de procedimientos por cada proceso que se realice para dar cumplimiento a la actividad programada o servicio concertado, el cual debe contener como mínimo lo siguiente:

- Descripción del Procedimiento
- Objetivos del Procedimiento
- Descripción de las operaciones
- Responsable de las operaciones
- Diagrama de Flujo

4.1.2 Fichas Técnicas

Cada empresa debe establecer fichas técnicas que permitan definir aspectos organizacionales para entregar servicios planificados y direccionados, estas fichas deben ser elaboradas para las siguientes áreas:

- Ficha Técnica de la Planificación de la Actividad
- Ficha de Organización (Organigrama)
- Ficha de Descripción de Cargos y Responsabilidades
- Ficha de Descripción de Presentación Personal de los trabajadores
- Ficha de Registro de Ingreso y Egreso de clientes
- Ficha de Inscripción
- Ficha de Reclamos y Sugerencias
- Ficha de Evaluación de las Actividades
- Ficha de Evaluación de Entrega del Servicio
- Ficha Inventario
- Ficha Accidentes y/o incidentes

4.1.3 Documentación

Cada empresa debe poseer la documentación pertinente para los aspectos legales que involucren condiciones y responsabilidades al entregar el servicio, los documentos deben ser los siguientes:

- Reglamento Interno
- Formulario de Conocimiento y Aceptación de Riesgos

- Documentación Contractual
- Contrato de Arriendo
- Fotocopia Cedula de Identidad
- Fotocopia Documento Antecedentes Penales
- Certificado Médico
- Certificado Titulación Educación Superior
- Certificado Acreditación Capacitación

4.1.4 Capacitaciones

Cada empresa deberá capacitar a sus empleados según el cargo y responsabilidades que posea para acreditar personal competente en los puestos de trabajo, cuando no cuenten con la formación curricular exigida, las capacitaciones deben contener los siguientes contenidos:

Tabla N°13: CAPACITACIONES		
Tipo Guía	Capacitaciones Guías	Capacitaciones Generales
Guía de Turismo Local	Patrimonio Cultural (material e inmaterial) Acervo Arte Historia Tradiciones Costumbres Vida Cotidiana de la localidad Medio Natural de la localidad Geografía de la Localidad Toponimia de la localidad	Turismo Flora y Fauna Técnicas de Vida al aire libre Turismo Sustentable Cultura General Cultura Específica Geografía Patrimonio Historia de Chile Legislación
Guía de Turismo de Sitio	Patrimonio Cultural Material Inmueble Patrimonio Cultural Material Mueble Guión Museográfico Patrimonio Cultural inmaterial Patrimonio Natural	Organización, planificación y gestión Primeros Auxilios Tipo, uso y mantenimiento de equipos y materiales Curso de Primeros Auxilios
Guías de Cabalgatas y Senderismo	Cuidados y Protección del medio ambiente y patrimonio Fisiología y comportamiento animal Meteorología básica Campamento y vivac Búsqueda y rescate Técnicas de Marcha Cuidados y Manejo de Cabalgaduras Sobrevivencia	

Fuente: Elaboración Propia

A continuación, se presentan 5 modelos pilotos con contenidos básicos que debieran tener los elementos técnicos de cumplimiento que exigen las normas chilenas de turismo.

a) Ficha Técnica de Planificación de la Actividad

Tabla N°14: Ficha técnica planificación de actividades

Planificación de la Actividad							
Duración de la Actividad		Horas		Días		Semanas	Meses
Posición Geográfica de la actividad							
Época del Año		Otoño		Invier.		Primav.	Veran.
Condiciones Climáticas							
Cantidad de Participantes	Participantes de la actividad						
Límite de Edad		Edad Mínima				Edad Máxima	
Objetivos de la Actividad	1.						
	2.						
	3.						
	4.						
	5.						
Medio de Transporte		Vehículo			Camioneta		Caballo
		Avión			Helicóptero		Bicicleta
	Otro:						
Tipo de Alojamiento		Camping				Hospedaje Rural	
		Cabañas				Hotel	
		Hostal				Refugio	
	Otro:						
Comidas	Desayuno						
	Almuerzo						
	Once						
	Cena						
	Colaciones						
Servicios Incluidos	1.						
	2.						
	3.						
	4.						
	5.						

Fuente: Elaboración Propia

b) Ficha Descripción de Cargos y Responsabilidades

Tabla N°15: Ficha descripción de cargos

Matriz Descripción de Cargos	
Nombre del Cargo	
Dependencia	
Autoridad	
Requisitos	Educación
	Formación
	Habilidades
	Experiencia
Funciones del Cargo	
Responsabilidades del Cargo	

Fuente: Elaboración Propia

c) Ficha de Inscripción

Tabla N°16: Ficha Inscripción

Ficha de Inscripción						
Antecedentes Personales						
Nombres						
Apellidos						
Rut				-		
Fecha de Nac.		Día		Mes		Año
Domicilio						
Teléfono	Cód.					
Mail						
Actividades						
Actividad a desarrollar	1.					
	2.					
	3.					
	4.					
	5.					
Fecha		Día		Mes		Año
Lugar						
Resumen Experiencia						
Estado de Salud	Alergias					
	Medicamentos					
	Hipertensión					
	Otro:					

Fuente: Elaboración Propia

4.2 Estrategia para el Desarrollo del Turismo Rural en la V Región de Valparaíso

4.2.1 Análisis FODA del Turismo Rural

Tabla N° 17 Análisis FODA del Turismo Rural			
INTERNAS		EXTERNAS	
Fortalezas	Debilidades	Oportunidades	Amenazas
El conjunto de actividades comerciales locales que promueve la identidad	Poca infraestructura de alojamiento turístico	Diversificar e incrementar los ingresos de los agricultores y sus familias.	Creación de Infraestructura que impacte los patrones característicos de una zona rural
Existencia de recursos naturales, culturales y patrimoniales en las localidades	Falta de conciencia ambiental y protección del recurso natural por parte de los habitantes rurales	Generación de nuevas alternativas de empleo, considerando especialmente el trabajo joven y la mujer rural.	La llegada de empresas externas exitosas en la ciudad que rompan el esquema de ofrecer los productos locales
Existencias de costumbres y tradiciones, los cuales generan la identidad local	Rechazo a la generación de flujos turísticos en cantidad, que puedan perjudicar las familias rurales	Desarrollar las capacidades de las empresas de las familias campesinas para generar iniciativas turísticas.	Cambiar los usos de la tierra para beneficios de usos urbanos
El desarrollo de la agricultura como actividad tradicional, lo que promueve la actividad agro turística	Perdida de privacidad de los habitantes locales	Acceder a una actividad comercial (instancias de negocio) que complemente la actividad agropecuaria tradicional.	
	Poca coordinación entre los organismos encargados del turismo y los habitantes rurales	Planes de preservación del medio ambiente	
		Incentivar el Turismo Interno	
		Fomentar la producción local	
		Generar una enseñanza cultural, a través de la convivencia turista-habitante rural	
		Mejoramiento de la infraestructura de servicios dentro de los patrones culturales característicos	

Fuente: Elaboración Propia

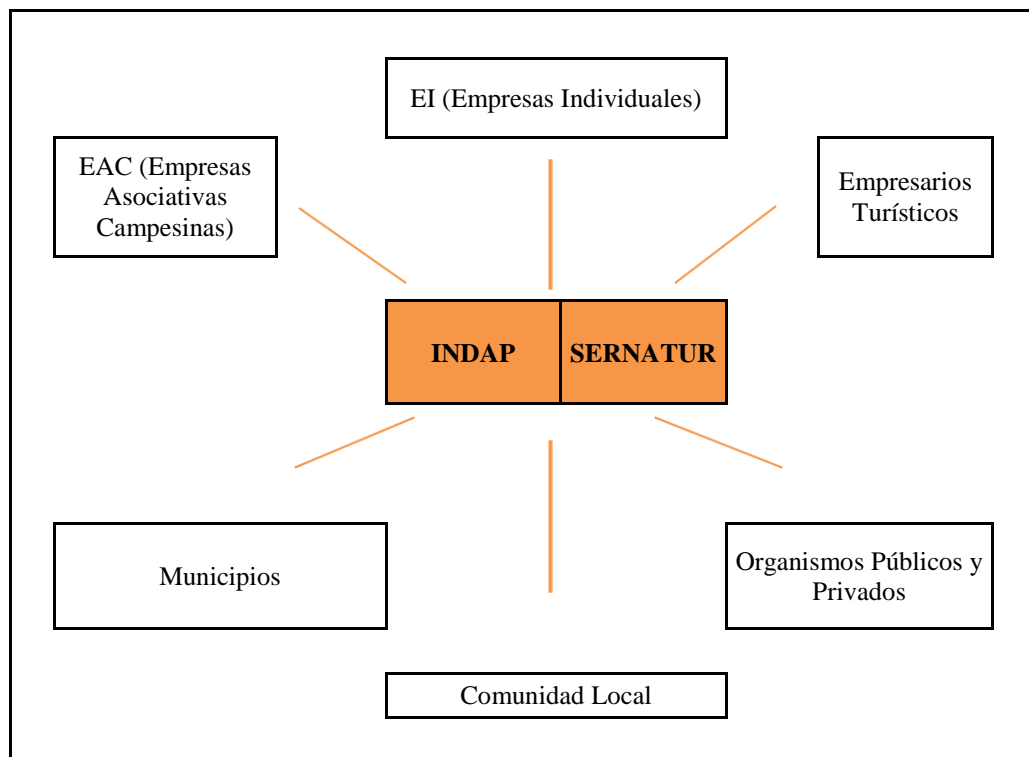
4.2.2 Objetivo Estratégico

- Promover el desarrollo del turismo rural por medio de la puesta en valor del patrimonio cultural y natural, con la creación de un “Pueblo-Producto” por localidad, caracterizado por proteger el patrimonio local y fomentar la sustentabilidad de este y, a la vez, entregar servicios de calidad integral utilizando como marco normativo las Normas Chilenas de Calidad Turística.

4.2.3 Acciones Estratégicas

- a) Para agilizar el proceso de desarrollo de la actividad turística rural, es que se plantea como primera acción estratégica coordinar el trabajo, funciones y responsabilidades de los agentes involucrados directa o indirectamente en el turismo rural.

Cuadro N°5: Agentes Involucrados en el Turismo Rural



Fuente: Elaboración Propia

b) Pueblo- Producto

Uno de los grandes desafíos que presentan los empresarios que están comenzando a desarrollarse en el área turismo rural, es dar a conocer sus productos y/o servicios y posicionarse dentro de la oferta turística local.

Los empresarios turísticos saben que la mejor manera de promocionar sus servicios viene dada por crear alianzas estratégicas de cooperación con los productores locales, y promover una imagen de identidad única, la cual esté arraigada a un distinguido o característica particular de la localidad.

c) Redes Horizontales

Establecer Redes Horizontales que vinculen a los empresarios que poseen una visión común, necesidades de la misma índole, informaciones comunes y adquirir conocimiento para crecer día a día en sus negocios, por medio del aporte que pueden brindarse unos con otros.

d) Calidad

Generar una oferta turística basada en estándares de calidad, por medio del análisis y comparación del cumplimiento de las normas chilenas de calidad y promover la certificación de calidad nacional por parte de los empresarios turísticos.

e) Bienes Patrimoniales

Aprovechar turísticamente los bienes patrimoniales, es decir los bienes naturales, culturales y el patrimonio viviente, sin provocar un desmedro de estas cualidades por el uso turístico. Se debe plantear los límites de utilización de estos bienes para proteger ante todo lo físico, la gente, los usos y costumbres de cada localidad.

Proposición de Futuras Investigaciones o Proyectos

Esta tesis como herramienta de diagnóstico y análisis podrá ser utilizada en otros casos de estudios, donde se necesite evaluar el desempeño de los prestadores de servicios turísticos según lo que se estipula en las Normas Chilenas de Calidad.

Los resultados obtenidos como conclusión pueden ser utilizados para crear metodologías de capacitación que se adecuen a los requerimientos de las normas, formando profesionales en el área del turismo que se caractericen por poseer las competencias pertinentes que acrediten desempeños turísticos de calidad e integrales.

La información obtenida como conclusión servirá principalmente como herramienta de trabajo para el Instituto de Desarrollo Agropecuario V Región, en el área de Turismo Rural, donde se conocerá cuáles son los puntos críticos de entrega de servicios en los cuales se deben plantear las mejoras para dar cumplimiento a la totalidad de los requisitos exigidos en las normas y consolidar la oferta turística rural.

ANEXO A

GUIA DE TURISMO LOCAL Y GUIA DE TURISMO DE SITIO

Según: Guía de Turismo local o guía de sitio: NCh3092.Of.2007

Guías de Turismo – Requisitos: NCh2961. Of.2006



Ficha Diagnóstico – Evaluación Guía de Turismo Local y Guía de Turismo de Sitio

Alternativas de respuestas: C (Cumple) – NC (No Cumple) – NA (No Aplica)

IDENTIFICACIÓN DEL GUÍA

Nombre del Postulante:	Opta a Categoría:	
Nombre del Negocio:	RUT:	Teléfono:
Ubicación:	Localidad:	Comuna:

1. REQUISITOS BASICOS

1.1 Requisitos Básicos de Postulación	
	Ser chileno
	Ser mayor de edad
	No poseer antecedentes penales, acreditado mediante documento oficial del país de origen y/o residencia.
1.2 Requisitos de formación	
1.2.1 Cursos de formación	
	Formación curricular mínima de cuatro semestres en el ámbito turístico, impartidos por instancias reconocidas oficialmente.
1.2.2 Experiencia Demostrable	
	Acreditar con documentación los conocimientos y competencias adquiridos por la cantidad de años de experiencia
1.3 Primeros auxilios	
	Certificado vigente que acredite conocimientos, técnicas y procedimientos en primeros auxilios, extendido por una institución reconocida por la Autoridad Competente. (Curso de 32 Horas)
Observaciones:	

1) Debe acreditar conocimientos básicos en turismo, flora y fauna, técnicas de vida al aire libre, turismo sustentable, cultura general y específica, geografía, patrimonio e historia de Chile.

2. CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

2.1 Conocimientos Específicos GUÍA DE TURISMO LOCAL (acreditar certificación)	
	Conocimientos específicos y detallados en patrimonio cultural (material e inmaterial), el acervo, el arte, la historia, las tradiciones, costumbres y vida cotidiana.
	Conocimientos específicos y detallados en medio ambiente natural y geografía de la localidad.
	Conocimientos específicos y detallados de la toponimia de la localidad.
2.2 Requisitos de formación específicos para GUÍA DE SITIO (acreditar certificación)	
	Conocimientos específicos y detallados de los valores arquitectónicos, arqueológicos e históricos de los bienes que constituyen el patrimonio cultural material inmueble.
	Conocimientos específicos y detallados de caracterización de los bienes que constituyen el patrimonio cultural material mueble y conservación.
	Conocimientos para el desarrollo de guión museográfico.
	Conocimientos específicos y detallados en patrimonio cultural inmaterial del sitio.
	Conocimientos específicos y detallados en patrimonio natural del sitio.
	Conocimientos específicos y detallados en legislación aplicable al sitio.
Observaciones:	

3. COMPETENCIAS GENERALES

3. Competencias generales para GUIA DE TURISMO LOCAL Y GUIA TURISTICO DE SITIO	
3.1 Conducción de grupos y atención al cliente	
	Manual Protocolo de Servicios
	Realizar charla introductoria, indicando aspectos de accesibilidad, condiciones meteorológicas, riesgos, entre otros.
	Advertencia de las medidas de bajo impacto ambiental y cultural de la visita.
	Instrucción de las actividades a desarrollar y otros aspectos para el cumplimiento del programa.
	Capacidad de atención de las observaciones y requerimientos de los pasajeros según protocolo establecido.
	Desarrollo de la actividad según el programa previo establecido y ofertado.
	Solución de las contingencias presentadas en el desarrollo de la actividad de acuerdo al protocolo.
	Mantener contacto visual y auditivo permanente con el grupo.
	Realización de evaluación final de la actividad con los pasajeros y despedida adecuada.
3.2 Idiomas	
	Manejo y dominio de idioma español oral y escrito.
	En el caso que dominen un segundo idioma, demostrar nivel oral avanzado y escrito intermedio.
3.3 Logística y Planificación	
	Capacidad de planificación y verificación de la logística necesaria para el desarrollo de las rutas y circuitos, bajo parámetros de calidad y seguridad ofertados. (documentado)
3.4 Experiencia laboral mínima	
	Mínimo 2 años de experiencia demostrable en la región donde solicita la certificación.
Observaciones:	

4. REQUISITOS PARA EL DESEMPEÑO COMO GUIAS

4.1 Procedimientos documentados	
	Manual de Procedimiento de Seguridad
	Manual de Procedimientos de Equipos
	Manual de Procedimiento de Comunicaciones
	Manual de procedimiento de atención al cliente
Observaciones:	
4.2 Requisitos para su desempeño como GUIA DE TURISMO LOCAL Y GUIA TURISTICO DE SITIO	
	Portar credencial de identificación personal vigente indicando su clasificación (Local o de Sitio), el territorio o lugar que comprende su trabajo y el certificado de dominio otro idioma según corresponda.
	Asegurar el cumplimiento de sus servicios en los términos predefinidos con el cliente.
	Informar y orientar a los pasajeros en forma precisa y objetiva de la actividad, horarios, oferta complementaria, entre otros.
	Realizar una verificación de si los clientes/pasajeros cuentan con el equipamiento/ropa/accesorios adecuado para la actividad.
	Realizar un guiado que privilegie la seguridad de los pasajeros, eficiencia en los tiempos, bajo un trato cortés y respetuoso.
	Asistencia oportuna en eventos de contingencia e imprevistos que se desarrollen durante la actividad, procurando una actitud eficiente y suficiente.
	Desarrollo de la actividad sin vulnerar los derechos fundamentales, tipos de discriminaciones o parcialidades que afecten a los usuarios de los servicios.
	Evitar acciones que perjudiquen la calidad ambiental y cultural de los sitios o territorios visitados.
	El número máximo de pasajeros por guía será de quince personas, excepto que existan disposiciones reglamentarias locales que indiquen un número menor.
Observaciones:	

ANEXO B

GUIA DE SENDERISMO O HIKING

Según: Turismo Aventura – Senderismo o Hiking: NCH2975. Of.2006
 Guías de Turismo Especializados – Requisitos: NCH 2950.Of.2005



Ficha Diagnóstico – Evaluación Guía de Senderismo o Hiking Alternativas de respuestas: C (Cumple) – NC (No Cumple) – NA (No Aplica)
--

IDENTIFICACIÓN DEL GUÍA

Nombre del Postulante:	Opta a Categoría:	
Nombre del Negocio:	RUT:	Teléfono:
Ubicación:	Localidad:	Comuna:

1. REQUISITOS BASICOS

1.1 Requisitos Básicos de Postulación	
	Ser chileno o extranjero que cumpla la normativa laboral aplicable
	Ser mayor de edad
	No poseer antecedentes penales, acreditado mediante documento oficial del país de origen y/o residencia.
1.2 Requisitos de formación	
1.2.1 Cursos de formación	
	Formación curricular mínima de cuatro semestres en el ámbito turístico, impartidos por instancias reconocidas oficialmente.
1.2.2 Experiencia Demostrable	
	Acreditar con documentación los conocimientos y competencias adquiridos por la cantidad de años de experiencia
1.3 Primeros auxilios	
	Certificado vigente que acredite conocimientos, técnicas y procedimientos en primeros auxilios, extendido por una institución reconocida por la Autoridad Competente. (Curso de 32 Horas)
Observaciones:	

1) Debe acreditar conocimientos básicos en turismo, flora y fauna, técnicas de vida al aire libre, turismo sustentable, cultura general y específica, geografía, patrimonio e historia de Chile.

2. REQUISITOS DE COMPETENCIAS

2.1 Requisitos de Competencias Generales	
2.1.1 Conducción de grupos y atención al cliente	
	Manual de Procedimientos
2.1.2 Seguridad	
	Manual de procedimiento
2.1.3 Orientación	
	Capaz de orientarse en cualquier terreno, empleando para ellos los conocimientos y técnicas de orientación terrestre, marítima y aérea, según su especialidad.
2.1.4 Procedimientos de emergencia	
	Manual de procedimiento
2.1.5 Equipo	
	Manual de procedimiento
2.1.6 Planificación	
	Manual de procedimiento
2.1.7 Fisiología	
	Conocimientos básicos de fisiología y de técnicas que influyen en la actividad turística y la capacidad física de las personas.
2.1.8 Idioma extranjero	
	Los guías que ofrezcan servicios en un idioma diferente al español, deben hablar ese idioma en un nivel intermedio.
2.1.9 Comunicaciones	
	Plan de contingencia
2.2 Requisitos de Competencias Especificas	
2.2.1 Requisitos del Guía Especializado en Senderismo o Hiking	
2.2.1.1 Experiencia deportiva	
	A lo menos 3 años en la práctica de la actividad

2.2.1.2 Aptitud física	Acreditar mediante examen práctico o certificado vigente
2.2.2 Requisitos de formación, competencia y experiencia laboral en montaña	
2.2.2.1 Conocimientos específicos	Acreditar formación específica equivalente a un semestre, y demostrar conocimiento y competencia en lo siguiente:
	Primeros auxilios áreas remotas
	Geografía básica
	Meteorología básica
	Orientación y navegación terrestre
	Campamento y vivac
	Búsqueda y rescate
	Manejo situaciones extremas
2.2.2.2 Conocimientos adicionales	
	Técnicas de marcha
	Equipos y materiales
	Requisitos legales
	Evaluación terreno
	Progresión en nieve
2.3 Criterios de competencias técnicas específicas mínimas para la actividad	
2.3.1 Conformidad del cliente	Libro Reclamos y/o Sugerencias
2.3.2 Calidad de los servicios del guía	Evaluación sobre el desempeño
2.3.3 Calidad de los servicios de otro personal de la misma empresa	Sistema de Evaluación para el personal según las labores y tareas desarrolladas
2.3.4 Calidad de los servicios de prestadores de servicios y transporte	Sistema de Evaluación para las empresas que prestan servicios externos
Observaciones:	

3. REQUISITOS DE ORGANIZACIÓN

3.1 Requisitos de Organización	
	Tener y publicar una dirección física donde la empresa pueda ser ubicada.
	Mantener en esa dirección física el mínimo de facilidades y recursos que permitan la realización y tratamiento de reservas y contratación de servicios, mediante comunicaciones telefónicas, correo postal y/o electrónico.
	Poseer un organigrama básico de funcionamiento y división de responsabilidades cuando su personal sea mayor o igual a tres personas.
	Asegurarse de contar con el personal adecuado y necesario para el desarrollo de las actividades en terreno
	Mantener el personal informado y capacitado, de acuerdo a sus necesidades y cargos.
	Desarrollar la actividad según lo que se exige en la norma y lo que se ofrece en la publicidad.
	Tener y desarrollar políticas propias sobre temas como medio ambiente, resolución de conflictos, calidad de servicios y similares.
	Mantener en adecuado estado el equipo y materiales necesarios para el desarrollo de la actividad o programa.
	Asegurarse que toda la logística para la actividad o programa se encontrará disponible en el momento y lugar adecuado.
	Mantener los vehículos en condiciones de calidad y seguridad.
	Procedimientos escritos de Recepción, para acoger adecuadamente a sus clientes.
	Evaluación Escrita cada actividad o programa
	Evaluar el libro de reclamos periódicamente y responder a estos en un tiempo razonable.
3.2 Requisitos específicos para la realización	
	Ficha descriptiva para cada programa o actividad
	Documentación contractual: Antes de cada actividad llenar ficha de inscripción para cada cliente
	Seguros de Responsabilidad Civil
	Plan de Manejo de Riesgos documentado
	Plan de Respuesta a Emergencias documentado
	Plan de Manejo de los Reclamos documentado
3.3 Requisitos del Personal	
	Contar con una adecuada planificación, selección y exigencia de ropa, equipos y materiales. (Estos deben estar documentados).
	Inventario que señale el estado y cantidad de equipos a disposición del cliente
	Protocolo de revisión del equipo antes de cada actividad (documentado)
	Contrato de Arriendo de equipos en el caso que sea necesario.
3.4 Requisitos de Procedimientos	
	Procedimiento de reserva, venta y cancelaciones documentado
	Procedimiento de traslado de clientes documentado
	Procedimiento de manejo de grupos documentado
	Procedimiento de respuesta a emergencias en las actividades o programas (documentado)
	Procedimiento de contratación y entrenamiento del personal (documentado)
	Procedimiento de adquisición de información relevante para cada actividad o programa (documentado)

3.5 Límites y obligaciones de la actividad	
	Máximo seis clientes por guía para senderismo o hiking
	Máximo cuatro clientes por guía para senderismo invernal o hiking
	Establecer límites de edad para las actividades o programas
	Establecer límites de transporte de peso según edad para las actividades o programas
Observaciones:	

4. REQUISITOS PARA EL DESEMPEÑO COMO GUIAS

4. Requisitos para su desempeño como GUIA DE SENDERISMO O HIKING	
	Portar credencial de identificación personal vigente indicando su clasificación (Local o de Sitio), el territorio o lugar que comprende su trabajo y el certificado de dominio otro idioma según corresponda.
	Asegurar el cumplimiento de sus servicios en los términos predefinidos con el cliente.
	Informar y orientar a los pasajeros en forma precisa y objetiva de la actividad, horarios, oferta complementaria, entre otros.
	Realizar una verificación de si los clientes/pasajeros cuentan con el equipamiento/ropa/accesorios adecuado para la actividad.
	Mantener actualizado el libro bitácora con todos los eventos que ameriten
	Proporcionar información veraz, oportuna y completa de los lugares visitados, así como de sus características de contexto y entorno.
	Realizar un guiado que privilegie la seguridad de los pasajeros, eficiencia en los tiempos, bajo un trato cortés y respetuoso.
	Asistencia oportuna en eventos de contingencia e imprevistos que se desarrollen durante la actividad, procurando una actitud eficiente y suficiente.
	Desarrollo de la actividad sin vulnerar los derechos fundamentales, tipos de discriminaciones o parcialidades que afecten a los usuarios de los servicios.
	Evitar acciones que perjudiquen la calidad ambiental y cultural de los sitios o territorios visitados.
Observaciones:	

ANEXO C

GUIA DE TURISMO ESPECIALIZADO EN CABALGATA

Según: Guías de Turismo especializados: NCh2950.Of.2005

Turismo Aventura – Cabalgatas: NCh3001.Of2006



Ficha Diagnóstico – Evaluación Guía de Turismo Especializado en Cabalgata

Alternativas de respuestas: C (Cumple) – NC (No Cumple) – NA (No Aplica)

IDENTIFICACIÓN DEL GUÍA

Nombre del Postulante:	Opta a Categoría:	
Nombre del Negocio:	RUT:	Teléfono:
Ubicación:	Localidad:	Comuna:

1. REQUISITOS BASICOS

1.1 Requisitos Básicos de Postulación	
	Ser chileno o extranjero que cumpla la normativa laboral aplicable
	Ser mayor de edad
	No poseer antecedentes penales, acreditado mediante documento oficial del país de origen y/o residencia.
1.2 Requisitos de formación	
1.2.1 Cursos de formación	
	Formación curricular mínima de cuatro semestres en el ámbito turístico, impartidos por instancias reconocidas oficialmente.
1.2.2 Experiencia Demostrable	
	Acreditar con documentación los conocimientos y competencias adquiridos por la cantidad de años de experiencia
1.3 Primeros auxilios	
	Certificado vigente que acredite conocimientos, técnicas y procedimientos en primeros auxilios, extendido por una institución reconocida por la Autoridad Competente. (Curso de 32 Horas)
Observaciones:	

1) Debe acreditar conocimientos básicos en turismo, flora y fauna, técnicas de vida al aire libre, turismo sustentable, cultura general y específica, geografía, patrimonio e historia de Chile.

2. COMPETENCIAS GENERALES

2.1 Requisitos de Competencias Generales	
2.1.1 Conducción de grupos y atención al cliente	
	Manual de procedimiento
2.1.2 Seguridad	
	Manual de procedimiento
2.1.3 Orientación	
	Capaz de orientarse en cualquier terreno, empleando para ellos los conocimientos y técnicas de orientación terrestre, marítima y aérea, según su especialidad.
2.1.4 Procedimientos de emergencia	
	Manual de procedimiento
2.1.5 Equipo	
	Manual de procedimiento
2.1.6 Planificación	
	Manual de procedimiento
2.1.7 Fisiología	
	Conocimientos básicos de fisiología y de técnicas que influyen en la actividad turística y la capacidad física de las personas.
2.1.8 Idioma extranjero	
	Los guías que ofrezcan servicios en un idioma diferente al español, deben hablar ese idioma en un nivel intermedio.
2.1.9 Comunicaciones	
	Plan de contingencia documentado
Observaciones:	
2.2. Requisitos Específicos	
2.2.1 Conocimientos y Competencias	
	Organización, planificación y gestión de actividades de cabalgatas
	Cuidado y protección del medio ambiente

	Fisiología y Comportamiento animal
	Primeros Auxilios
	Meteorología básica
	Campamento y Vivac
	Búsqueda y rescate
	Manejo de Riesgos
	Técnicas de marcha
	Equipo y materiales (tipo, uso y mantenimiento documentado)
	Manejo y cuidado de cabalgaduras
	Sobrevivencia
2.2.2	Criterios de competencias mínimos
	Capaz de desarrollar cualquier tipo de cabalgata
	Cruce de ríos (a pie y a caballo)
	Desplazamiento de caballo en diversos terrenos
	Capaz de realizar trekking o excursionismo
2.2.3	Conformidad del cliente
	Libro de Registro de opinión del cliente
3.2.4	Calidad de los servicios del guía
	Evaluación sobre la entrega del servicio
2.2.5	Calidad de los servicios de otro personal de la misma empresa
	Sistema de Evaluación para el personal según las labores y tareas desarrolladas
2.2.6	Calidad de los servicios de prestadores de servicios y transporte
	Sistema de Evaluación para las empresas que prestan servicios externos
Observaciones:	

1) Estos conocimientos deben ser acreditados por entidades competentes

3. REQUISITOS DE ORGANIZACIÓN

3.1 Requisitos de Organización	
	Tener y publicar una dirección física donde la empresa pueda ser ubicada.
	Mantener en esa dirección física el mínimo de facilidades y recursos que permitan la realización y tratamiento de reservas y contratación de servicios, mediante comunicaciones telefónicas, correo postal y/o electrónico.
	Poseer un organigrama básico de funcionamiento y división de responsabilidades cuando su personal sea mayor o igual a tres personas.
	Asegurarse de contar con el personal adecuado y necesario para el desarrollo de las actividades en terreno
	Mantener el personal informado y capacitado, de acuerdo a sus necesidades y cargos.
	Desarrollar la actividad según lo que se exige en la norma y lo que se ofrece en la publicidad.
	Tener y desarrollar políticas propias sobre temas como medio ambiente, resolución de conflictos, calidad de servicios y similares.
	Mantener en adecuado estado el equipo y materiales necesarios para el desarrollo de la actividad o programa.
	Asegurarse que toda la logística para la actividad o programa se encontrará disponible en el momento y lugar adecuado.
	Mantener los vehículos en condiciones de calidad y seguridad.
	Procedimientos escritos de Recepción, para acoger adecuadamente a sus clientes.
	Evaluación Escrita cada actividad o programa
	Libro de Reclamos
	Evaluar el libro de reclamos periódicamente y responder a estos en un tiempo razonable.
3.2 Requisitos específicos para la realización de la actividad	
	Ficha descriptiva para cada programa o actividad
	Documentación contractual: Antes de cada actividad llenar ficha de inscripción para cada cliente
	Seguros de Responsabilidad Civil
	Plan de Manejo de Riesgos documentado
	Revisión del Plan de Manejo de Riesgos anualmente, y cada vez que ocurra un evento que lo amerite
	Poseer un archivo actualizado sobre incidentes y/o accidentes para su consulta o análisis posterior.
	Plan de Respuesta a Emergencias documentado
	Revisión del Plan de Respuesta a Emergencias anualmente y cada vez que ocurra un evento que lo amerite
	Plan de Manejo de Reclamos documentado
3.3 Requisitos del Personal	
	La actividad de cabalgata deber ser dirigida por un guía especializado en cabalgata, el cual debe estar certificado
	Cuando la actividad implique condiciones riesgosas debe ir acompañada de dos o más arrieros
3.4 Requisitos de Equipamiento	
	Contar con una adecuada planificación, selección y exigencia de ropa, aperos y materiales.
	Contar con un sistema de comunicación telefónico o radial
	En caso de arriendo de equipos, proveer al cliente antes de la actividad el contrato de arriendo.
3.5 Requisitos de Cabalgadura	
	Contar con cabalgaduras en adecuado estado físico, de salud y de limpieza, de mínimo tres años de edad, con un periodo de trabajo que asegure su mansedumbre.
	Cabalgaduras en adecuado estado de alimentación
	Cabalgaduras debidamente herradas para proteger sus cascos
	Control veterinario periódico

	Adecuada capacidad de reposo para las cabalgaduras
	Contar con sitio adecuado para el reposo de las cabalgaduras
	Contar con un sitio apto que permita a las cabalgaduras una adecuada espera de los clientes
	Contar con los aperos necesarios en número y calidad adecuado a la actividad a desarrollar. Los estribos deben ser anchos, ajustados y con accioneras ajustables.
3.6 Requisitos de Procedimientos	
	Procedimiento de reserva, venta y cancelaciones documentado
	Procedimiento de traslado de clientes documentado
	Procedimiento de manejo de grupos documentado
	Procedimiento para el tratamiento de los reclamos (documentado)
	Procedimiento para el manejo de riesgos (documentado)
	Procedimiento de respuesta a emergencias en las actividades o programas (documentado)
	Procedimiento de contratación y entrenamiento del personal (documentado)
	Procedimiento de adquisición de información relevante para cada actividad o programa (documentado)
3.7 Límites y obligaciones de la actividad	
	Máximo 10 clientes montados por día
	Establecer límites de edad según características de la actividad o programa
Observaciones:	

4. REQUISITOS COMO GUIA ESPECIALIZADO

4. Requisitos en su desempeño como especializado	
	Conocer y respetar los niveles técnicos de sus clientes
	Conocer y respetar la capacidad física de sus clientes
	Conocer y respetar sus propios límites
	Asegurarse que los clientes cuenten con la vestimenta adecuada para la actividad.
	Adecuado estado de funcionamiento de los equipos
	Conocer y respetar el plan de prevención y manejo de riesgos
	Portar credencial de identificación personal vigente indicando su clasificación (Guía de Cabalgata), el territorio o lugar que comprende su trabajo y el certificado de dominio otro idioma según corresponda.
	Asegurar el cumplimiento de sus servicios en los términos predefinidos con el cliente.
	Informar y orientar a los pasajeros en forma precisa y objetiva de la actividad, horarios, oferta complementaria, entre otros.
	Realizar una verificación de si los clientes/pasajeros cuentan con el equipamiento/ropa/accesorios adecuado para la actividad.
	Mantener actualizado el libro bitácora con todos los eventos que ameriten
	Proporcionar información veraz, oportuna y completa de los lugares visitados, así como de sus características de contexto y entorno.
	Realizar un guiado que privilegie la seguridad de los pasajeros, eficiencia en los tiempos, bajo un trato cortés y respetuoso.
	Asistencia oportuna en eventos de contingencia e imprevistos que se desarrollen durante la actividad, procurando una actitud eficiente y suficiente.
	Desarrollo de la actividad sin vulnerar los derechos fundamentales, tipos de discriminaciones o parcialidades que afecten a los usuarios de los servicios.
	Evitar acciones que perjudiquen la calidad ambiental y cultural de los sitios o territorios visitados.
Observaciones:	

ANEXO D

CABAÑAS O MOTELES

Según: Moteles o Cabañas: NCh2964.Of2005



Ficha Diagnóstico – Evaluación Moteles o Cabañas – Requisitos para su Calificación
Alternativas de respuestas: C (Cumple) – NC (No Cumple) – NA (No Aplica)

IDENTIFICACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

Nombre del Establecimiento:	Opta a Categoría:	
Nombre del Administrador:	Rut:	Teléfono:
Ubicación:	Localidad:	Comuna:

1. REQUISITOS DE ORGANIZACIÓN

1.1 Organización	
	Organigrama o Esquema de Cargos documentado (Debe contener relaciones funcionales, jerárquicas y de control)
	Definición de las áreas de la organización y funciones de ésta (Documentado)
	Requisitos y criterios de selección de personal, incluyendo habilidades y competencias que éstos deben tener (Documentado)
	Personal Capacitado (Acreditar mediante documentación)
	Contar con personal con ropa de trabajo o uniforme según funciones (Definir por escrito ropa de trabajo o uniforme)
1.2 Recepción	
	Tener Procedimiento de recepción (Documentado)
	Tener Procedimiento de tratamiento de reclamos y sugerencias (Documentado)
	Informar al huésped la política respecto a tenencia de mascota
	Informar al huésped la política respecto a áreas para fumadores y no fumadores
	Informar al huésped aquellas medidas de sustentabilidad ambiental adoptada por el establecimiento, sólo en el caso que se aplique
1.3 Informaciones	
	Informar a través de la exhibición de un resumen, en las áreas de uso común, las disposiciones sobre el uso de las instalaciones, dependencias o equipos en español e inglés.
	Tener un directorio de servicios en español e inglés en cada unidad habitacional (1)
1.4 Equipamiento	
	Inventario del equipamiento de cada unidad habitacional (Documentado)
	Contar con Programas de mantención, preventivos y correctivos de todas las dependencias del establecimiento y también el equipamiento (Documentado)
1.5 Seguridad e Higiene	
	Contar con Procedimientos funcionales y de control de la Seguridad (Documentado)
	Contar con Procedimientos funcionales y control de la Higiene (Documentado)
Observaciones:	

1) Este directorio debe indicar la definición del servicio, horario de las prestaciones, y en caso que éstos sean proporcionados por terceros, indicar lugar o teléfono donde se pueda contratar.

2. SERVICIOS GENERALES

2.1 Servicios Generales					
	3 Estrellas		2 Estrellas		1 Estrellas
	Servicio de estacionamiento junto o cercano a cada unidad habitacional al interior del establecimiento		Servicio de estacionamiento junto o cercano a cada unidad habitacional al interior del establecimiento		Servicio de estacionamiento en el interior del establecimiento
	Entrada para huéspedes diferenciada para vehículos y peatones		Entrada para huéspedes diferenciada para vehículos y peatones		Entrada para huéspedes diferenciada para vehículos y peatones
	Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común en el establecimiento		Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común en el establecimiento		Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común en el establecimiento
	Sistema de acondicionamiento térmico en recintos de uso común con: - ventilación cuando la Tª interior sea mayor a 24°C - Sistema de calefacción		Sistema de acondicionamiento térmico en recintos de uso común con: - ventilación cuando la Tª interior sea mayor a 24°C Sistema de calefacción cuando		Calefacción en los recintos de uso común, cuando la Tª interior sea menor a 18°C

	cuando la Tª interior sea menor a 18°C		la Tª interior sea menor a 18°C		
	Servicio telefónico (Interno, Nacional e Internacional) u otro medio alternativo de telecomunicación como una base de comunicación o similar		Servicio telefónico (Interno, Nacional e Internacional) u otro medio alternativo de telecomunicación como una base de comunicación o similar		Servicio telefónico (Interno, Nacional e Internacional) u otro medio alternativo de telecomunicación como una base de comunicación o similar
	Servicio de energía complementario mediante sistema de iluminación de emergencia con encendido automático, en todos los recintos de uso común y en las unidades habitacionales cuando éstas cuenten con más de un piso		Servicio de energía complementario mediante sistema de iluminación de emergencia en todos los recintos de uso común y en las unidades habitacionales cuando éstas cuenten con más de un piso		Servicio de energía complementario mediante sistema de iluminación de emergencia con encendido automático, en todos los recintos de uso común y en las unidades habitacionales cuando éstas cuenten con más de un piso
	Servicio de vigilancia		No aplica		No aplica
	Servicio de conexión a Internet en lugar de uso común, siempre que exista disponibilidad del servicio en la zona donde se ubica		No aplica		No aplica
	Servicio de baños generales diferenciados por género, cercanos a recintos de uso común de los como comedor, cafetería o similares.		Servicio de baños generales diferenciados por género		Servicio de baños generales diferenciados por género
	Servicio de mucama		No aplica		No aplica
	Servicio de lavandería propio o concertado		No aplica		No aplica
	Servicio médico propio o concertado		No aplica		No aplica

2.2 Servicios de Atención					
	Servicio de recepción permanente con atención en español e inglés, cuando se informe de esta facilidad		Servicio de recepción permanente		Servicio de recepción permanente
	Servicio de información variadas (2)		Servicio de información variadas		Servicio de información variadas
	Servicio de Custodia de equipaje, con atención por 16 horas		Servicio de Custodia de equipaje, con atención por 16 horas		Servicio de Custodia de equipaje, con atención por 12 horas
2.3 Servicios de Entretenimiento					
	Servicio de entretenimiento con un mínimo de 3 actividades deportivas y/o recreativas		Servicio de entretenimiento con un mínimo de 2 actividades deportivas y/o recreativas		Servicio de entretenimiento con un mínimo de 1 actividades deportivas y/o recreativas
	Servicio de juegos infantiles		No Aplica		No aplica
2.4 Servicios en las Unidades Habitacionales					
	Servicio de custodia de valores mediante cajas de seguridad en todas las unidades habitacionales, en la recepción o en otro lugar predeterminado		Servicio de custodia de valores mediante cajas de seguridad en todas las unidades habitacionales, en la recepción o en otro lugar predeterminado		No aplica
	Unidad habitacional con facilidades para el uso de personas con discapacidad en silla de ruedas		Unidad habitacional con facilidades para el uso de personas con discapacidad en silla de ruedas		Unidad habitacional con facilidades para el uso de personas con discapacidad en silla de ruedas
	Sistema de acondicionamiento térmico en lugares de uso común con: - ventilación cuando la Tª interior sea mayor 24°C - sistema de calefacción cuando la Tª interior sea menor a 18°C		Sistema de acondicionamiento térmico en lugares de uso común con: - ventilación cuando la Tª interior sea mayor 24°C sistema de calefacción cuando la Tª interior sea menor a 18°C		Calefacción en cada unidad habitación cuando la temperatura interior sea menor a 18°C
	Baño privado con agua fría y caliente con temperatura y presión adecuadas durante 24 horas del día		Baño privado con agua fría y caliente con temperatura y presión adecuadas durante 24 horas del día		Baño privado con agua fría y caliente con temperatura y presión adecuadas durante 24 horas del día

	Servicio telefónico desde la recepción durante las 24 horas del día, con transferencias de llamadas a las unidades habitacionales (interno, nacional e internacional) de acuerdo a la disponibilidad de la zona		Servicio telefónico desde la recepción durante las 24 horas del día, con transferencias de llamadas a las unidades habitacionales (interno, nacional e internacional) de acuerdo a la disponibilidad de la zona		No aplica
	Televisión abierta de acuerdo a disponibilidad en la zona		Televisión abierta de acuerdo a disponibilidad en la zona		No aplica
	Secador de pelo a solicitud del huésped		Secador de pelo a solicitud del huésped		No aplica
	Servicio de llamada de despertar		Servicio de llamada de despertar		Servicio de llamada de despertar
2.5 Servicios de Alimentos y Bebidas					
	Servicio de desayuno que incluya pan, mantequilla, mermelada, jugo o néctar de fruta y una bebida caliente (té, café, leche)		No aplica		No aplica

Observaciones:

2) Información en lugar visible, dirección, teléfonos, líneas de transporte, restaurantes, cines, teatros, hospitales, carabineros, etc.

3. REQUISITOS DE ARQUITECTURA

3.1 Recintos de Uso Común					
3 Estrellas		2 Estrellas		1 Estrella	
	Superficie del terreno construida no superior al 50%		Superficie del terreno construida no superior al 60%		Superficie del terreno construida no superior al 70%
	Áreas verdes y jardines acordes con las condiciones climáticas del lugar		Áreas verdes y jardines acordes con las condiciones climáticas del lugar		Áreas verdes y jardines acordes con las condiciones climáticas del lugar
	Un estacionamiento para vehículos por cada unidad habitacional, junto o cercano a ésta a no más de 50 m. Excepcionalmente y por condiciones topográficas, el estacionamiento puede estar alejado de las unidades habitacionales, en tal caso se debe asegurar el traslado de los huéspedes y sus pertenencias en condiciones de seguridad y comodidad adecuado. Cuando el medio de acceso al establecimiento no sea el vehicular se exime del requisito.		Un estacionamiento para vehículos por cada unidad habitacional, junto o cercano a ésta a no más de 50 m. Excepcionalmente y por condiciones topográficas, el estacionamiento puede estar alejado de las unidades habitacionales, en tal caso se debe asegurar el traslado de los huéspedes y sus pertenencias en condiciones de seguridad y comodidad adecuado. Cuando el medio de acceso al establecimiento no sea el vehicular se exime del requisito.		Un estacionamiento para vehículos por cada unidad habitacional, dentro del recinto. Excepcionalmente y por condiciones topográficas, el estacionamiento puede estar alejado de las unidades habitacionales, en tal caso se debe asegurar el traslado de los huéspedes y sus pertenencias en condiciones de seguridad y comodidad adecuado. Cuando el medio de acceso al establecimiento no sea el vehicular se exime del requisito.
	Recinto de recepción que permita la permanencia simultánea del 5% de la capacidad total de las unidades habitacionales		Recinto de recepción que permita la permanencia simultánea del 5% de la capacidad total de las unidades habitacionales		Recinto de recepción
	Recinto para guardar equipaje en custodia		Recinto para guardar equipaje en custodia		Recinto para guardar equipaje en custodia
	Baños generales diferenciados por género, ubicados cercanos a recintos de uso común tales como comedor, cafetería o similares		Baños generales diferenciados por género, ubicados cercanos a la recepción.		Baños generales diferenciados por género, ubicados cercanos a la recepción.
	Equipos, instalaciones o recinto(s) que permitan la práctica independiente de, a lo menos, 3 actividades deportivas o recreativas.		Equipos, instalaciones o recinto(s) que permitan la práctica independiente de, a lo menos, 2 actividades deportivas o recreativas.		Equipos, instalaciones o recinto(s) que permitan la práctica independiente de, a lo menos, 1 actividades deportivas o recreativas.

3.2 Habitaciones de Moteles

	Habitaciones individuales: 10 m ² incluido baño privado		Habitaciones individuales: 9,5 m ² incluido baño privado		Habitaciones individuales: 8,5 m ² incluido baño
--	--	--	---	--	---

				privado
	Habitaciones dobles: 14 m ² incluido baño privado		Habitaciones dobles: 13 m ² incluido baño privado	Habitaciones dobles: 11,5 m ² incluido baño privado
	Habitaciones triples (si las hubiera): 16 m ² incluido baño privado		Habitaciones triples (si las hubiera): 14 m ² incluido baño privado	Habitaciones triples (si las hubiera): 13 m ² incluido baño privado
	Junior suites (si las hubiera): 19 m ² incluido baño		Habitaciones cuádruples (si las hubiera): 16 m ² incluido baño privado	Habitaciones cuádruples (si las hubiera): 15 m ² incluido baño privado
	Suites (si las hubiera): 25 m ² incluido baño		No aplica	No aplica
3.3 Cabañas				
	Cabañas que cuenten con un área para dormitorio, además de áreas de estar, comedor y cocina que pueden estar integradas.		Cabañas que cuenten con un área para dormitorio, además de áreas de estar, comedor y cocina que pueden estar integradas.	Cabañas que cuenten con un área para dormitorio, además de áreas de estar, comedor y cocina que pueden estar integradas.
	Las cabañas de dos plazas deben tener al menos una superficie total de 25 m ² . Las cabañas de mayor capacidad deben incrementar su superficie en 4 m ² por cada plaza adicional.		Las cabañas de dos plazas deben tener al menos una superficie total de 22 m ² . Las cabañas de mayor capacidad deben incrementar su superficie en 4 m ² por cada plaza adicional.	Las cabañas de dos plazas deben tener al menos una superficie total de 20 m ² . Las cabañas de mayor capacidad deben incrementar su superficie en 4 m ² por cada plaza adicional.
	Todas las cabañas con un baño privado por cada cinco plazas o fracción después de las primeras cinco.		Todas las cabañas con un baño privado por cada seis plazas o fracción después de las primeras seis	Todas las cabañas con un baño privado por cada seis plazas o fracción después de las primeras seis
	Terraza para al menos un 50% de las unidades habitacionales		No aplica	No aplica
Observaciones:				

4. REQUISITOS DE EQUIPAMIENTO, MOBILIARIO Y SUMINISTRO

4.1 Habitaciones en Motel o Área de Dormitorio en Cabañas (según capacidad)				
3 Estrellas		2 Estrellas		1 Estrella
	Cama(s) de una plaza o matrimonial, según corresponda		Cama(s) de una plaza o matrimonial, según corresponda	Cama(s) de una plaza o matrimonial, según corresponda
	Colchón, cubre colchón, frazada(s) o plumón, cubrecama y almohada(s) por cada cama; todos del tamaño correspondiente a la cama		Colchón, cubre colchón, frazada(s) o plumón, cubrecama y almohada(s) por cada cama; todos del tamaño correspondiente a la cama	Colchón, cubre colchón, frazada(s) o plumón, cubrecama y almohada(s) por cada cama; todos del tamaño correspondiente a la cama
	Ropa de cama (sábanas y fundas) la cual se debe cambiar al menos cada tres días y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación		Ropa de cama (sábanas y fundas) la cual se debe cambiar al menos cada tres días y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación	Ropa de cama (sábanas y fundas) la cual se debe cambiar al menos cada tres días y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación
	Velador o mesa de noche por habitación		Velador o mesa de noche por habitación	Velador o mesa de noche por habitación
	Closet o ropero		Closet o ropero	Closet o ropero
	Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso		Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso	Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso
	Luz de velador o cabecera		Luz de velador o cabecera	Luz de velador o cabecera
	Tomacorriente con indicación de voltaje		Tomacorriente con indicación de voltaje	Tomacorriente con indicación de voltaje
	Citéfono y servicio telefónico, en el dormitorio principal, con transferencia de llamadas desde la recepción (interno, nacional e internacional) de acuerdo a la disponibilidad de la zona		No aplica	No aplica
	Televisor a color, este requisito no aplica para dormitorios de cabañas		No aplica	No aplica

	Papelero		Papelero		Papelero
	Persianas o cortinas		Persianas o cortinas		Persianas o cortinas
4.2 Baños de Unidades Habitacionales					
	Inodoro con asiento y tapa, lavamanos y ducha		Inodoro con asiento y tapa, lavamanos y ducha		Inodoro con asiento y tapa, lavamanos y ducha
	Espejo ½ cuerpo sobre lavamanos		Espejo sobre lavamanos		Espejo sobre lavamanos
	Iluminación eléctrica junto al espejo		Iluminación eléctrica		Iluminación eléctrica
	Tomacorriente con indicación de voltaje		Tomacorriente con indicación de voltaje		Tomacorriente con indicación de voltaje
	Agua caliente y fría con llave mezcladora en ducha y lavamanos		Agua caliente y fría con llave mezcladora en ducha		Agua caliente y fría con llave mezcladora en ducha
	Barra de seguridad y piso antideslizante en ducha		Barra de seguridad y piso antideslizante en ducha		Barra de seguridad y piso antideslizante en ducha
	Toallero y/o gancho junto a la ducha y lavamanos		Toallero y/o gancho junto a la ducha y lavamanos		Toallero y/o gancho junto a la ducha y lavamanos
	Un juego de toallas (baño y mano) por huésped y una toalla de piso para salida de ducha, los cuales deben ser cambiados al menos cada dos días y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación		Un juego de toallas (baño y mano) por huésped y una toalla de piso para salida de ducha, los cuales deben ser cambiados al menos cada dos días y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación		Un juego de toallas (baño y mano) por huésped y una toalla de piso para salida de ducha, los cuales deben ser cambiados al menos cada dos días y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación
	Jabón en lavamanos y ducha, papel higiénico y repuesto, y un vaso.		Jabón en lavamanos y ducha, papel higiénico y repuesto, y un vaso		Jabón en lavamanos y ducha, papel higiénico y repuesto, y un vaso
	Papelero		Papelero		Papelero
	Secador de pelo a solicitud del huésped		Secador de pelo a solicitud del huésped		No aplica
4.3 Área de Estar-Comedor en Cabañas					
	Mesa de comedor con sus correspondientes sillas, en cantidad equivalente a la capacidad de la cabaña.		Mesa de comedor con sus correspondientes sillas, en cantidad equivalente a la capacidad de la cabaña.		Mesa de comedor con sus correspondientes sillas, en cantidad equivalente a la capacidad de la cabaña.
	Sofá o similar		Sofá o similar		Sofá o similar
	Iluminación localizada, lámparas o similar, en área de estar		Iluminación localizada, lámparas o similar, en área de estar		Iluminación localizada, lámparas o similar, en área de estar
	Televisor a color		Televisor a color		No aplica
	Citófono conectado con la recepción y teléfono, con transferencias de llamadas desde la recepción (interno/Nacional/internacional) de acuerdo a la disponibilidad de la zona		Citófono conectado con la recepción y teléfono, con transferencias de llamadas desde la recepción (interno/Nacional/internacional) de acuerdo a la disponibilidad de la zona		No aplica
4.4 Área de Cocina					
	Cocina		Cocina		Cocina
	Lavaplatos		Lavaplatos		Lavaplatos
	Refrigerador		Refrigerador		Refrigerador
	Vajilla y cubiertos según capacidad		Vajilla y cubiertos según capacidad		Vajilla y cubiertos según capacidad
	Mantelería		Mantelería		Mantelería
	Utensilios para preparar alimentos		Utensilios para preparar alimentos		Utensilios para preparar alimentos
	Plancha a solicitud del huésped		Plancha a solicitud del huésped		Plancha a solicitud del huésped
	Basurero con tapa y bolsa		Basurero con tapa y bolsa		Basurero con tapa y bolsa
	Estantería para almacenar utensilios e insumos		Estantería para almacenar utensilios e insumos		Estantería para almacenar utensilios e insumos
Observaciones:					

5. REQUISITOS COMERCIALES Y DE MARKETING

5.1 Reservas y Ventas	
	Procedimiento para reserva, venta y confirmación de las unidades habitacionales y servicios (Documentado)
	Informar al huésped sobre las modalidades de pago
	Aceptar como mínimo dos medios de pagos (Indicar en <u>observaciones</u> cuáles son las modalidades de pagos usadas)
	Publicar y difundir en recepción las tarifas de habitaciones y servicios que se ofrezcan en el establecimiento para las diferentes temporadas(3)
	Informar de los beneficios legales o tributarios que favorezcan al huésped, cuando sea política del establecimiento, en caso que se aplique
Observaciones:	
Nota: Para Moteles o Cabañas ubicados en inmuebles con valor histórico, cultural o patrimonial existirá una excepción para el cumplimiento de los requisitos de esta norma. En este caso, se debe emplear otro procedimiento que defina el Servicio Nacional de Turismo.	

3) Las tarifas publicadas deben estar expresadas en moneda local y su equivalente, como mínimo, en una moneda extranjera de uso frecuente.

ANEXO E

CAMPING O RECINTO DE CAMPAMENTO



Según: Camping o recinto de campamento: NCh2948 Of.2006.

Ficha Diagnóstico – Evaluación Camping o Recinto de Campamento – Requisitos para su Calificación
Alternativas de respuestas: C (Cumple) – NC (No Cumple) – NA (No Aplica)

IDENTIFICACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

Nombre del Establecimiento:	Opta a Categoría:	
Nombre del Administrador o Dueño:	Rut:	Teléfono:
Ubicación:	Localidad:	Comuna:

1. REQUISITOS DE ORGANIZACIÓN

1.1 Organización	
	Organigrama documentado
	Definición de cargos y responsabilidades (Documentado)
	Personal Capacitado (Acreditar mediante documentación)
	Contar con personal con adecuada ropa de trabajo (Definir por escrito las características de una correcta presentación personal)
1.2 Recepción	
	Tener Procedimiento de recepción (Documentado)
	Tener Procedimiento de Reserva de Sitio (Documentado)
	Tener Registro de Ingreso y Egreso
	Tener Procedimiento de tratamiento de reclamos y sugerencias (Documentado)
	Tener un reglamento de Convivencia de los Campistas y usos de espacios comunes
	Informar al huésped aquellas medidas de sustentabilidad ambiental adoptada por el establecimiento, sólo en el caso que se aplique
1.3 Informaciones	
	Informar a través de la exhibición de un resumen, las disposiciones sobre el uso de las instalaciones, dependencias o equipos en español e inglés.(1)
	Informar a través de la exhibición de un documento, en español e inglés, el reglamento de convivencia de los campistas y usos de espacios comunes.
1.4 Seguridad e Higiene	
	Contar con Procedimientos funcionales y de control de la Seguridad (Documentado)
	Contar con Procedimientos de acción frente a emergencias(2) (Documentado)
	Contar con Procedimientos funcionales y control de la Higiene, mantención y aseo del camping (Documentado)
1.5 Señaléticas	
	Establecer señaléticas sobre los usos de agua (aptas y no aptas para el consumo)
Observaciones:	

- 1) Se debe informar sobre el uso de fogones, horario de uso de piscina, horario de disponibilidad de energía eléctrica, etc.
- 2) Emergencias tales como incendios, intoxicaciones, picaduras de insectos, etc.

2. SERVICIOS GENERALES

2.1 Servicios Generales			
	Turista Superior	Turista	Básico
	Servicio estacionamiento junto a cada sitio en el interior del recinto del camping	Servicio estacionamiento cercano a cada sitio en el interior del recinto del camping	Servicio estacionamiento al interior del recinto de camping
	Servicio de estacionamiento temporal para vehículo, ubicado próximo a la recepción del camping.	Servicio de estacionamiento temporal para vehículo ubicado próximo a la recepción del camping.	No aplica
	Servicio de estacionamiento para visitas, dentro del camping.	No aplica	No aplica

	Acceso diferenciado para vehículos y peatones.		No aplica		No aplica
	Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común del camping.		Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común del camping.		Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de uso común del camping.
	Sistema de acondicionamiento térmico en recintos de uso común: -Sistema de enfriamiento cuando la T° interior sea mayor a 24°C. -Sistema de calefacción cuando la T° interior sea menor a 18°C		En caso de contar con recintos de uso común, tales como sala de estar, sala multiuso o similares, acondicionamiento térmico con: -Ventilación cuando la T° interior sea mayor a 24°C - Calefacción cuando la T° interior sea menor a 18°C.		En caso de contar con recintos de uso común, tales como sala de estar, sala multiuso o similares, calefacción cuando la T° interior sea menor a 18°C
	Sistema de comunicación a disposición del campista en algún lugar de uso común, con cobertura en el área donde se ubica el camping		Sistema de comunicación con cobertura en el área donde se ubica el camping		Información del sistema de comunicación ubicado en las cercanías del camping
	Iluminación de emergencia con encendido automático en todos los recintos de uso común.		Iluminación de emergencia en todos los recintos de uso común.		Iluminación de emergencia en todos los recintos de uso común.
	Servicio de vigilancia		Servicio de vigilancia		Servicio de vigilancia
	Sistema de extinción de incendios de manejo manual, en todos los recintos de uso común.		Sistema de extinción de incendios de manejo manual, en todos los recintos de uso común.		Sistema de extinción de incendios de manejo manual, en todos los recintos de uso común.
	Servicio de Internet en algún lugar de uso común del camping, siempre que exista la posibilidad del servicio en la zona donde se ubica el camping		No Aplica		No Aplica
	Baño exclusivo para el 30% de los sitios del camping; para el 70% restante, baños comunes separados por género, cada uno con un inodoro, un lavamanos y una ducha por cada 4 sitios.		Baños comunes separados por género, cada uno con un inodoro, un lavamanos y una ducha por cada 4 sitios.		Baños comunes separados por género, cada uno con un inodoro, un lavamanos y una ducha por cada 4 sitios.
	Un lavadero de vajilla por cada 4 sitios y un lavadero de ropa por cada 8 sitios.		Un lavadero de vajilla por cada 6 sitios y un lavadero de ropa por cada 8 sitios.		Un lavaplatos y un lavadero de ropa por cada 8 sitios.
	Una llave para suministrar agua potable por cada 3 sitios.		Una llave para suministrar agua potable por cada 4 sitios.		Una llave para suministrar agua potable por cada 4 sitios.
	Servicio de lavandería propio o concertado, además de las facilidades para el autoservicio de lavandería.		Facilidades para el autoservicio de lavandería.		Facilidades para el autoservicio de lavandería.
	Servicio de primeros auxilios propio o concertado.		Servicio de primeros auxilios propio o concertado.		Servicio de primeros auxilios propio o concertado.
	Otros servicios integrados dentro del recinto, de la misma categoría del camping.		Otros servicios integrados dentro del recinto, de la misma categoría del camping.		Otros servicios integrados dentro del recinto, de la misma categoría del camping.
	Servicio de provisiones básicas en caso de no existir este servicio en las cercanías del camping.		No aplica		No aplica
	Servicio de cafetería		No aplica		No aplica
2.2 Servicios de Atención					
	Servicio de recepción permanente con atención en español e inglés, cuando se informe de esta facilidad.		Servicio de recepción permanente con atención en español e inglés, cuando se informe de esta facilidad		Servicio de recepción permanente
	Servicio de información en español e inglés cuando se informe de esta facilidad		Servicio de información en español e inglés cuando se informe de esta facilidad		Servicio de información(3)

	Servicio de custodia de equipaje con atención por 12 h.		Servicio de custodia de equipaje con atención por 8 h.		Servicio de custodia de equipaje con atención por 8 h.
	Servicio de custodia de valores en la recepción o en otro lugar predeterminado		Servicio de custodia de valores en la recepción o en otro lugar predeterminado		No aplica
	Servicio de entrega de encargos y correspondencia.		Servicio de entrega de encargos y correspondencia.		Servicio de entrega de encargos y correspondencia.
2.3 Servicios de Entretenimiento					
	Servicio de entretenimiento con un mínimo de cinco actividades deportivas o recreativas		Servicio de entretenimiento con un mínimo de tres actividades deportivas o recreativas		Servicio de entretenimiento con un mínimo de una actividad deportiva o recreativa.
	Servicio de juegos infantiles, tales como columpio, resbalín, balancín o similares los que deben estar adaptados a las condiciones climáticas del lugar.		Servicio de juegos infantiles, tales como columpio, resbalín, balancín o similares los que deben estar adaptados a las condiciones climáticas del lugar.		No aplica
2.4 Servicios en los Sitios					
	Servicio de recolección de basuras desde receptáculos habilitados para ese fin, cercano a los sitios de camping, a lo menos 2 veces al día y cada vez que sea necesario.		Servicio de recolección de basuras desde receptáculos habilitados para ese fin, cercano a los sitios de camping, a lo menos 2 veces al día y cada vez que sea necesario.		Servicio de recolección de basuras desde receptáculos habilitados para ese fin, cercano a los sitios de camping, a lo menos 2 veces al día y cada vez que sea necesario
Observaciones:					

3) Información sobre hospitales, clínicas, carabineros, investigaciones, servicios bancarios, etc. Además de información relacionada con medios de transporte. También es opcional, entregar al campista plano o mapa de la zona donde está emplazado el camping y mapa de la región.

2. REQUISITOS DE ARQUITECTURA

3.1 Áreas de Circulación, Recintos de uso Común y Estacionamiento.					
	Al menos un 30% de la superficie total del camping debe estar destinada a espacios libres, juegos o instalaciones de uso común, excluidas las áreas de circulación.		Al menos un 20% de la superficie total del camping debe estar destinada a espacios libres, juegos o instalaciones de uso común, excluidas las áreas de circulación.		Al menos un 15% de la superficie total del camping debe estar destinada a espacios libres, juegos o instalaciones de uso común, excluidas las áreas de circulación.
	Al menos el 10% de la superficie total del camping debe estar con árboles, arbustos u otras formas de vegetación propia de la zona donde se ubica el camping		Al menos el 5% de la superficie total del camping debe estar con árboles, arbustos u otras formas de vegetación propia de la zona donde se ubica el camping		Al menos el 3% de la superficie total del camping debe estar con árboles, arbustos u otras formas de vegetación propia de la zona donde se ubica el camping
	Un estacionamiento para vehículo por cada sitio junto a este. Excepcionalmente por condiciones topográficas, el estacionamiento puede estar alejado de los sitios, en tal caso se debe asegurar el traslado de los campistas y sus pertenencias en condiciones de seguridad y comodidad adecuado. Cuando el medio de acceso al establecimiento no sea el vehicular se exime del requisito		Un estacionamiento para vehículos por cada sitio cercano a éste a no más de 50m de éste. Excepcionalmente por condiciones topográficas, el estacionamiento puede estar alejado de los sitios, en tal caso se debe asegurar el traslado de los campistas y sus pertenencias en condiciones de seguridad y comodidad adecuado. Cuando el medio de acceso al establecimiento no sea el vehicular se exime del requisito		Un estacionamiento para vehículos por cada sitio dentro del recinto a no más de 150 m de este. Excepcionalmente por condiciones topográficas, el estacionamiento puede estar alejado de los sitios, en tal caso se debe asegurar el traslado de los campistas y sus pertenencias en condiciones de seguridad y comodidad adecuado. Cuando el medio de acceso al establecimiento no sea el vehicular se exime del requisito

Área de Estacionamiento temporal, cercano a recepción, dentro del recinto del camping		Área de Estacionamiento temporal, cercano a recepción, dentro del recinto del camping		No aplica
Cuando el medio de acceso al establecimiento no sea el vehicular se exime del requisito		Cuando el medio de acceso al establecimiento no sea el vehicular se exime del requisito		
Recinto de recepción		Recinto de recepción		Recinto de recepción
En zonas de climas benignos, la recepción puede estar parcialmente abierta al exterior.		En zonas de climas benignos, la recepción puede estar parcialmente abierta al exterior.		En zonas de climas benignos, la recepción puede estar parcialmente abierta al exterior.
Recinto para guardar equipaje en custodia.		Espacio para guardar equipaje en custodia.		Espacio para guardar equipaje en custodia.
Un recinto de uso múltiple cubierto, que permita la atención simultánea del 10% de los usuarios del camping, en el cual se podrá prestar el servicio de cafetería.		Un recinto de uso múltiple cubierto, que permita la atención simultánea del 5% de los usuarios del camping.		No Aplica
En zonas de climas benignos este recinto puede estar parcialmente abierto al exterior		En zonas de climas benignos este recinto puede estar parcialmente abierto al exterior		
Un baño para discapacitado.		Un baño para discapacitado.		Un baño para discapacitado.
Baños exclusivo para el 30% de los sitios del camping; para el 70% restante, baños comunes separados por género, uno por cada 4 sitios, ubicados de manera que ningún sitio del camping quede a más de 100 m.		Baños comunes separados por género, uno por cada cuatro sitios, ubicados de manera que ningún sitio del camping quede a más de 100 m		Baños comunes separados por género uno por cada seis sitios, ubicados de manera que ningún sitio del camping quede a más de 150m
Las duchas e inodoros deben ser independientes y asegurar la privacidad de los usuarios.		Las duchas e inodoros deben ser independientes y asegurar la privacidad de los usuarios.		Las duchas e inodoros deben ser independientes y asegurar la privacidad de los usuarios.
Las regaderas de ducha deben tener una altura mínima de 1.90 m respecto del piso de la ducha y contar con barra de seguridad.		Las regaderas de ducha deben tener una altura mínima de 1.90 m respecto del piso de la ducha y contar con barra de seguridad.		Las regaderas de ducha deben tener una altura mínima de 1.90 m respecto del piso de la ducha y contar con barra de seguridad.
Espacio cubierto para lavaderos, independientes de ropa y vajilla, ubicados de manera que ningún sitio del camping quede a más de 100 m de éste.		Espacio cubierto para lavaderos, independientes de ropa y vajilla, ubicados de manera que ningún sitio del camping quede a más de 100 m de éste.		Espacio cubierto para lavaderos, independientes de ropa y vajilla, ubicados de manera que ningún sitio del camping quede a más de 150 m de éste.
Una llave para suministrar agua potable por cada tres sitios, con pileta o receptáculo que permita el escurrimiento del agua. En caso de estar concentradas, deberá ubicarse a una distancia no mayor a 30 m del sitio más alejado.		Una llave para suministrar agua potable por cada cuatro sitios, con pileta o receptáculo que permita el escurrimiento del agua. En caso de estar concentradas, deberá ubicarse a una distancia no mayor a 30 m del sitio más alejado.		Una llave para suministrar agua potable por cada cuatro sitios, con pileta o receptáculo que permita el escurrimiento del agua. En caso de estar concentradas, deberá ubicarse a una distancia no mayor a 50 m del sitio más alejado.
Contar con vías peatonales diferenciadas de la de vehículos, debidamente señalizadas.		No aplica		No aplica
Iluminación eléctrica general en las áreas de circulación principales, mediante iluminaria ubicada, a lo menos cada 80 m.		Iluminación general en las áreas de circulación principales		No aplica
Equipos, instalaciones o recinto(s) que permita la		Equipos, instalaciones o recinto(s) que permita la		Equipos, instalaciones o recinto(s) que permita la

	práctica independiente de, a lo menos, 5 actividades deportivas o recreativas		práctica independiente de, a lo menos, 3 actividades deportivas o recreativas		práctica independiente de, a lo menos, un actividad deportiva o recreativas
3.2 Sitios					
	Contar con un mínimo de seis sitios, todos de suelo plano, con una pendiente no superior a 3% y despejados de elementos que impidan el adecuado uso del equipamiento de camping.		Contar con un mínimo de seis sitios, todos de suelo plano, con una pendiente no superior a 3% y despejados de elementos que impidan el adecuado uso del equipamiento de camping.		Contar con un mínimo de seis sitios, todos de suelo plano, con una pendiente no superior a 3% y despejados de elementos que impidan el adecuado uso del equipamiento de camping.
	Los sitios deben permitir al menos dos campistas en una superficie mínima de 25m, excluido el estacionamiento. Dicha superficie se debe incrementar en 8m por cada campista adicional. Cuando el sitio incluya el estacionamiento para un vehículo incrementar la superficie en 15m para este propósito		Los sitios deben permitir al menos dos campistas en una superficie mínima de 25m, excluido el estacionamiento. Dicha superficie se debe incrementar en 7m por cada campista adicional. Cuando el sitio incluya el estacionamiento para un vehículo incrementar la superficie en 15m para este propósito		Los sitios deben permitir al menos dos campistas en una superficie mínima de 25m, excluido el estacionamiento. Dicha superficie se debe incrementar en 6m por cada campista adicional. Cuando el sitio incluya el estacionamiento para un vehículo incrementar la superficie en 15m para este propósito
	Tener delimitado, señalizado e identificado cada sitio de camping.		Tener delimitado, señalizado e identificado cada sitio de camping.		Tener delimitado, señalizado e identificado cada sitio de camping.
Observaciones:					

3. REQUISITOS DE EQUIPAMIENTO, MOBILIARIO Y SUMINISTRO

4.1 Áreas de Circulación y Baños.					
	Cada baño con inodoro con asiento y tapa y ducha.		Cada baño con inodoro con asiento y tapa y ducha.		Cada baño con inodoro con asiento y tapa y ducha.
	Agua fría y caliente en lavamanos y duchas con presión y temperatura adecuada, la primera durante las 24 h del día y esta última 10h diarias, las cuales deben ser distribuidas de acuerdo a los horarios de mayor uso de los campistas.		Agua fría en lavamanos y agua fría y caliente en duchas con presión y temperatura adecuada, el agua fría durante 24h y el agua caliente durante 6h diarias, las cuales deben ser distribuidas de acuerdo a los horarios de mayor uso de los campistas.		Agua fría en lavamanos y duchas con presión adecuada, durante las 24 horas del día.
	Espejo de medio cuerpo sobre los lavamanos.		Espejo sobre los lavamanos.		Espejo sobre los lavamanos.
	Papel higiénico y papelerero próximo a cada inodoro, papelerero junto al lavamanos y toallas de papel o secador de manos.		Papel higiénico y papelerero próximo a cada inodoro, papelerero junto al lavamanos y toallas de papel o secador de manos.		Papelerero próximo a cada inodoro y al lavamanos.
	En cada baño, tomacorrientes con indicador de voltaje.		En cada baño, tomacorrientes con indicador de voltaje.		No aplica
	Un lavadero de vajilla por cada 4 sitios y un lavadero de ropa por cada 8 sitios.		Un lavadero de vajilla por cada 6 sitios y un lavadero de ropa por cada 8 sitios.		Un lavadero de vajilla y un lavadero de ropa por cada 8 sitios.
	Recinto independiente para almacén o local de venta abastecido con víveres y mercaderías para consumo de los campistas		No aplica		No aplica
	Señalización de las distintas dependencias del camping.		Señalización de las distintas dependencias del camping.		Señalización de las distintas dependencias del camping.
	Basureros con tapa en las áreas de circulación principales cada 60 m.		Basureros con tapa en las áreas de circulación principales cada 80 m.		Basureros con tapa en las áreas de circulación principales cada 100 m.
	Contar con reposeras o sillas a solicitud del 30% de los campistas.		Contar con reposeras o sillas a solicitud del 20% de los campistas.		Contar con reposeras o sillas a solicitud del 10% de los campistas.

4.2 Sitios					
	Un depósito para la basura por cada sitio.		Un depósito para la basura por cada sitio.		Un depósito para la basura por cada sitio.
	Un hornillo o fogón con su correspondiente parrilla, el cual debe estar ubicado de tal manera de evitar riesgos de incendios.		Un hornillo o fogón con su correspondiente parrilla, el cual debe estar ubicado de tal manera de evitar riesgos de incendios.		Un hornillo o fogón con su correspondiente parrilla, el cual debe estar ubicado de tal manera de evitar riesgos de incendios.
	Conexión Eléctrica con un poste de iluminación y su respectivo tomacorriente con indicación de voltaje		Conexión Eléctrica con un poste de iluminación y su respectivo tomacorriente con indicación de voltaje		No aplica
	Contar con mesa y banquetas de acuerdo a la capacidad del sitio.		Contar con mesa y banquetas de acuerdo a la capacidad del sitio.		Contar con mesa y banquetas de acuerdo a la capacidad del sitio.
Observaciones:					

5. REQUISITOS COMERCIALES Y DE MARKETING

5.1 Reservas y Ventas	
	Procedimiento para reserva, venta y confirmación de las unidades habitacionales y servicios (Documentado)
	Informar al huésped sobre las modalidades de pago
	Aceptar como mínimo dos medios de pagos (Indicar en <u>observaciones</u> cuáles son las modalidades de pagos usadas)
	Publicar y difundir en recepción las tarifas diarias de los sitios y demás servicios que ofrezca el camping, según temporada (expresadas en moneda local y al menos en una moneda extranjera)
	Informar de los beneficios legales o tributarios que favorezcan al huésped, cuando sea política del establecimiento, en caso que se aplique
Observaciones:	

ANEXO F



ALBERGES, REFUGIOS U HOSTELS

Según: Alojamiento Turístico: Albergues, refugios u hostels: NCh2971.Of2006

Ficha Diagnóstico – Evaluación Albergues, Refugios u Hostels Alternativas de respuestas: C (Cumple) – NC (No Cumple) – NA (No Aplica)
--

IDENTIFICACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

Nombre del Establecimiento:	Opta a Categoría:	
Nombre del Administrador o Dueño:	Rut:	Teléfono
Ubicación:	Localidad:	Comuna:

1. REQUISITOS DE ORGANIZACION

1.1 Organización	
	Organigrama documentado
	Definición de cargos y responsabilidades (Documentado)
	Contar con personal con adecuada ropa de trabajo (Definir por escrito las características de una correcta presentación personal)
1.2 Recepción	
	Tener Procedimiento de recepción (Documentado)
	Tener Procedimiento de tratamiento de reclamos y sugerencias (Documentado)
	Exhibir en lugares visible, al huésped, la política respecto a tenencia de mascota en español e inglés
	Exhibir en lugares visibles, al huésped, la política respecto a áreas para fumadores y no fumadores en español e inglés.
	Informar al huésped aquellas medidas de sustentabilidad ambiental adoptada por el establecimiento, sólo en el caso que se aplique
1.3 Informaciones	
	Informar a través de la exhibición de un resumen, las disposiciones sobre el uso de las instalaciones, dependencias o equipos en español e inglés.(1)
	Informar a través de la exhibición de un documento, en español e inglés, el reglamento de convivencia de los huéspedes y usos de espacios comunes.
1.4 Seguridad e Higiene	
	Contar con Procedimientos funcionales y de control de la Seguridad (Documentado)
	Contar con Procedimientos funcionales y control de la Higiene (Documentado)
1.5 Equipamiento	
	Contar con Programas de mantención, preventivos y correctivos de todas las dependencias del establecimiento y también el equipamiento (Documentado)
Observaciones:	

1) Como por ejemplo, uso de cocina, del lavadero, horario de disponibilidad de internet u otras.

2. SERVICIOS GENERALES

2. Servicios Generales			
Turista		Básico	
	Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de espacios comunes		Sistema de señalización interna relativa a los servicios y recintos de espacios comunes
	Acondicionamiento térmico en recintos de uso común: - ventilación cuando la temperatura interior sea mayor a 24°C. - calefacción cuando la temperatura inferior sea menor a 16°C.		Contar con un recinto de uso común con calefacción cuando la temperatura interior sea menor a 16°C.
	Servicio telefónico a disposición del huésped en algún lugar de uso común, de acuerdo a disponibilidad del servicio en la zona donde se ubica el establecimiento.		Servicio telefónico a disposición del huésped en algún lugar de uso común, de acuerdo a disponibilidad del servicio en la zona donde se ubica el establecimiento.
	Servicio de iluminación (eléctrica, gas u otra)		Servicio de iluminación (eléctrica, gas u otra)
	Servicio de iluminación de emergencia en todos los recintos de uso común.		Servicio de iluminación de emergencia en todos los recintos de uso común.

	Servicio de televisión abierta en la sala de estar u otro lugar de uso común, de acuerdo a disponibilidad del servicio en la zona donde se ubica el establecimiento. Este requisito no se aplica cuando el establecimiento explícitamente informa que su política es no contar con este servicio.		No aplica
	Servicio de Internet en algún lugar de uso común, de acuerdo a disponibilidad del servicio en la zona donde se ubica el establecimiento.		No aplica
	Servicio de primeros auxilios propio o concertado		Servicio de primeros auxilios propio o concertado
	Facilidades para el autoservicio de lavado, propio o concertado		Facilidades para el autoservicio de lavado, propio o concertado
2.2 Servicios de atención			
	Servicio de recepción permanente con atención en español y segundo idioma, cuando se informe de esta facilidad.		Servicio de recepción en el horario informado, con un mínimo de 8 horas.
	Servicio de custodia de equipaje permanente.		Servicio de custodia de equipaje, con atención mínima por 8 horas
2.3. Servicio de alimentación y bebidas			
	Servicio de desayuno que incluya una bebida caliente (té, café, leche) y un mínimo de tres alimentos tales como pan, mantequilla y mermelada.		No Aplica
	Facilidades para que el huésped pueda preparar y servirse alimentos y bebidas o servicio de cafetería.		Facilidades para que el huésped pueda preparar y servirse alimentos y bebidas o servicio de cafetería.
2.4. Servicio de entretenimiento			
	Facilidades para la realización de al menos dos actividades recreativas, tales como: mesa de ping pong, bicicletas o juegos de salón (naipes, cachos, similares). (2)		No aplica
Observaciones:			

2) Los juegos de salón constituyen para el efecto de este requisito una sola actividad recreativa.

3. REQUISITOS DE ARQUITECTURA

3. Requisitos de arquitectura			
	Recinto de acceso y recepción que permita la permanencia simultánea del 10% de la capacidad total de plazas del establecimiento (3)		. Recinto de acceso y recepción que permita la permanencia simultánea del 5% de la capacidad total de plazas del establecimiento
	Recinto para guardar equipaje en custodia el cual puede ser compartido para otras funciones internas del establecimiento, o bien casilleros individuales con candado o sistema de cierre equivalente.		Recinto para guardar equipaje en custodia el cual puede ser compartido para otras funciones internas del establecimiento, o bien casilleros individuales con candado o sistema de cierre equivalente.
	Sala (s) de estar que en conjunto permita(n) la permanencia simultánea del 20% de la capacidad total de plazas del establecimiento. En zonas de clima benignos éste(os) puede(n) estar parcialmente abierto(s) al exterior.		Sala (s) de estar que en conjunto permita(n) la permanencia simultánea del 10% de la capacidad total de plazas del establecimiento. En zonas de clima benignos éste(os) puede(n) estar parcialmente abierto(s) al exterior.
	Comedor(es) que permita(n) uso simultáneo del 30% de la capacidad total de plazas del establecimiento. En zonas de clima benignos éste(os) puede(n) estar parcialmente abierto(s) al exterior.		Comedor(es) que permita(n) uso simultáneo del 15% de la capacidad total de plazas del establecimiento. En zonas de clima benignos éste(os) puede(n) estar parcialmente abierto(s) al exterior.
	Los recintos destinados a dormitorios deben tener una superficie y volumen mínimo de 5m ² por cama o litera y 6m ³ por huésped.		Los recintos destinados a dormitorios deben tener una superficie y volumen mínimo de 5m ² por cama o litera y 6m ³ por huésped.
	Las regaderas de duchas deben tener una altura mínima de 1.90m respecto del piso y contar con barra de seguridad		Las regaderas de duchas deben tener una altura mínima de 1.90m respecto del piso y contar con barra de seguridad
	Recinto de cocina		Recinto de cocina
	Recinto para el lavado, el cual en zonas de clima benigno puede estar parcialmente abierto al exterior, cuando el servicio es propio.		Recinto para el lavado, el cual en zonas de clima benigno puede estar parcialmente abierto al exterior, cuando el servicio es propio.

3) Por cada plaza se debe considerar 1m²

4. REQUISITOS DE EQUIPAMIENTO, MOBILIARIO Y RECINTOS

4. Requisitos de equipamiento, mobiliario y recintos			
4.1. Salas de estar			
	Butacas, sofás o sillas o similares en cantidad equivalente a un 20% de la capacidad total de las plazas del establecimiento		Butacas, sofás o sillas o similares en cantidad equivalente a un 10% de la capacidad total de las plazas del establecimiento
	Televisor a color		No aplica
	Un computador para el servicio de internet el que puede estar en algún otro lugar de uso común.		No aplica
4.2. Comedores			
	Mesa(s) de comedor con sus correspondientes sillas o similares, en cantidad equivalente a un 30% de la capacidad total de plazas del establecimiento		Mesa(s) de comedor con sus correspondientes sillas o similares, en cantidad equivalente a un 15% de la capacidad total de plazas del establecimiento
4.3. Unidades habitacionales			
	Camas individuales, literas o combinación de éstas según corresponda a la capacidad de la unidad habitacional.		Camas individuales, literas o combinación de éstas según corresponda a la capacidad de la unidad habitacional.
	Colchón, cubre colchón, frazada(s) o plumón, cubrecama y almohada(s) por cada cama, todos con el tamaño correspondiente a la cama		Colchón, cubre colchón, frazada(s) o plumón, cubrecama y almohada(s) por cada cama, todos con el tamaño correspondiente a la cama Este requisito no se aplica cuando el establecimiento explícitamente informa que su política es no contar con el servicio, en cuyo caso debe disponer de colchonetas de acuerdo a su capacidad.
	Ropa de cama (sábanas y fundas), la cual se debe cambiar al menos cada tres días y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación.		Ropa de cama (sábanas y fundas), la cual se debe cambiar al menos cada tres días y siempre que se produzca un cambio de huésped en la habitación. Este requisito no se aplica cuando el establecimiento explícitamente informa que su política es no contar con el servicio
	Velador o mesa de noche por cada dos huéspedes o bien repisa o equivalente para cada huésped		No Aplica
	Una silla o asiento por unidad habitacional		No Aplica
	Casilleros individuales con candado o sistema de cierre equivalente		No Aplica
	Luz de velador o cabecera por huésped		No Aplica
	Toma corriente con indicador de voltaje		No Aplica
	Papelero		Papelero
	Persianas o cortinas		Persianas o cortinas
4.4. Baños			
	Inodoro con asiento, lavamanos y ducha		Inodoro con asiento, lavamanos y ducha
	Espejo medio cuerpo sobre lavamanos		Espejo sobre lavamanos de al menos 0,30 m x 0,40 m.
	Agua caliente y fría en ducha y lavamanos		Agua caliente y fría en ducha y agua fría en lavamanos
	Barra de seguridad y piso antideslizante en ducha		Barra de seguridad y piso antideslizante en ducha
	Toallero y/o gancho junto a la ducha y lavamanos		Toallero y/o gancho junto a la ducha y lavamanos
	Jabón líquido con dispensador en lavamanos y papel higiénico		Jabón líquido con dispensador en lavamanos y papel higiénico
	Tomacorrientes con indicación de voltaje		Tomacorrientes con indicación de voltaje
	Papelero		Papelero
4.5. Cocina para uso de huéspedes			
	Cocina de cuatro platos y horno		Cocina
	Lavaplatos		Lavaplatos
	Refrigerador cuando hay disponibilidad de energía eléctrica		Refrigerador cuando hay disponibilidad de energía eléctrica
	Vajillas y cubiertos de acuerdo a capacidad del comedor		Vajillas y cubiertos de acuerdo a capacidad del comedor
	Mantelería a solicitud del huésped		No aplica
	Utensilios para preparar alimentos (ollas, sartén y otros)		Utensilios para preparar alimentos (ollas, sartén y otros)
	Horno de microonda cuando hay disponibilidad eléctrica		Horno de microonda cuando hay disponibilidad eléctrica
	Basurero con tapa y bolsa		Basurero con tapa y bolsa
	Gabinete para almacenar utensilios e insumos		Gabinete para almacenar utensilios e insumos

4.6. Recinto de lavado(4)			
	Lavadero con llaves de agua fría y caliente		Lavaderos con llaves de agua fría
	Espacio para colgar o tender la ropa		Espacio para colgar o tender la ropa
	Basurero(s) con bolsa(s) y tapa(s)		Basurero(s) con bolsa(s) y tapa(s)
Observaciones:			

4) Requisito no aplicable si el servicio es concertado

5. REQUISITOS COMERCIALES Y DE MARKETING

5.1 Reservas y Ventas	
	Procedimiento para reserva, venta y confirmación de las unidades habitacionales y servicios (Documentado)
	Informar al huésped sobre las modalidades de pago
	Aceptar como mínimo dos medios de pagos (Indicar en <u>observaciones</u> cuáles son las modalidades de pagos usadas)
	Publicar y difundir en recepción las tarifas de habitaciones y servicios que se ofrezcan en el establecimiento para las diferentes temporadas(5)
	Informar de los beneficios legales o tributarios que favorezcan al huésped, cuando sea política del establecimiento, en caso que se aplique
Observaciones:	
Nota: Los albergues, refugios u hostels ubicados en inmuebles con valor histórico, cultural o patrimonial existirá una excepción para el cumplimiento de los requisitos de esta norma. En este caso, se debe emplear otro procedimiento que defina el Servicio Nacional de Turismo.	

5) Las tarifas publicadas deben estar expresadas en moneda local y su equivalente, como mínimo, en una moneda extranjera de uso frecuente.

ANEXO G

HOSPEDAJE RURAL

Según: Hospedaje rural: NCh3015.Of2006.



Ficha Diagnóstico – Evaluación Hospedaje Rural Alternativas de respuestas: C (Cumple) – NC (No Cumple) – NA (No Aplica)
--

IDENTIFICACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

Nombre del Establecimiento	Opta a Categoría:	
Nombre del Administrador o Dueño:	Rut:	Teléfono:
Ubicación:	Localidad:	Comuna:

1. REQUISITOS GENERALES

1.1 Informaciones	
	Tener definido el reglamento interno del hospedaje (documentado)
	Informar por escrito el reglamento interno del hospedaje(1)
	Tener definidas las normas internas del hospedaje(2)
	Informar y exhibir las normas internas del hospedaje en español y en un segundo idioma cuando el hospedaje rural informe de esta facilidad
	Informar sobre las actividades productivas que desarrolla la familia anfitriona
	Tener estipulado el número de huéspedes por cada adulto del grupo familiar anfitrión y del personal de servicio, si lo hubiera. (Documentado)
	Tener definido en documento las temporadas de funcionamiento
	Informar las temporadas de funcionamiento
	Informar sobre las medidas de sustentabilidad adoptadas por el hospedaje rural
1.2 Seguridad e Higiene	
	Procedimientos documentados sobre 1° auxilios básicos
	Contar con botiquín de 1° auxilios, extintor de incendios y señalización de las vías de escape
	Procedimiento para el manejo de situaciones de emergencia y/o accidentes mayores
	Contar con Procedimientos funcionales y control de la Higiene, mantención y aseo de todas las dependencias del hospedaje rural. (Documentado)
	Tener procedimientos de manipulación y preparación de los alimentos
1.3 Recepción	
	Tener medio de recepción
	Tener procedimientos de recepción documentados y definida la visita guiada al huésped al interior del establecimiento
	Tener procedimiento de Reserva de Habitaciones (Documentado)
	Tener procedimiento de tratamiento de reclamos y sugerencias (documentado)
	Contar con material escrito y/o audiovisual disponible para los huéspedes, el cual debe tener relación con el entorno (estipular el tipo de material informativo en <u>observaciones</u>)
	Difundir los medios de pagos que acepte el establecimiento
	Publicar y difundir las tarifas de las habitaciones y demás servicios según temporadas
1.4 Otros	
	Inventario del mobiliario, equipamiento y decoración(3)
	Proveer servicios de alimentación (modalidad de media pensión)
	Planificación documentada de todas las actividades que el huésped pueda realizar con la familia anfitriona
	Contar con personal con adecuada ropa de trabajo (Definir por escrito las características de una correcta presentación)
Observaciones:	

- 1) El reglamento interno debe contener informaciones sobre el ingreso, permanencia y convivencia de los huéspedes, los recintos privados, actividades propias del grupo familiar anfitrión.
- 2) Normas internas relativas al uso de los recintos, a los hábitos y costumbres del grupo familiar, tenencia de mascotas, horarios de comidas u otros
- 3) El fin del inventario es acreditar que al menos el 50% del mobiliario, equipamiento y decoración sea acorde a las costumbres y tradiciones locales del lugar

2. SERVICIOS GENERALES

2.1 Servicios Generales	
	Servicio de estacionamientos propio o concertado, para sus huéspedes. Cuando el medio de transporte al establecimiento no sea a través de vehículos propios se exime de este requisito
	Servicio de recepción, en el horario informado a sus huéspedes
	Sistema de acondicionamiento térmico en lugares de uso común: <ul style="list-style-type: none"> - Ventilación cuando la temperatura interior sea mayor a 26°C. - Calefacción, cuando la temperatura interior sea menor a 16°C.
	Servicio de iluminación (gas, eléctrica o similar)
	Informar la disponibilidad de servicio telefónico, nacional e internacional
	Servicio de lavado y planchado propio o concertado, o contar con las facilidades para el autoservicio de lavado y planchado
	Servicios de actividades relacionadas con el medio rural y, especialmente, con las labores productivas propias del grupo familiar
	Juegos de salón (naipes, ajedrez, cacho, dominó y otros), a disposición del huésped, asegurando que al menos uno de ellos sea un juego tradicional de la zona donde se ubica el hospedaje rural
2.2 Servicios en las unidades habitacionales	
	Sistema de acondicionamiento térmico en cada habitación, con: <ul style="list-style-type: none"> - Ventilación cuando la temperatura interior sea mayor a 26°C. - Calefacción, cuando la temperatura interior sea menor a 16°C
	Servicio de aseo diario
2.3 Servicio de Alimentos y bebidas	
	Servicio de desayuno, que incluya alimentos, tales como pan amasado, mantequilla, mermelada, jugo, y bebidas calientes, tales como té, café, leche: preparados mayoritariamente con productos naturales de la zona.
	Servicio de almuerzo o cena, en ambos casos preparados mayoritariamente con productos naturales de la zona
Observaciones:	

3. REQUISITOS DE ARQUITECTURA

3.1 Edificaciones permanentes	
	Superficie construida no mayor al 20% de la superficie total del sitio
	Contar con no más de tres pisos
	Las superficies exteriores (paramentos y techumbres) construidos con materiales del lugar y/o aquellos que tradicionalmente han sido utilizados en la zona
3.2 Estacionamientos	
	Estacionamiento para un vehículo, propio o concertado. Cuando el medio de transporte al establecimiento no sea a través de vehículos propios se exime de este requisito
3.3 Recinto de estar y convivencia familiar	
	Recinto de estar y convivencia familiar con una capacidad de uso simultaneo del 50% de los huéspedes y del grupo familiar
3.4 Comedor	
	Comedor (1) que permita la atención simultanea del 70% de los huéspedes
Observaciones:	

4. REQUISITOS POR UNIDADES HABITACIONALES

4.1 Unidades Habitacionales	
N° de habitaciones(2) :	
Individuales	<input type="text"/> Dobles <input type="text"/> Triples <input type="text"/> Cuádruples <input type="text"/>
Superficie habitaciones individuales y dobles	Superficie habitaciones triples y cuádruples
4.2 Cabañas	
	Área para dormitorio
	Área de estar
	Comedor
	Cocina
	Baño(s) privado
4.3 Baños de unidades habitacionales	
N° de baños(3):	
Baños privados	<input type="text"/> Baños compartidos <input type="text"/> Baños comunes <input type="text"/>
Disponibilidad de agua fría (24 hrs al día)	Disponibilidad de agua caliente (mínimo 4 hrs al día)
Ubicación respecto área de habitaciones (a no más de 50 m)	Informa acceso mediante pasillo exterior, si existe
4.4 Baños Cabañas	
Disponibilidad de agua fría (24 hrs al día)	Disponibilidad de agua caliente (mínimo 4 hrs al día)
Observaciones:	

5. REQUISITOS DE EQUIPAMIENTO, MOBILIARIO Y SUMINISTRO

5.1 Recinto de Estar y convivencia familiar				
	Asientos simultáneos para el 50% de los huéspedes y del grupo familiar			
	Iluminación (eléctrica, gas o similar)			
5.2 Comedor				
	Mesa y sillas para el 70% de los huéspedes.			
	Vajilla, cristalería, cuchillería y otros utensilios (saleros, aceiteras) en cantidad suficiente para los huéspedes y residentes			
	Iluminación (eléctrica, gas o similar)			
	Mantel(es) individual(es) de género, fibra vegetal o materiales naturales similares			
	Servilletas lavables o desechables			
5.3 Unidades Habitacionales (habitaciones y/o cabañas)				
	Camas de 1 ½ plaza o matrimonial		Colchón, frazadas o cubrecamas, almohadas	Frazadas adicionales
	Ropa de cama cambiada cada 3 días		Velador, mesa de noche o repisa	Silla
	Closet, ropero o similar		Iluminación (eléctrica, gas o similar)	Tomacorrientes indicando voltaje
	Papelero		Persianas o cortinas	Picaporte
5.4 Baños de Unidades Habitacionales				
	Inodoro, lavamanos y ducha		Espejo sobre lavamanos	Repisa para artículos de tocador
	Iluminación		Tomacorrientes indicando voltaje	Ducha con llave mezcladora
	Cortina impermeable en ducha		Piso antideslizante en ducha	Barra de seguridad en ducha
	Toallero o gancho junto a la ducha o lavamanos		Jabón líquido en lavamanos y ducha, papel higiénico y repuesto	Papelero con bolsa y tapa articulada
	Picaporte		Acceso estable a tina (si es que esta tiene más de 52 cm. de altura)	Gabinete cerrado para guardar los artículos de uso personal de la familia anfitriona
5.5 Área Estar-Comedor en Cabañas				
	Mesa de comedor y sillas		Sofá o butacas para 50 % huéspedes	Iluminación (eléctrica, gas o similar)
	Manteles		Servilletas	-
5.6 Área cocina en cabañas				
	Cocinilla		Lavaplatos	Refrigerador
	Vajilla y cubiertos		Utensilios para preparar alimentos	Basurero con tapa y bolsa
	Estantería para utensilios e insumos		-	-
Observaciones:				
Nota: Los hospedajes rurales ubicados en inmuebles con valor histórico, cultural o patrimonial existirá una excepción para el cumplimiento de los requisitos de esta norma. En este caso, se debe emplear otro procedimiento que defina el Servicio Nacional de Turismo.				

1) Este puede estar ubicado en otros recintos de la vivienda como cocina, exterior, comedor u otros.

2) Para el caso de habitaciones dobles, triples o cuádruples, en caso de usar litera la superficie de debe reducir en un 20%, y se debe informar explícitamente al huésped el uso de la litera como alternativa de cama

3) Los baños compartidos o comunes atenderán a la fracción 1x6. (Un baño por cada seis huéspedes).

Referencias Bibliográficas

- (1) Manual para Agentes de Desarrollo Rural, Jaime Izquierdo Vallina. Ed. Mundi-Persa, 2002
- (2) Geografía Mundial del Turismo, Diego A. Barrado – Jordi Calabuig, Madrid: Síntesis, 2001
- (3) Ley de Bases del Medio Ambiente (Ley 19.300). Publicada en el diario oficial el 9 de marzo de 1994
- (4) Geografía Mundial del Turismo, Diego A. Barrado – Jordi Calabuig, Madrid: Síntesis, 2001
- (5) Ordenación y Planificación Integrada de los Recursos Territoriales Turísticos: estudio práctico de un espacio de “desarrollo turístico incipiente”: el Alto Palacia, Diego López Olivares, Castelló de la Plana: Universitat Jaume, 1998.
- (6) Manual para Agentes de Desarrollo Rural, Jaime Izquierdo Vallina. Ed. Mundi-Persa, 2002
- (7) Selection and use of the ISO 9000 family of standards, Quality management and quality assurance, 2009

