

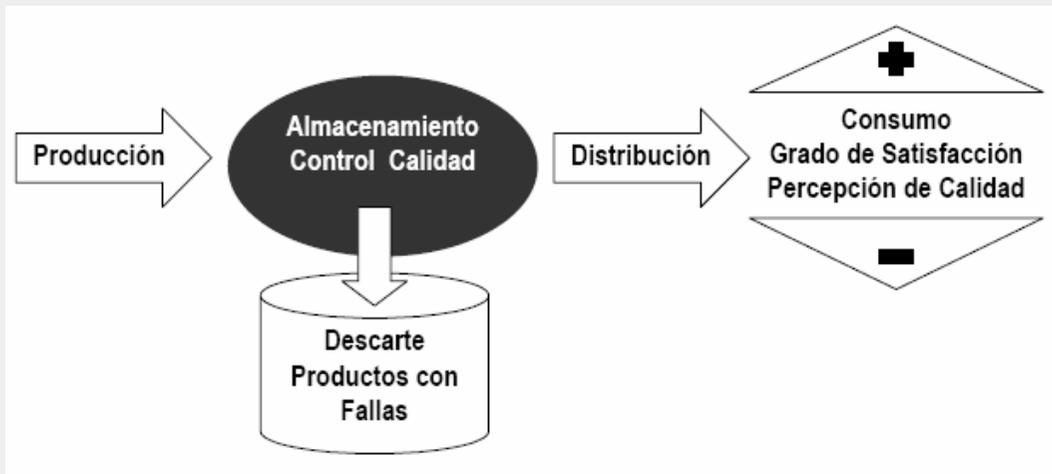
# **Normas Chilenas de Calidad Turística 2912-2012, 3067-2007, 3068-2007**

***“El cliente siempre tiene la razón”***, antiguo dicho popular algo olvidado, y sin embargo, expresa claramente la filosofía que sustenta el concepto de la calidad, es decir, entregar un servicio que Satisfaga efectivamente las necesidades de los clientes.



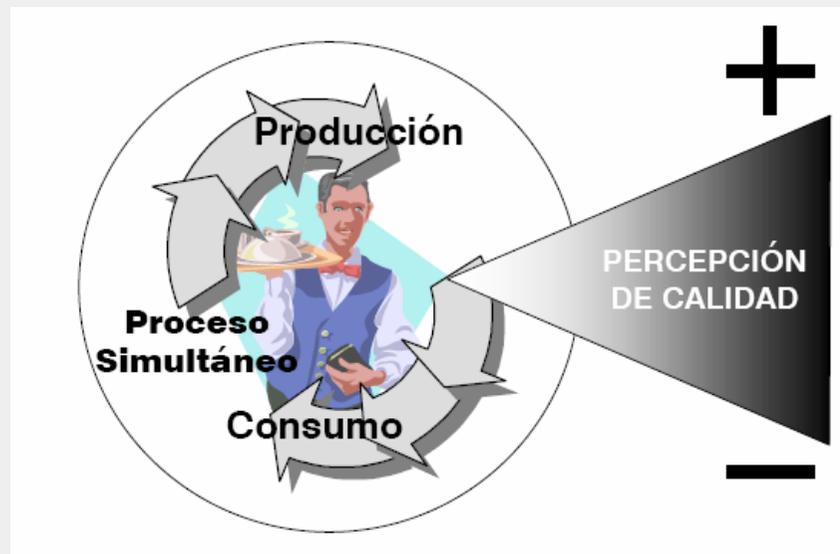
# Calidad en los Servicios Turísticos

Los productos manufacturados son objetos físicos concretos, y como tales, permiten ser almacenados por un periodo determinados antes de su venta. Esto implica que existe la posibilidad de desechar o no poner en el mercado, aquel producto que no cumpla los estándares o especificaciones de calidad establecidos para el mismo, lo cual se lleva a cabo mediante procesos sistemático de **“control de calidad”**.



## Calidad en los Servicios Turísticos

Esta posibilidad de acción no ocurre con las oferta de servicios, ya que estos **son producidos y consumidos simultáneamente**, ejemplo de ello es el servicio de traslado aéreo, pues al comprar un boleto de avión, el servicio adquirido se produce desde el momento que el pasajero inicia el proceso de compra del ticket aéreo y termina cuando sale del terminal aéreo de destino, es decir, todo el proceso que implicó el vuelo se produjo simultáneamente con el consumo de dicho servicio.



## Calidad en los Servicios Turísticos

Lo anterior implica que no es posible desechar un servicio defectuoso o de mala calidad, dado que la producción del mismo implica la participación del cliente, quien lo consume simultáneamente. Además, los servicios no pueden ser almacenados, pues caducan en el mismo instante de ser producidos (Ejemplo: un asiento de avión o bus no vendido en un determinado trayecto, se pierde y no puede almacenarse para una venta posterior)



# Calidad en los Servicios Turísticos

Ante la imposibilidad que tiene el sector servicios de desechar un producto de mala calidad (mal servicio), debido a que la detección de ello sucede por el cliente simultáneamente con la elaboración del servicio, la única posibilidad de lograr una mejora sustancial en la calidad de los servicios, es estableciendo mecanismos que permitan desarrollar una **gestión sistemática de los procesos que conllevan la producción de un servicio.**



# Calidad en los Servicios Turísticos

## Dificultades en la mejora de calidad de los aspectos intangibles del turismo.

Sin embargo, las acciones para mejorar la calidad de los aspectos intangibles del servicio turístico son mucho más difíciles de precisar, no sólo por las características propias de los servicios (caducidad, intangibilidad, heterogeneidad, etc.), sino que además por el proceso propio del consumo turístico, desde el momento de la decisión de compra y/o viaje, hasta que se realiza el servicio en destino.

En efecto, lo que al turista le interesa comprar es una experiencia, esto implica que el turista no compra alojamiento, compra descanso; no compra alimentación, compra un momento para compartir en un entorno grato; no compra traslado, compra viajes, es decir, la experiencia de entrar en contacto con otros mundos.



# Calidad en los Servicios Turísticos

Aspectos claves en la gestión de calidad de los servicios turísticos.

- Soporte físico.
- Formación de las expectativas.
- Riesgo en la variabilidad del servicio.  
(estandarización de las comidas por ejemplo)



## Aspectos claves en la gestión de calidad de servicios turísticos.

Dado que los servicios turísticos están constituidos por un soporte material que facilita vivenciar una determinada experiencia en un lugar distinto al de nuestra residencia habitual, cuando se trata de mejorar la calidad, evidentemente es necesario establecer acciones sobre ambas componentes del servicio.

El soporte físico de los servicios turísticos no son muy distintas a las que se aplican a otros sectores productivos: calidad de los insumos, higiene, calidad material del equipamiento, cuidado ambiental del proceso productivo, etc.



# Aspectos claves en la gestión de calidad de servicios turísticos.

## El Soporte Físico.

Como soporte físico entenderemos toda la infraestructura material que dispone un servicio turístico para atender a sus clientes. Básicamente son cuatro los aspectos que hay que cuidar permanentemente para lograr una gestión adecuada de la calidad del soporte físico del servicio turístico:

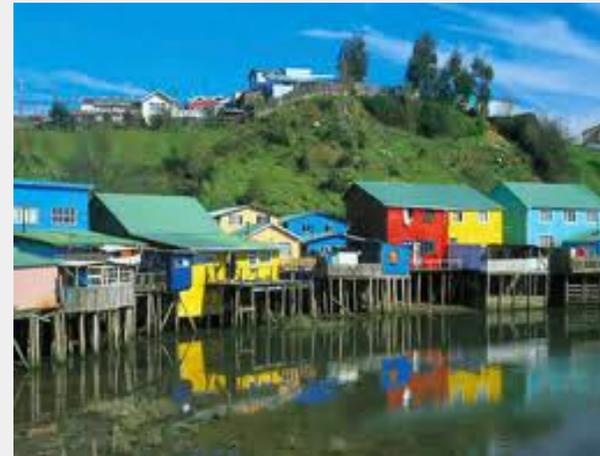
- **Imagen**
- **Funcionalidad**
- **Higiene**
- **Seguridad**



## Aspectos claves en la gestión de calidad de servicios turísticos.

**La imagen** corresponde a todos aquellos aspectos cualitativos que permiten que nuestro servicio sea “identificado” por el cliente como de cierto tipo o clase; y por lo tanto, es uno de los elementos claves influye en las expectativas que el cliente se crea respecto a nuestra oferta.

Por ejemplo, las cocinerías de Chiloé basan su imagen en las construcciones de madera típicas de la Isla, mobiliario y decoración de tipo artesanal local, etc. Sería muy contradictorio con esta imagen encontrarse por ejemplo que las sillas son de plástico o en menú está compuesto principalmente por hamburguesas, lo que evidentemente haría perder calidad a este tipo de servicio de alimentación.



## Aspectos claves en la gestión de calidad de servicios turísticos.

**La funcionalidad** está referida a los aspectos operativos del equipamiento que posee el servicio turístico, es decir, que el mobiliario, accesorios, equipos, entre otros, funcionen adecuadamente.

Es muy frecuente encontrarse que las cajoneras en las habitaciones de un hotel no corren, o que las patas de las sillas o mesas de un restaurante están disparejas y cojean; estos aspectos merman significativamente la percepción de calidad del servicio en su conjunto, a pesar que el resto de la habitación del hotel o la comida en el restaurante respectivamente hayan sido excelentes.



## Aspectos claves en la gestión de calidad de servicios turísticos.

**La higiene** es otro factor clave en la percepción de calidad de un servicio turístico, en especial para aquellos servicios que implican un compromiso mayor con la integridad sanitaria del turista, como es el caso de los servicios de alimentación y alojamiento.



**La seguridad** se considera otro aspecto relevante del soporte físico de un servicio de alojamiento, para ello se deberá poner especial atención tanto a las consideraciones relativas a medidas de prevención de siniestros (especialmente incendios), como a aquellas medidas que están dispuestas para prevenir la ocurrencia de accidentes personales como caídas, golpes contra objetos, entre otros.



# Aspectos claves en la gestión de calidad de servicios turísticos.

## La Formación de Expectativas.

Para mejorar la calidad en turismo es necesario conocer las expectativas de nuestros clientes, es decir, lo que esperan del servicio.

¡Pero cuidado! ... Existen tantas expectativas como turistas que visitan un destino turístico; lo que haría en principio imposible trabajar con este concepto, pues no es posible diseñar un servicio distinto para cada cliente.

Las expectativas son un proceso complejo que el turista se forma a partir de sus necesidades y experiencia propia (fuentes internas) y la información que recibe (fuentes externas). Estas fuentes conforman cuatro aspectos claves que se deben considerar en la formación de las expectativas.



## Aspectos claves en la gestión de calidad de servicios turísticos.

### Fuentes internas

- Necesidades personales
- Experiencias previas

### Fuentes externas

- Recomendaciones personales (información boca - oreja)
- Promoción y publicidad de la empresa

En la formación de las expectativas de consumidor, son tan importantes las necesidades y la experiencia propia de consumidor, como las recomendaciones que amigos hacen al turista respecto a un producto o servicio y la información que nuestra propia publicidad entrega. Por eso es de suma importancia que la publicidad que existente sobre la oferta se ajuste lo más posible a la realidad del servicio concreto, ya que con una publicidad mal manejada puede elevar innecesariamente las expectativas del cliente, y finalmente el servicio sea percibido como de mala calidad, dada las altas expectativas que se formaron previamente de éste.

# Aspectos claves en la gestión de calidad de servicios turísticos.

## El Riesgo en la Variabilidad del Servicio.

El mayor riesgo para la percepción de calidad de un servicio, es que este posea un nivel variable en sus prestaciones. Qué pensaría Usted si un día visita un restaurante y se demoran en atenderlo 10 minutos; y al día siguiente decide ir nuevamente y se demoran 40 minutos en atenderlo. O cuál sería su reacción si al visitar el mismo restaurante y el primer día le ofrecen un plato abundante de comida y al segundo día el mismo plato es más modesto.

**Ayer**



**Hoy**



# Aspectos claves en la gestión de calidad de servicios turísticos.

## El Riesgo en la Variabilidad del Servicio.

En realidad no estaría muy conforme con la calidad del servicio. Esto es porque la experiencia previa con el servicio ha generado determinadas expectativas, que si no se cumplen, la evaluación final de calidad es negativa.

De allí la necesidad de mantener un servicio relativamente homogéneo y estandarizado. Esto no quiere decir que el servicio sea igual al resto de los servicios del rubro, muy por el contrario, el propósito es que la oferta concreta tenga aspectos que la diferencien de la competencia, manteniendo permanentemente un nivel de servicio equivalente.



## Aspectos claves en la gestión de calidad de servicios turísticos.

En consecuencia a lo desarrollado anteriormente, la única manera de alcanzar un nivel de servicio equivalente, es estableciendo un **sistema de gestión de calidad de cada uno de los procesos involucrados en la producción de un servicio turístico.**

El grado de complejidad de este sistema dependerá de la complejidad del proceso de producción del servicio, es decir, de la cantidad de factores que son necesarios administrar para lograr poner el servicio turístico en operación.



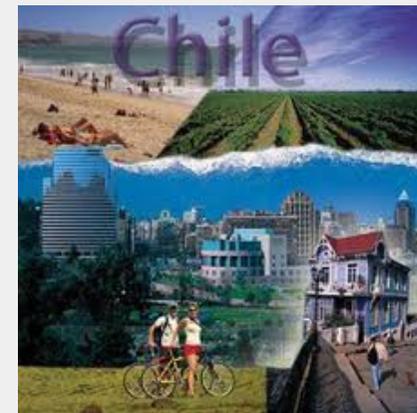
# El modelo de Calidad Turística en Chile

# El Modelo de Calidad Turística en Chile

## ¿Qué es el Sistema de Calidad Turística?

Es un conjunto de normas técnicas y un sistema de certificación de calidad que brinda transparencia al mercado de los servicios turísticos, entregando a los usuarios una herramienta de información eficaz para elegir entre una variada oferta, en función de parámetros homogéneos y objetivos.

El Sistema de Calidad permite generar un mejoramiento de la oferta, pero adicionalmente es una herramienta de marketing para las propias empresas y destinos turísticos. Los países pueden competir entre sí por nuevos mercados o por conservar el mercado actual, en la medida en que presenten una oferta de servicios turísticos de calidad certificados y que estos servicios sean reconocidos internacionalmente por sus clientes.



# El Modelo de Calidad Turística en Chile

## ¿Cómo nace el Sistema de Calidad para los Servicios Turísticos en Chile?

Este proyecto tiene sus orígenes el año 2001 en la Mesa Público-Privada del Turismo que permitió desarrollar la Agenda del Turismo 2002-2005, que contenía un programa de 14 medidas publico-privadas para el desarrollo del turismo en Chile, entre las que se incluía “Establecer un sistema normativo para la calidad de los servicios turísticos”.

El Servicio Nacional de Turismo (SENATUR), que es el ente oficial de turismo del Gobierno de Chile, en conjunto con organizaciones nacionales de sector privado, solicitan el año 2002 al Instituto Nacional de Normalización de Chile (INN), que es un organismo nacional independiente, el apoyo técnico necesario para crear la norma NCh2760.Of2003 sobre “Clasificación y terminología de establecimientos de alojamientos turísticos”.



# El Modelo de Calidad Turística en Chile

El sistema de calidad turística cuenta con más de 48 normas, divididas en 4 áreas, estas áreas son:

- Alojamiento Turístico.
- Agencia de Viajes y Tour Operadores.
- Guías de Turismo.
- Actividades de Turismo Aventura.



# Normas Chilenas de Calidad Turística

## 1.- Normas de Alojamiento Turístico.

- Clasificación, calificación y terminología de los establecimientos de alojamiento turístico [NCh2760.Of2007](#)
- Albergues, refugios u hosteles – Requisitos para su calificación [NCh2971.Of2006](#)
- Camping o recinto de campamento – Requisitos para su calificación [NCh2948.Of2006](#)
- Hostales y residenciales – Requisitos para su calificación [NCh2960.Of2006](#)
- Alojamiento familiar o Bed & Breakfast – Requisitos para su calificación [NCh2941.Of2005](#)
- Centro de turismo de naturaleza o Lodge – Requisitos para su calificación [NCh3009.Of2006](#)
- Haciendas o estancias – Requisitos para su calificación [NCh3002.Of2007](#)
- Hosterías – Requisitos para su calificación [NCh2963.Of2006](#)
- Apart-hoteles – Requisitos para su calificación [NCh2980-2012](#)
- Complejos turísticos o Resort – Requisitos para su calificación [NCh2949.Of2005](#)
- **Hoteles – Requisitos para su calificación** [NCh2912-2012](#)
- Moteles o cabañas – Requisitos para su calificación [NCh2964.Of2005](#)
- Termas – Requisitos para su calificación [NCh2939.Of2005](#)
- Departamentos turísticos, suites ejecutivas y departamentos ejecutivos – Requisitos para su calificación [NCh3027.Of2007](#)
- Hospedaje rural – Requisitos para su calificación [NCh3015.Of2006](#)
- Baños termales o balnearios termales – Requisitos para su calificación [NCh3006.Of2006](#)
- Centros de esquí – Requisitos [NCh3074.Of2007](#)

# Normas Chilenas de Calidad Turística

## 2.- Normas de Agencias de Viajes y Tour Operadores.

- **Tour operadores u operadores mayoristas – Requisitos**
- **Agencias de viajes – Requisitos**

[NCh3067.Of2007](#)

[NCh3068.Of2007](#)

## 3.- Normas de Guías de Turismo.

- Guías de turismo – Requisitos
- Guías de turismo especializados – Requisitos
- Guía de turismo local y guía de turismo de sitio – Requisitos
- Arrieros o baquianos – Requisitos
- Boteros – Requisitos

[NCh2961.Of2006](#)

[NCh2950.Of2005](#)

[NCh3092.Of2007](#)

[NCh3066.Of2007](#)

[NCh3063.Of2007](#)

# Normas Chilenas de Calidad Turística

## 4.- Normas de Turismo Aventura.

- Alta montaña – Requisitos [NCh2951.Of2005](#)
- Barranquismo, exploración de cañones o canyoning – Requisitos [NCh2998.Of2006](#)
- Buceo en apnea – Requisitos [NCh3012.Of2006](#)
- Buceo recreativo autónomo – Requisitos [NCh2958.Of2005](#)
- Cabalgatas – Requisitos [NCh3001.Of2006](#)
- Canotaje – Requisitos [NCh2996.Of2006](#)
- Cicloturismo – Requisitos [NCh3050.Of2007](#)
- Descenso en balsa o rafting – Requisitos [NCh2991.Of2006](#)
- Deslizamiento sobre arena o sandboard – Requisitos [NCh3062.Of2007](#)
- Deslizamientos sobre nieve en áreas no delimitadas – Requisitos [NCh3017.Of2006](#)
- Deslizamiento sobre olas (surf, bodyboard, kneeboard y similares) – Requisitos [NCh3023.Of2006](#)
- Desplazamiento en cables: canopy, tirolesa y arborismo – Requisitos [NCh3025.Of2006](#)
- Escalada en roca – Requisitos [NCh3018.Of2006](#)
- Excursionismo o trekking – Requisitos [NCh2985.Of2006](#)
- Hidrotrineo o hidrospeed – Requisitos [NCh3034.Of2006](#)
- Montaña – Requisitos [NCh2962.Of2006](#)
- Motos acuáticas y jetsky – Requisitos [NCh3103.Of2007](#)
- Observación de flora y fauna – Requisitos [NCh3069.Of2007](#)
- Paseos en banano – Requisitos [NCh3097.Of2007](#)
- Paseos náuticos – Requisitos [NCh3016.Of2006](#)
- Pesca recreativa – Requisitos [NCh3008.Of2006](#)
- Recorrido en vehículos todo terreno u off road – Requisitos [NCh3054.Of2007](#)
- Senderismo o hiking – Requisitos [NCh2975.Of2006](#)
- Vuelo ultraliviano no motorizado biplaza o parapente biplaza – Requisitos [NCh3014.Of2006](#)

# El Modelo de Calidad Turística en Chile

## El Sello de Calidad Turística.

El sistema de calidad para los servicios turísticos constituye una de las líneas de trabajo desarrolladas por el sector y dirigida a mejorar la oferta de los servicios turísticos a través del cumplimiento voluntario de estándares de calidad establecidos en normas técnicas que han sido desarrolladas por la propia industria.

Busca mejorar la satisfacción de los clientes que ocupan estos servicios. Este programa está dirigido a empresas y servicios turísticos ya constituidos de las áreas de alojamiento turístico, agencias de viajes, tour operadores, actividades de turismo aventura y servicios de guía de turismo.

Los servicios turísticos que logran la certificación de calidad pueden obtener el Sello Turístico de Calidad y una promoción destacada por parte de Sernatur.



# El Modelo de Calidad Turística en Chile

Los Actores en el proceso.

## 1. Servicios de Turismo

- Alojamiento Turístico.
- Agencia de Viajes y Tour Operadores.
- Guías de Turismo.
- Actividades de Turismo Aventura.

## 2. Certificadoras

**AENORCHILE**

## 3. Calificación



=



**SELLO DE**  
Calidad  
Turística

**AENOR**formación

# El Modelo de Calidad Turística en Chile

A enero de 2013 el Sernatur ha entregado 438 sellos Q y pretende alcanzar los 600 establecimientos o servicios certificados en 2014.



**SELLO DE  
Calidad  
Turística**

## Sernatur Los Lagos entrega nuevos sellos de Calidad Turística



Sernatur Los Lagos reconoció el j  
Turística, símbolo que los identific  
La entrega, se efectuó en el Ho  
empresarios certificados y prensa

Las empresas certificadas que rec  
**Vicente, Hotel Terrazas del La**

El Director Revisi  
de los empr 18 de enero de 2012  
que hoy es n  
vez más a co  
excelencia, co

**Castilla hace cuenta pública y entrega sellos Q de Calidad turística**

**"Queremos dar un salto importante en la industria del turismo, ya que ésta es fundamental para el progreso del país. Contribuye al desarrollo de las regiones y a la descentralización", afirmó el director nacional de Sernatur.**



## Sernatur Valparaíso entrega Sellos Q 2013

Hotel San Martín, Tour América Spa Valparaíso y Viña del Mar, Satour Viajes, Hotel Queen Royal y Hotel Mediterráneo de Viña del Mar fueron los servicios turísticos que obtuvieron el Sello Q otorgado por SERNATUR.

**MUCHAS GRACIAS**