

Cuestionario de Autoevaluación para la implementación de Normas de Calidad Turística
Guías de Turismo – NCh 2961 Of2006

Identificación y antecedentes generales

Nombre completo					
Fecha de nacimiento (día, mes, año)				Lugar de nacimiento	
Cédula Nacional de Identidad (n° y tipo en caso de ser extranjero)				Nacionalidad (es)	
Domicilio particular (calle, n°, comuna ó región, ciudad)					
Fono		Correo electrónico		Dirección de internet	
Antecedentes Profesionales	Región	Localidad		Actividad(es)	
Lugares donde opera en Chile como guía turístico					
Señale la forma en que presta sus servicios (coloque una cruz donde corresponda)	Independiente		A través de una agencia		Señale la(s) agencia(s) a través de las que presta sus servicios, si corresponde.
	si	no	si	no	
Certificaciones	Entidad	País		Fecha de renovación	
Certificaciones o membresías, vigentes, que usted posee					
Formación (Estudios formales)	Institución	Cantidad de cursos	de semestres	Año de egreso	Año de titulación

Cuestionario de Autoevaluación para la implementación de Normas de Calidad Turística
Guías de Turismo – NCh 2961 Of2006

Autoevaluación

Aspecto 1

Requisitos básicos de postulación		No 0	Si 1	En caso de que sea posible, señale en esta columna el medio de verificación
1.a	Sea usted chileno o extranjero, ¿cumple con la normativa laboral local vigente y aplicable?			Si es extranjero, señale aquí por ejemplo los siguientes documentos: visa de trabajo – cédula de identidad para extranjeros - otros
1.b	¿Es usted mayor de edad?			
1.c	¿Su hoja de vida u otro documento oficial de su país de origen y/o residencia, se encuentra libre de problemas penales pendientes?			Señale aquí los documento oficiales del país de origen y /o residencia mediante el cual pueda acreditarse su respuesta.
Suma de puntos Aspecto 1 (coloque el resultado en la celda contigua)		_____		Traslade el Puntaje obtenido a la hoja de Resultados, al final del Cuestionario

Cuestionario de Autoevaluación para la implementación de Normas de Calidad Turística
Guías de Turismo – NCh 2961 Of2006

Aspecto 2												
Requisitos de Formación		No 0	Si 1	En caso de que sea posible, señale en esta columna el medio de verificación								
2.a	<p>¿Cuenta con una formación curricular mínima de cuatro semestres en el ámbito de turismo, impartida por instancias reconocidas oficialmente? (Universidades estatales y privadas, institutos profesionales reconocidos por el Ministerio de Educación, etc.)</p> <p>En caso que así no sea, cuenta usted con experiencia demostrable de trabajo como Guía de turismo en la proporción requerida por la tabla siguiente?</p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>Nº semestres plan de estudio</td> <td>0</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Nº años de experiencia</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>2</td> </tr> </table>	Nº semestres plan de estudio	0	2	3	Nº años de experiencia	4	3	2			<p>señale aquí por ejemplo: certificado de título – diploma, certificado de trabajos realizados – recomendaciones, entre otros</p>
Nº semestres plan de estudio	0	2	3									
Nº años de experiencia	4	3	2									
2.b	¿La formación con la que cuenta incluye como mínimo, materias tales como turismo, flora y fauna, cultura general, geografía, patrimonio e historia de Chile?			<p>señale aquí por ejemplo: la malla curricular de la carrera.</p>								
2.c	¿Cuenta usted con formación de primeros auxilios, con un mínimo de 32 horas, impartidas por una institución reconocida oficialmente?											
2.d	¿El certificado de su curso de primeros auxilios se encuentra vigente? (si no posee acreditación, responda en la casilla NO)											
2.e	¿Posee usted conocimientos demostrables acerca de la cultura, el arte, la historia, el medio natural, la geografía y las rutas turísticas de la(s) región(es) en la(s) que le interesa calificarse?			<p>el medio de verificación es una evaluación aplicada por la entidad certificadora a la persona postulante.</p>								
Suma de puntos Aspecto 2 (coloque el resultado en la celda contigua)		_____		<p>Traslade el Puntaje obtenido a la hoja de Resultados, al final del Cuestionario</p>								

Cuestionario de Autoevaluación para la implementación de Normas de Calidad Turística
Guías de Turismo – NCh 2961 Of2006

Aspecto 3			
3.1	Requisitos Competencias generales	No 0	Si 1
3.1. a	¿Domina usted correctamente el idioma español, en forma oral y escrita?		
3.1. b	¿Requiere para su desempeño el uso de un idioma diferente al español? (si su respuesta es NO, no responda la pregunta siguiente)		
3.1. c	Si requiere del uso de otro idioma ¿lo domina en forma oral y escrita en un nivel avanzado?		
3.1. d	¿Tiene usted conocimiento y capacidad demostrables para la conducción de grupos?		
Suma de puntos Aspecto 3.1 (coloque el resultado en la celda contigua)		<hr/>	

Aspecto 3				
3.2	Requisitos Competencias generales	No lo aplica 0	Cuando se lo piden 1	Siempre 2
3.2. a	¿Realiza a las personas charlas informativas al inicio y fin de los circuitos?			
3.2. b	¿Imparte a las personas instrucciones y recomendaciones acerca de la actividad a desarrollar de tal forma que garantice el bienestar y el cumplimiento del programa?			
3.2. c	¿Atiende los requerimientos de los clientes, mediante el trato fijado en el protocolo de servicio?			
3.2. d	¿Desarrolla la actividad de acuerdo a lo establecido en el programa?			

**Cuestionario de Autoevaluación para la implementación de Normas de Calidad Turística
Guías de Turismo – NCh 2961 Of2006**

Aspecto 3				
3.2	Requisitos Competencias generales	No lo aplica 0	Cuando se lo piden 1	Siempre 2
3.2.	¿Demuestra habilidad para solucionar las contingencias que se presentan durante el desarrollo de la actividad de acuerdo al protocolo de servicios?			
3.2.f	¿Realiza la despedida de los clientes, conforme con lo establecido en el protocolo?			
3.2.g	¿Mantiene contacto visual y/o auditivo con las personas, con el fin de no perder el control del grupo?			
3.2.h	¿Demuestra habilidad de planificación y verificación logística de la actividad, cuidando que ésta se desarrolle dentro de los parámetros de calidad y seguridad ofrecidos?			
Suma de puntos Aspecto 3.2 (coloque el resultado en la celda contigua)				
Suma de puntos Aspecto 3 = 3.1 + 3.2 (coloque el resultado en la celda contigua)		Traslade el Puntaje obtenido a la hoja de Resultados, al final del Cuestionario		

Aspecto 4			
Requisitos de experiencia laboral mínima	No 0%	Si 100%	En caso de que sea posible, señale en esta columna el medio de verificación
4.a ¿Cuenta con al menos dos años de experiencia demostrables como tal, en la(s) región(es) en la(s) que desea calificarse?			señale aquí por ejemplo: certificado de trabajos realizados – finiquitos de agencias, entre otros.
	Traslade el porcentaje de logro a la hoja de Resultados, al final del Cuestionario		

Cuestionario de Autoevaluación para la implementación de Normas de Calidad Turística
Guías de Turismo – NCh 2961 Of2006

Resultados

Coloque en la celda superior el puntaje obtenido en el Aspecto 1 y conviértalo en su porcentaje de logro, utilizando la siguiente fórmula	Coloque en la celda superior el puntaje obtenido en el Aspecto 2 y conviértalo en su porcentaje de logro, utilizando la siguiente fórmula	Coloque en la celda superior el puntaje obtenido en el Aspecto 3 y conviértalo en su porcentaje de logro, utilizando la siguiente fórmula	Coloque en la celda inferior el porcentaje de logro obtenido en el Aspecto 4
$= (\text{puntaje} / 3) * 100$	$= (\text{puntaje} / 5) * 100$	$= (\text{puntaje} / 20) * 100$	
_____ %	_____ %	_____ %	_____ %

Interpretación



Requisitos básicos de postulación	Formación	Competencias Generales	Experiencia
Un porcentaje de logro inferior al 100% no le permite la postulación.	Un 100% de logro en este aspecto es la formación mínima que se requiere para ser considerado un Guía de Turismo de calidad certificada. Si ha obtenido un porcentaje inferior deberá complementar su formación en los temas requeridos por la Norma de referencia.	Un 100 % de logro en este aspecto significa que posee usted las competencias generales y específicas adecuadas a un guía de turismo. Si ha obtenido un porcentaje inferior deberá reforzarlas para adquirir conductas que le permitan realizar las actividades dentro de estándares de calidad reconocidos y mejorar la percepción de su trabajo por parte de sus clientes, previo al proceso de certificación.	Un porcentaje de logro inferior al 100% no le permite la postulación, caso en el que deberá desempeñarse como guía las temporadas mínimas requeridas antes de postular a la certificación.

