

338.419

B687t

Bolaños López, David

Técnicas de atención y guiado para actividades de bungee jumping / David Bolaños López. – 1er ed. – San José, C.R.: INA, 2004.

28 cm. ; 32 p.

Material Didáctico-No comercializable.

1. TURISMO. 2. TURISMO-EQUIPO Y ACCESORIOS.
3. GUIA DE TURISTAS-PROFESION. 4. BUNGEE
JUMPING. 5. INSTITUTO NACIONAL DE APRENDIZAJE-
COSTA RICA. I. Título.

Primera edición:

Centro de Reproducción Digital, INA.

San José, Costa Rica, 2004

©Instituto Nacional de Aprendizaje

San José, Costa Rica

Impreso en Costa Rica.

Prohibida la reproducción parcial o total del contenido de este documento sin la autorización expresa del INA.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	iii
CAPÍTULO 1 ELABORACION DE CHARLAS INTRODUCTORIAS AL TOUR	1
1.1. REDACCION DE CHARLA DE BIENVENIDA	2
1.2. REDACCIÓN DE CHARLA DE SEGURIDAD	3
1.3. EQUIPO UTILIZADO	4
PRUEBAS DE AUTOCONTROL	6
CAPÍTULO 2 PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO PARA LA EJECUCIÓN DE LA CHARLA	7
2.1. EJECUCIÓN DE CHARLA DE BIENVENIDA Y SEGURIDAD	8
2.2. PUESTA Y USO DE EQUIPO	16
PRUEBAS DE AUTOCONTROL	18
CAPÍTULO 3 PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO PARA LA EJECUCIÓN DEL TOUR	20
3.1. EJECUCIÓN DEL TOUR	21
3.2. CHARLA DE DESPEDIDA	23
PRUEBAS DE AUTOCONTROL	25

GLOSARIO	26
BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA	29
BIBLIOGRAFÍA CITADA	30
ANEXOS	31

INTRODUCCIÓN

El presente material didáctico ha sido elaborado para que sirva de apoyo en el proceso de capacitación de las personas participantes en el Módulo de Formación de *“Técnicas de atención y guiado para actividades de Bungee Jumping”* la cual forma parte del Programa de Formación Profesional Modularizado dirigido a la figura profesional de *“Guía de aventuras para actividades de cables y cuerdas”*.

El desarrollo y la secuencia de los diferentes temas tratados, posibilitará al participante aplicar dichos conocimientos en el momento de ejecutar un itinerario o *“tour”* de bungee Jumping de manera eficiente y segura.

El documento está compuesto por dos apartados que se presentan siguiendo el proceso requerido para ejecutar un *“tour”* profesionalmente.

Se incluye un glosario que presenta los términos, conceptos y definiciones más utilizadas en el presente material didáctico.

El apartado que contiene la bibliografía consultada comprende los libros, folletos, direcciones electrónicas y demás materiales que fueron consultados para la elaboración del documento, los cuales permitirán al estudiante ampliar su conocimiento en el área, o bien, realizar las investigaciones que considere pertinentes, en función de contribuir con su formación profesional.

TÉCNICAS DE ATENCIÓN Y GUIADO PARA ACTIVIDADES DE BUNGEE JUMPING

CAPÍTULO 1 ELABORACIÓN DE CHARLAS INTRODUCTORIAS AL TOUR

CONTENIDOS

**1.1. REDACCIÓN DE CHARLA DE
BIENVENIDA**

**1.2. REDACCIÓN DE CHARLA DE
SEGURIDAD**

1.3. EQUIPO UTILIZADO

OBJETIVO

Diseñar el guión para la implementación de la charla de bienvenida, seguridad y uso de equipo.

ELABORACIÓN DE CHARLAS INTRODUCTORIAS AL TOUR

1.1. REDACCION DE CHARLA DE BIENVENIDA

Una persona se convierte en cliente cuando inicia el primer contacto con la empresa. Ese primer contacto es importante en razón de que se abre la puerta de entrada de la empresa a una persona desconocida y es en ese preciso momento en que se debe procurar llamar su atención y motivarla a hacer un “tour”. Cuando la persona llega a la empresa a practicar una determinada actividad, no viene sola, trae consigo una serie de expectativas creadas por el vendedor que la convenció a seleccionar esta empresa y no otra, y es precisamente en ese momento en que se comprueba la verdad.

Los guías tienen que tener el convencimiento de que la venta de un “tour” es el ticket de entrada a la empresa y que dependerá de ellos, si sus clientes recomiendan el “tour” a las agencias operadoras de turismo, lo que significa, determinar si su empresa tiene un futuro prometedor.

Cuando un cliente llega a la empresa de tirolesa a realizar el tour, espera encontrar personas profesionales y agradables que le den la bienvenida. Por esta razón los guías deben dedicar tiempo en los siguientes aspectos:

- ✚ Escribir un guión de bienvenida y seguridad en el cual se consideren aspectos relacionados con fecha de fundación de la empresa, total de “tour” realizados a la fecha, breve descripción de la zona, breve descripción de la actividad, duración del “tour”, entre otros. Para la charla de seguridad es importante que se trasladen políticas existentes en la empresa en esta materia y se incorporen de forma sistemática al guión de la exposición.

Módulo: Técnicas de atención y guiado para actividades de Bungee Jumping

- ✚ Practicar el guión tratando de modular adecuadamente la voz, darle un ritmo correcto y desarrollarlo en el tiempo adecuado.
- ✚ Practicar el guión en un segundo idioma con el fin de interiorizarlo y pronunciarlo adecuadamente.

1.2. REDACCION DE CHARLA DE SEGURIDAD

La charla de seguridad debe contemplar todas aquellas normas de seguridad requeridas con el fin de prevenir cualquier tipo de accidentes.

La seguridad en una empresa de aventura se inicia desde el momento mismo en que un cliente contacta la empresa, dado que en ese momento se debe dar información sobre el tipo de ropa y zapatos que el visitante debe utilizar para prevenir situaciones inconvenientes.

Una vez en el “*tour*”, los guías deben abrir un espacio para explicar los procedimientos que deben respetarse con el fin de que el visitante pueda ejecutar las actividades de manera satisfactoria. Por esta razón es importante crear un guión que considere las siguientes políticas de seguridad con el fin de brindar una explicación amplia al visitante sobre los siguientes temas:

- ✚ Ninguna persona con problemas serios de salud debe desarrollar una actividad de bungee jumping.
- ✚ No se aceptan que niños menores de 10 años participen en el “*tour*”.
- ✚ El guía es la única persona que puede colocar, adaptar y manipular el equipo a utilizar.

Módulo: Técnicas de atención y guiado para actividades de Bungee Jumping

- ✚ El equipo a utilizar va en concordancia con la forma de saltar solicitada por el cliente, por esta razón se debe indicar antes como se desea realizar el salto.

- ✚ Si una persona siente náuseas y mucho temor es recomendable que se de un tiempo para tomar su decisión.

- ✚ La empresa cuenta con los permisos del Instituto Costarricense de Turismo (I.C.T.) y las respectivas pólizas de responsabilidad civil y laboral.

- ✚ La empresa cuenta con una fórmula de exoneración de responsabilidad, la cual debe ser firmada por el cliente con el fin de que quede constancia de que comprendió y aceptó las implicaciones que puede tener si desarrolla la actividad.

1.3. EQUIPO UTILIZADO

Una vez concluida la charla de seguridad, el guía encargado presentará el equipo básico a utilizar de la siguiente manera:

El equipo básico que se asignará a cada uno de ustedes será el siguiente:

- a. **Casco de seguridad**, debe utilizarse en todo momento durante el desarrollo del “tour”. Si la persona tiene el pelo muy largo, es conveniente que se lo ate con una liga y luego proceda a ponerse el casco.

- b. **Arnés**, se utiliza para sostener la persona atada al cable elástico.

- c. **Mosquetones**, piezas para asegurar un aditamento al arnés de cintura y los estribos de pie.

Módulo: Técnicas de atención y guiado para actividades de Bungee Jumping

Una vez presentado el equipo el guía procederá a colocarlo a cada una de las personas participantes del “tour”.

Como política de la empresa, **debe asegurarse de que en los programas de entrenamiento de sus guías, se les genere el compromiso de portar siempre el siguiente equipo básico:**

Equipo personal

- a. Casco de seguridad.
- b. Arnés.
- c. Mosquetón.
- d. Figura para descenso.
- e. Figura de ascenso.
- f. Polea.
- g. Linga larga y linga corta.
- h. Guantes.
- i. Sistema prusia.
- j. Radiocomunicador.
- k. Botella de agua.

Equipo de seguridad.

- a. Botiquín de primeros auxilios (*ver anexo N°1*)
- b. Brújula.
- c. Foco, tijeras, cuchilla y silbato.
- d. Mosquetón extra.

PRUEBAS DE AUTOCONTROL

CASO N°1

Usted inicia a trabajar en una empresa y una semana después la persona dueña de la empresa, le solicita que elabore la charla de bienvenida y seguridad para sus clientes en el idioma español.

1. Elabore el guión y para este caso imagine los siguientes aspectos: nombre de la empresa, guías, duración del “*tour*”, entre otros.
2. Una vez elaborado el guión, expóngalo a sus compañeros de estudio.



Llave del progreso

TÉCNICAS DE ATENCIÓN Y GUIADO PARA ACTIVIDADES DE BUNGEE JUMPING

CAPÍTULO 2 PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO PARA LA EJECUCIÓN DE LA CHARLA

CONTENIDOS

**EJECUCIÓN DE CHARLA DE BIENVENIDA Y SEGURIDAD
PUESTA Y USO DE EQUIPO**

OBJETIVO

Ejecutar la charla de bienvenida y seguridad

PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO PARA LA EJECUCIÓN DE LA CHARLA

2.1. EJECUCIÓN DE CHARLA DE BIENVENIDA Y SEGURIDAD

Primero se debe romper el hielo entre los guías y los clientes dando un saludo de:

✚ ¹Buenos días o buenas tardes.

Luego se da la bienvenida a la empresa que en este caso actuará como anfitrión, un ejemplo puede ser el siguiente:

✚ La empresa “Bungee de Centro América” les da una cordial bienvenida y esperamos que la experiencia que ustedes van a tener sea inolvidable.

✚ El bungee o salto elástico se inspira en la práctica desarrollada históricamente por una tribu ubicada en una pequeña isla de las Islas Nuevas Hébridas, llamada Pentecostés. Esta tribu durante el otoño, después de la temporada de lluvia, construye una torre de aproximadamente 15 metros de altura y los adolescentes probarán su valentía tirándose de dicha torre amarrados a sus pies, procurando llegar lo más cerca del suelo.

✚ Sobre la actividad de bungee es importante hacer de su conocimiento lo siguiente:

- a. El bungee es practicado a nivel mundial empleando diversos tipos de construcciones como plataformas de lanzamiento, siendo los puentes las estructuras más utilizadas.

¹ Este símbolo se utilizará para indicar la charla que el guía da a sus clientes.

Módulo: Técnicas de atención y guiado para actividades de Bungee Jumping

- b. Lo más difícil de saltar es superar los nervios que produce la sensación de buscar el suelo y encontrarlo 50 metros abajo a una velocidad cercana a los 60km/h; pero una vez superada esta condición lo único que les queda es disfrutar.

- c. Ahora, es importante que sepan que en realidad en el salto de bungee no todo es caída libre, dado que con el sistema de frenado (*Dumping System*) se utiliza aproximadamente un 65% de la extensión de la cuerda elástica, por lo que la caída libre se limita al 35%, lo que implica que en un salto de 40m, la caída libre equivaldría a unos 14m, similar a lo practicado en la Isla Pentecostal, con la única diferencia que ellos no tienen el sistema de frenado.

- d. Si tienen alguna duda sobre el equipo, es importante externarles que la cuerda elástica que utilizamos puede soportar más de una tonelada, dado que está construida con más de mil tiras independientes de látex natural de alto grado. La lubricación se consigue mediante el uso de silicona y de óxido de zinc, de manera que estas cuerdas presentan un alto grado de resistencia al roce y para garantizar una mayor duración del elástico, se utiliza una capa protectora de aditivo de ozono. Por lo tanto, **NO SE PREOCUPEN POR ESO.**

- e. Les agradecemos la oportunidad que nos dan de participar con ustedes en este “*tour*”. El día de hoy, sus guías anfitriones serán:

Cada guía se presenta con su nombre de pila.

**Módulo: Técnicas de atención y guiado para
actividades de Bungee Jumping**

La charla de seguridad debe desprenderse de las **políticas de seguridad que tiene la empresa**, dado que éstas deben ser respetadas y atendidas de forma inmediata y sin duda alguna por todas las personas de la organización. Las principales políticas son las siguientes:

- a. Para poder practicar salto de bungee todo guía debe estar en buena condición de salud y si no es así, debe reportarlo a sus superiores para ser relevado.
- b. Ningún guía puede practicar saltos si hay condiciones climatológicas adversas, esto significa que si se presentan lluvias, caída de rayos o vientos más fuertes de lo acostumbrado, la actividad de bungee debe cancelarse. Por ninguna razón debe privar el dinero a la seguridad de las personas.

MUCHOS GUÍAS SE CREEN INFALIBLES Y CONSIDERAN QUE TEMER POR LA SEGURIDAD DE SUS CLIENTES ES SINÓNIMO DE DEBILIDAD. ESTA ACTITUD SOLO DEMUESTRA DEBILIDAD E INCAPACIDAD DE DESARROLLAR UN TOUR CON SEGURIDAD Y EFICIENCIA.

- c. No se debe permitir a un cliente saltar si está bajo los efectos de licor o drogas. Es muy importante que el guía esté atento a sus clientes y si una persona huele a licor o tiene un comportamiento inusual, el guía debe preguntarle directamente si él ha tomado algún licor antes de venir al “tour”. Si es así, cordialmente se le debe solicitar que no participe del “tour”.

SI UN CLIENTE NO DEBE REALIZAR UN TOUR EN ESTADO DE EMBRIAGUEZ O DROGADICCIÓN, UN GUÍA NI SIQUIERA DEBE OLER A LICOR, DADO QUE ESTE SERÁ VISTO POR SU CLIENTE COMO UNA PERSONA IRRESPONSABLE A LA CUAL SE DEBE TEMER.

Módulo: Técnicas de atención y guiado para actividades de Bungee Jumping

- d. Un guía debe tener presente que su trabajo debe ser dirigido a todos sus clientes, ya sean personas jóvenes, adultas o adultas mayores. El trabajo del guía está dirigido a personas y por lo tanto, debe tratar a todas con igual delicadeza y respeto.

LA CORTESÍA ES PARTE DEL PROFESIONALISMO DE SER GUÍA

- e. Un guía no debe permitir que salten personas con problemas de salud relevantes, diabéticos, cardiópatas, epilépticos, mujeres embarazadas, etc., dado que la adrenalina producida en un salto puede impactar a personas con problemas de este tipo.

RECUERDE QUE UN ACCIDENTE EN SU EMPRESA, ES PUBLICIDAD PARA LAS EMPRESAS DE LA COMPETENCIA Y MALA PUBLICIDAD PARA EL PAÍS.

- f. Es importante que toda persona firme un formulario en el cual se de un relevo de responsabilidad o sea que indique con su firma que ella sabe de que se trata el “tour”, los posibles riesgos y que aún así está dispuesta a participar de él.

En caso de menores de edad, estos deben estar autorizados por sus padres, quienes firmarán por él la hoja de relevo.

Pese a lo expuesto, la empresa y los guías serán los responsables de accidentes ocurridos por negligencia o falta de pericia, por lo que deben estar siempre atentos a desarrollar todas las actividades en condiciones de total seguridad.

LA FÓRMULA DE EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD NO JUSTIFICA ACCIDENTES OCURRIDOS POR NEGLIGENCIA O FALTA DE PERICIA DE LOS O LAS GUIAS.

- g. El guía debe estar pendiente de que el equipo de sus clientes esté correctamente colocado y de que su cliente haya comprendido las instrucciones para realizar un salto seguro. Uno de los peligros de saltar en bungee esta relacionado en realizar saltos para los que el arnés no se adecua.

EL GUÍA DEBE TRABAJAR SIEMPRE COMO EL PRIMER DIA. LA SEGURIDAD ES UN FACTOR QUE DEBE APLICARSE EN TODO MOMENTO.

- h. Todo equipo debe estar en buenas condiciones y chequeado minuciosamente antes de realizar un salto. La cuerda elástica debe ser desechado cuando cuenta con un 75% de uso sobre los parámetros dados por el fabricante.

EL GUIA DE ACTIVIDADES DE BUNGEE JUMPING DEBE INSPECCIONAR ANTES DE CADA ACTIVIDAD EL EQUIPO, CON EL FIN DE VERIFICAR SU ESTADO

- i. Por razón alguna el equipo podrá ser manipulado por una persona que no labora como guía, dado que en caso de accidente por negligencia o descuido, el único responsable será el guía.

UN TOUR DE BUNGEE JUMPING SE DESARROLLA CON DOS TIPOS DE PERSONAS: EL GUIA Y LOS CLIENTES, RAZON POR LA CUÁL UN CLIENTE NO TIENE LA POTESTAD DE COLOCAR SU PROPIO EQUIPO, AUNQUE SEA LA PERSONA MÁS EXPERIMENTADA EN EL CAMPO DEL BUNGEE JUMPING.

- j. Todo guía debe contar con el equipo de primeros auxilios y saber aplicar los mismos en caso de ser necesario. Este equipo debe estar inventariado en la empresa, de manera tal que siempre se mantenga un “*stock*” mínimo de recursos. Aunque el equipo no se utilice debe llevarse al “*tour*” y debe ser revisado constantemente con el fin de verificar el estado de los medicamentos y aplicaciones.

NO DEBE PRETENDERSE UTILIZAR EL BOTIQUIN DE PRIMEROS AUXILIOS SIEMPRE, DADO QUE ESTO SIGNIFICARÍA QUE HAY FALLAS EN EL “TOUR”. SIN EMBARGO EL BOTIQUÍN DE PRIMEROS AUXILIOS DEBE POSIBILITAR ATENDER UNA EMERGENCIA EN EL MOMENTO QUE ESTA SE SUSCITE.

Como parte de la charla de bienvenida debe abrirse un espacio para tratar temas de seguridad durante el desarrollo del “*tour*” y esta charla consiste en convertir en información las políticas anteriormente expuestas.

Los procedimientos a seguir son los siguientes:

1. El guía puede abordar la charla de seguridad tomando en consideración los siguientes aspectos:

Módulo: Técnicas de atención y guiado para actividades de Bungee Jumping

- ✚ **SALUD.** Si una persona se siente mal o padece de presión alta, el corazón o bajonazos de azúcar, por favor háganoslo saber con el fin de que valoremos juntos la posibilidad de realizar el presente “tour”. Desearíamos poder dar una atención especial a aquellas personas que tienen algún problema de salud con el fin de que logren disfrutar al máximo la actividad.

- ✚ Sabemos que ustedes vienen a este país a disfrutar de sus vacaciones y que por lo tanto hay fiestas, comidas y bebidas de por medio. Por favor si una persona tomó hoy más allá de lo que habitualmente hace o bien utilizó algún tipo de drogas, deje esta aventura para realizarla mañana. Nosotros con mucho gusto extenderemos su tiquete sin cargo adicional o bien le devolveremos su dinero si no tiene tiempo para otro día.

- ✚ Nuestras sugerencias las hacemos con base a la experiencia que hemos desarrollado y por esta razón nos permitimos abrir este espacio para analizar situaciones particulares. **POR FAVOR, POR NINGUNA RAZÓN TOMEN ESTE MOMENTO COMO UNA FALTA DE RESPETO PERSONAL, AL CONTRARIO, NUESTRO DESEO ES QUE JUNTOS PODAMOS COMPARTIR MOMENTOS DE AVENTURA INOLVIDABLE.**

Como puede observarse en los párrafos anteriormente expuestos, los guías deben saber enfrentar situaciones delicadas y personales, la pericia de un buen guía está en poder externar estas situaciones de manera positiva con el fin de hacer sentir a los clientes como personas que les interesan y a las que desean atender en el “tour”.

2. Una vez que se han aclarado dudas con los clientes, se les solicita que lean y que llenen la fórmula de relevo de responsabilidad. En este aspecto es importante aclarar ante el cliente que la empresa es responsable de llevar a cabo la actividad tomando en consideración todos aquellos aspectos de seguridad, y que el relevo de responsabilidad se refiere a causas ajenas a la empresa como serían:

Módulo: Técnicas de atención y guiado para actividades de Bungee Jumping

accidentes del cliente por no acatar las instrucciones o bien por no haber dicho la verdad sobre su estado de salud, entre otros. Esta parte de lectura y firma de este formulario es un momento importante y como tal se debe dar el tiempo requerido por el cliente. Las dudas deben ser aclaradas inmediatamente, razón por la cuál el guía debe tener pleno dominio del formulario.

3. En materia de seguridad el guía encargado de la charla debe hacer énfasis en que se sigan las instrucciones adecuadamente, por lo que sin “*pecar de necio*”, debe procurar que las personas interioricen las siguientes reglas y por lo tanto se debe reiterar para finalizar la charla en lo siguiente:

- + Estimados visitantes les ruego recordar lo siguiente:

- + **NO** manipulen el equipo una vez que ha sido colocado por el guía.

- + Realicen el salto según las recomendaciones.

- + Si requieren asistencia, **PÍDANLA A SU GUÍA.**

Si bien es cierto que las empresas cuentan con seguros de responsabilidad civil, de trabajo y otros, también lo es el hecho de que un accidente es una situación que provoca una serie de daños como son:

- + **Integridad física de las personas** (*guías y clientes*). Esto significa que un accidente crea en las personas momentos de dolor y angustia. Si es una torcedura de un pie o la muñeca, este guía o cliente debe pasar por momentos de dolor muy fuertes hasta recibir la asistencia final. Si es un accidente más serio, la situación provoca momentos de tensión en toda la empresa y por lo tanto, exceso de stress.

Módulo: Técnicas de atención y guiado para actividades de Bungee Jumping

- ✚ **Imagen de la empresa.** Lo que significa que la empresa comienza a generar situaciones de desconfianza en sus clientes, por lo cuál es conveniente que inicie con una campaña de imagen a través de la cuál se explique las razones del accidente. Si el accidente ocurrió por negligencia del guía, la empresa tendrá serios problemas, dado que esta situación se percibirá como sinónimo de irresponsabilidad.

- ✚ **Inversión en reentrenamiento o entrenamiento.** Un accidente que es fruto de la negligencia de un guía obliga a la empresa a re entrenar o sustituir ese guía con otra persona y entrenarla. Estos son costos muy elevados para la empresa y si el guía pierde su trabajo, tendrá que enfrentar un costo económico y moral muy alto.

- ✚ **Daño moral.** Un guía que por descuido permitió que un cliente suyo enfrentara un accidente leve o grave, debe enfrentar un descrédito personal, en razón de que por su falta de profesionalismo permitió que una tercera persona que confiaba en él, sufriera daños personales. Este daño moral que recae en el guía lo seguirá durante toda su carrera profesional y siempre alguien recordará aquel accidente que pudo preverse.

**UN GUÍA NO PUEDE DARSE EL LUJO DE MEDIO HACER SU TRABAJO,
DADO QUE ESTA ACTITUD PONE EN PELIGRO LA INTEGRIDAD FÍSICA DE
PERSONAS QUE CONFIARON EN ÉL SU VIDA**

2.2. PUESTA Y USO DE EQUIPO

La puesta del equipo es una actividad que el guía debe saber tratar con mucho profesionalismo, sutileza y delicadeza, dado que se refiere a colocar un equipo en el cuerpo de otra persona.

Módulo: Técnicas de atención y guiado para actividades de Bungee Jumping

Una vez que se ha dado la charla de bienvenida y de seguridad a los clientes, se procede a mostrar el equipo y la forma de usarlo, según el siguiente procedimiento:

1. Un guía en frente del grupo muestra el equipo y da una breve descripción de cómo funciona cada parte y para qué se utilizará. Es sumamente importante que **solamente** los guías sean los encargados de colocar el equipo a cada cliente. **Por ninguna razón un guía debe permitir a un cliente colocarse el equipo.**
2. Se debe seleccionar la talla y tipo de arnés adecuado a la contextura de cada persona y al tipo de salto que desea realizar.
3. Una vez seleccionados los arneses, se procede a colocárselos a cada uno de los clientes a través del siguiente procedimiento:

Ahora procederemos a colocar los arneses de la siguiente manera:

1. Se deben liberar todas las fajas del arnés o sillín.
2. Se presenta el arnés ante el cliente y se le indica como se le ajustará al cuerpo, comenzando por las piernas y luego los brazos (*en caso de que sea arnés de pecho*).
3. Se le ajustan las fajas de forma adecuada.
4. Se coloca la cuerda elástica al arnés.

PRUEBAS DE AUTOCONTROL

CASO N°2

ANÁLISIS DE UNA SITUACIÓN

Usted está un día en su empresa como líder de grupo, en espera de recibir 10 personas para participar del “tour”. Estas personas vienen lideradas por uno de los clientes mayoristas principales y representa para su empresa un futuro muy prometedor en cantidad de clientes.

Llegan las microbuses y con ellas el líder del grupo.

Se baja del autobus y se presenta ante usted de manera muy simpática y en ese momento usted detecta que esa persona está pasada de tragos. Siguen saliendo personas de las microbuses y este señor comienza a hablar cosas interesantísimas y motivadores sobre el “tour”. Indica que ese “tour” significa para él una emoción muy fuerte, y que siempre que viene a Costa Rica, el viene a esta empresa. El grupo se siente muy motivado por sus palabras, pero usted sabe que el está con tragos de más, además usted notó que otras personas del grupo le dieron bromas a él al respecto.

Con el fin de cerciorarse adecuadamente del estado de su cliente usted trata de conversar con el y de medir su estado, sin embargo, él se molesta un poco y le dice claramente que las reglas son para los demás y no para él, y que tenga cuidado por que puede perder una cuenta millonaria.

¿Qué haría usted en este caso?

CASO N°3

ANÁLISIS DE UNA SITUACIÓN

Un día llegan a realizar un “*tour*” un grupo de españoles amantes de ejecutar actividades de Bungee Jumping, los cuales han desarrollado una experiencia en diversos tipos de plataformas como son: puentes, gruas, entre otros.

Dada la experiencia de este grupo, ellos desean realizar varios saltos utilizando diversos tipos de arneses y le solicitan a usted que les permita colocarse ellos mismos el equipo, dado que tienen más seguridad en ellos que en usted.

Otro aspecto que el grupo desea es que no se les brinde la charla de seguridad, pues ellos tienen conocimiento de todos los pormenores de la actividad, por esta razón le externaron a usted que les diera el formulario de exoneración de responsabilidad para firmarlo e iniciar inmediatamente con la actividad.

¿Cómo procedería usted en este caso?



Llave del progreso

TÉCNICAS DE ATENCIÓN Y GUIADO PARA ACTIVIDADES DE BUNGEE JUMPING

CAPÍTULO 3 PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO PARA LA EJECUCIÓN DEL TOUR

CONTENIDOS

3.1.- EJECUCIÓN DEL TOUR

3.2.- CHARLA DE DESPEDIDA

OBJETIVO

Ejecutar un tour conforme lo establecido.

PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO PARA LA EJECUCIÓN DEL TOUR

3.1. EJECUCIÓN DEL TOUR

Una vez colocada la cuerda elástica se lleva al cliente a la plataforma y se le instruye nuevamente en el salto.

SALTO INICIAL

El guía se dirige a la plataforma y explica la mejor forma de iniciar el salto, el procedimiento de explicación es el siguiente:

1. El guía se para en la plataforma.
2. El guía explica la forma de saltar de la plataforma, por ejemplo debe indicar como lanzarse hacia el frente.
3. De esta manera se lanza al vacío.
4. Luego deberá tomar una segunda línea con un mosquetón y colocarla al arnés de cintura para ser subido hacia la plataforma de lanzamiento sin hacer ningún esfuerzo físico.

EJECUCIÓN DEL SALTO

En la ejecución del salto el guía debe actuar en todo momento; lo que significa que debe estar pendiente y concentrado en su trabajo y el de sus compañeros, con el fin de que se genere en los clientes un clima de seguridad y tranquilidad.

Las características que debe tener un equipo de trabajo eficiente y eficaz son las siguientes:

- ✚ La integración de cada una de las tareas debe ser armónica, lo que significa que cada uno de los guías que conforman el equipo sabe lo que se espera de ella y lo que puede esperar de otros.

- ✚ En la ejecución de cada una de las tareas cada guía debe participar con entusiasmo y motivación. Los guías deben sentirse felices de hacer lo que hacen y de compartirlo con sus clientes, dado que un “*tour*” de bungee genera adrenalina, fuerza y hasta cierto temor, por lo que se convierte en una aventura inolvidable para los participantes.

- ✚ Ningún guía se debe atener a otro, ni dar por un hecho que de por haber guiado a más de 10 o 100 grupos, puede evadir los procedimientos de seguridad, dado que esto significa actuar irresponsablemente con su equipo de trabajo y clientes.

- ✚ Durante el desarrollo del “*tour*” se debe mantener una comunicación constante con el equipo de trabajo y con los clientes, de esta manera se inyecta alegría y entusiasmo en la ejecución de un “*tour*”. Las técnicas de comunicación utilizadas deben ser auditivas y visuales.

Módulo: Técnicas de atención y guiado para actividades de Bungee Jumping

- ✚ El buen trato y las buenas costumbres, caracterizan una persona y estampan en el equipo de trabajo un sello de profesionalismo y seguridad en lo que se hace. El uso de gestos inadecuados o gritos, generan ambientes hostiles que son percibidos por los clientes como inseguros y por lo tanto, el “tour” se convierte en situaciones de temor.

- ✚ Si un guía percibe en el grupo a una persona con miedo o pánico, debe tratar de darle confianza en su persona como guía y en el equipo que tiene a su disposición; puede tratar de motivar a esa persona para que venza sus temores y continúe con el “tour”, explicándole cómo opera el equipo y por qué no debe temer que suceda algún tipo de accidente. Otra herramienta de convencimiento puede ser el que esta persona observe a las demás disfrutando de la actividad y pueda valorar que el peligro es controlado. Si al cabo de un tiempo el cliente continúa con mucho temor, lo conveniente es que se le induzca a que no ejecute el “tour” y se le acompañe a la oficina para que espere al grupo.

- ✚ Todos los guías deben estar pendientes del grupo. Si las personas tienen que esperar su turno para saltar, el guía debe mantener un clima adecuado, sin presión para los clientes y sus compañeros de trabajo. Si hay un retraso en los compañeros de trabajo, por razón alguna debe emitir comentarios, ni realizar gestos de desagravio.

3.2. CHARLA DE DESPEDIDA

La charla de despedida debe ser breve y se ofrece con el fin de indicar a los clientes la conclusión del “tour” y darles el agradecimiento por haber participado en las actividades con la empresa.

Es importante que el guía encargado de la charla logre hacer un cierre en nombre de la empresa y el personal y a la vez invite a las personas a regresar.

Módulo: Técnicas de atención y guiado para actividades de Bungee Jumping

Si ha ocurrido durante el “*tour*” alguna situación no planeada, es conveniente que el guía trate el tema exponiendo lo sucedido e informando que la empresa asumirá su responsabilidad y que por lo tanto las personas involucradas no deben de preocuparse por lo sucedido.

El guía debe considerar en todo momento los siguientes aspectos:

1. Lo importante para la empresa de contar con clientes como ellos.
2. La importancia del respeto que se tuvo en todo momento al protocolo de seguridad.
3. La satisfacción del equipo de guías de haberlos atendido.
4. El deseo de que recomienden el “*tour*” a otras personas.

PRUEBA DE AUTOCONTROL

CASO N°4

ANÁLISIS DE UNA SITUACIÓN

Usted está un día en su empresa como líder de grupo, en espera de recibir una inspección de un mayorista que su empresa tiene varios años de tratar de contactar, dado que de obtener esa cuenta representaría aproximadamente una visitación mensual de 20 personas. Este señor llega con su socio principal, su esposa y dos hijos menores de edad, entre 4 y 6 años, para realizar el “tour”.

Usted le indica que en las normas de su compañía no se permiten menores de edad para ejecutar el “tour”, a lo que el mayorista responde que *“sus hijos heredarán su empresa y que él desea que inicien su carrera desde niños”*.

Usted le trata de explicar las razones por las cuales no se aceptan menores de edad, pero él se cierra a la conversación y le dice: *“si este tour no es seguro para mis hijos, tampoco lo será para mis clientes”*.

¿Qué haría usted en este caso?

¿Según su criterio cuál es la forma correcta de proceder y por qué?

¿Cómo actuaría usted si el dueño de la empresa le dice que evada las políticas de seguridad y que atienda los requerimientos del cliente?

GLOSARIO

Agentes atmosféricos:	Problemas relacionados con la lluvia, sol, viento.
Alma:	Parte interna de la cuerda.
Amarrar:	Atar, sujetar un objeto o persona utilizando un mecate o cable.
Anclaje:	Lugar fijo o móvil donde se ata una cuerda para asegurarla.
Anclaje artificial:	Es aquel anclaje creado por el hombre (<i>carro, tecla, etc.</i>)
Anclaje natural:	Es aquel anclaje que se aplica en la naturaleza (<i>árbol, roca, etc.</i>)
Antideslizantes:	No permite resbalones, especialmente en áreas muy lisas.
Arnés:	Equipo especial, el cual se coloca a la cintura y las piernas, permitiendo el ascenso o descenso por una cuerda.
Ascenso:	Subir por una cuerda.
Cable:	Cuerda de alambre metálico, fabricado con material de acero.

Cable escuela	Es un cable de baja altura y de corta distancia que se utiliza para mostrar a los clientes como se debe deslizar en un cable.
Carga súbita:	Caída inesperada de la carga sujeta a la cuerda.
Coraza:	Parte externa de la cuerda.
Cuerda:	Conjunto de hilos de lino, cáñamo, cerda, poliéster, etc.
Descenso:	Bajar por una cuerda.
Diámetro:	Grosor de una cuerda o cable.
Dinamómetro:	Instrumento utilizado para verificar la capacidad de resistencia de una cuerda o cable.
Equipo:	Herramienta de uso manual.
Equipo de trabajo	Grupo de personas que en su trabajo coordinan entre si para cumplir con metas y objetivos.
Gaza:	Argolla que se hace a una cuerda. No tiene forma definida ni se sostiene por si sola.
Gibbs:	Figura de ascenso. Su nombre es dado por el fabricante.
Imagen de la empresa	Percepción que tienen la sociedad de una empresa
Jumar:	Aparato de ascenso. Su nombre es dado por el fabricante.

Módulo: Técnicas de atención y guiado para actividades de Bungee Jumping

Linga	Equipo que une el arnés y la polea con el fin de permitir el desplazamiento por el cable.
Mecate:	Conjunto de hilos. Elaborado de fibras naturales como abacá y cabuya.
Mosquetón:	Aparato metálico para asegurarse a la cuerda con otros aditamentos.
Nudo:	Es un lazo, el cuál tiene forma definida y se sostiene por si solo.
Pechera:	Equipo que se aplica al pecho para estabilizar su balanceo.
Pericia:	Experiencia o habilidad en un arte.
Tour:	Paseo programado.

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

Arroyo Venegas, Luis Angel. La Importancia del Trabajo en Equipo. Colegio de Profesionales en Ciencias Económicas de Costa Rica. San José, C.R. 2004.

Costa Rica. Instituto Costarricense de Turismo. Departamento de Fomento. Manual de los Procesos de Recurso Humano, Mantenimiento y Seguridad. San José, C.R. 2003.

Costa Rica. Leyes. Ley sobre riesgos del trabajo: Ley 6727. San José, C.R., Imprenta Nacional, 1982.

Strauss, George y Sayles R., Leonard Personal Problemas Humanos de la Administración. México: Prentice Hall.

Páginas electrónicas:

Costaricamap. Biodiversidad. EN INTERNET
<http://www.Costaricamap.com/ing/biopbarra.html>. 1999.

BIBLIOGRAFÍA CITADA

Costa Rica. Leyes. Ley sobre riesgos del trabajo: Ley 6727. San José, C.R., Imprenta Nacional, 1982.

ANEXOS

Anexo N°1

Artículo 24°-

El botiquín de emergencia que señala el artículo 220 del Código de Trabajo, contendrá como mínimo los siguientes artículos y medicamentos:

Apósitos de gasa estéril de diez por diez con envoltura individual (2 doc.) Vendas de gasa (5 rollos).

Esparadrapo de siete y medio cm (2 rollos).

Apósitos adhesivos (tipo curita) o vendotes (1 caja).

Apósitos de nitrofurazona (10 unidades).

Algodón absorbente (460 grarnos).

Torundas de algodón en un vaso de vidrio con su respectiva tapa.

Antiséptico de uso externo de preferencia gluconato de cloruro-exhidrina al uno y medio por ciento.

Tabletas analgésicas y antipiréticas (mínimo 2 docenas) Tijeras.

Soluciones para irrigaciones oculares Goteros (4).

Alcohol comercial de 70% (medio litro).

Vendas elásticas de 7 y medio cm (6).

Agua oxigenada (un cuarto de litro).

Aplicadores de algodón (4 docenas).

Férulas de metal, madera u otros materiales para extremidades superiores e interiores.

Termómetros orales (4).

Vasos de vidrio (media docena).

Toxoide totánico (20 dosis).

Sulfato de atropina (en aquellas actividades de riesgos de exposición a agroquímicos, organofosforados o carbamatos).

Resucitadores manuales o de oxígeno comprimido Manual o instructivo básico de primeros auxilios.

Fuente: Ley sobre riesgos del trabajo. Ley N°6727 de 24 de marzo de 1982
-Publicada en La Gaceta No. 57 de 24 de marzo de 1982

Casa editorial:

Instituto Nacional de Aprendizaje –I.N.A.-

Impreso durante el mes de julio del 2004

San José, Costa Rica