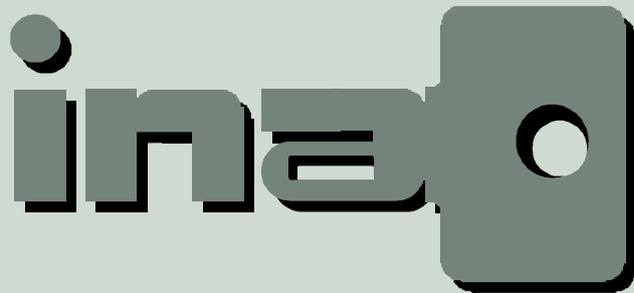


**INSTITUTO NACIONAL DE APRENDIZAJE
NÚCLEO TURISMO
SUBSECTOR SERVICIOS TURÍSTICOS**



MÓDULO

**TÉCNICAS DE ATENCIÓN Y GUIADO PARA
ACTIVIDADES DE DESCENSOS Y
ESCALADAS**

NÚCLEO TURISMO

Módulo: Técnicas de atención y guiado para actividades de descensos y escaladas

Título original:

Técnicas de atención y guiado para actividades de descensos y escaladas.

Material escrito por el Núcleo Turismo.

Autor:

Bolaños López, David.

Fotografías:

Cortesía de Waterfalls Canopy Tour

Casa editorial:

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

ISBN

Primera edición

julio del 2004

Hecho el Depósito de Ley.

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

Derechos reservados © 2004

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	v
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

NÚCLEO TURISMO

Módulo: Técnicas de atención y guiado para actividades de descensos y escaladas

2.2. PUESTA Y USO DE EQUIPO	17
PRUEBAS DE AUTOCONTROL	19
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	24
GLOSARIO	26
BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA	29
BIBLIOGRAFÍA CITADA	30

NÚCLEO TURISMO

Módulo: Técnicas de atención y guiado para actividades de descensos y escaladas

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 descensos y escaladas”* 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 descensos y escaladas 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.



Llave del progreso

TÉCNICAS DE ATENCIÓN Y GUIADO PARA ACTIVIDADES DE DESCENSOS Y ESCALADAS

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.

CAPÍTULO 1

ELABORACIÓN DE CHARLAS INTRODUCTORIAS AL TOUR

1.1. REDACCIÓN 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 realizar un determinado *“tour”*, 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 tiquete 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 a realizar el *“tour”* o practicar una actividad, 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 de 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 consideren las políticas existentes

Módulo: Técnicas de atención y guiado para actividades de descensos y escaladas

en la empresa en esta materia y se incorporen de forma sistemática al guión de la exposición.

✚ 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. REDACCIÓN 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 descensos y escaladas.
- ✚ No se aceptan que niños menores de xxx años participen en el “tour”.
- ✚ El guía es la única persona que puede colocar, adaptar y manipular el equipo a utilizar.
- ✚ Los descensos y escaladas serán realizados siempre con dos guías.

Módulo: Técnicas de atención y guiado para actividades de descensos y escaladas

- ✚ Siempre que sea necesario se aplicarán anclajes tanto a los guías como a los participantes del *“tour”*.
- ✚ Cada persona deberá llevar consigo al menos 1.5 litros de agua.
- ✚ Si una persona siente náuseas durante la ejecución del *“tour”* debe reportar su condición inmediatamente al guía encargado.
- ✚ La empresa cuenta con los permisos del ICT y las respectivas pólizas responsabilidad civil y laboral.
- ✚ La empresa cuenta con una hoja en la cuál se le exonera de responsabilidad, en caso de que ocurra un accidente atribuible a la decisión de un o una cliente de no considerar las políticas de seguridad establecidas por la empresa. Esta hoja se presenta a manera de formulario y debe ser firmado por el o la cliente.

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 cabello muy largo, es conveniente que se lo ate con una liga y luego proceda a colocarse el casco.
 - b. **Arnés**, se utiliza para sostener la persona durante su descenso y escalada en la caverna, roca o área vertical. Este arnés debe colocarse adecuadamente a la persona y cada hebilla tiene una posición de seguridad.
 - c. **Mosquetones**, piezas para asegurar un aditamento al arnés por ejemplo poleas, guantes, figura ocho, etc.
 - d. **Figura para descenso**, les posibilitará descender a través de una cuerda.

Módulo: Técnicas de atención y guiado para actividades de descensos y escaladas

e. **Guantes**, los cuales protegen las manos del roce con la cuerda.

f. **Sistema prusik**, el cuál permite el ascenso de manera más fácil.

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, les genere el compromiso de portar siempre con el equipo básico siguiente:

Equipo personal

- a. Casco de seguridad, con linterna adaptada al casco.
- b. Arnés.
- c. Mosquetón.
- d. Figura para descenso.
- e. Figura de ascenso.
- f. Polea.
- g. Líneas de seguridad *-larga y corta-*.
- h. Guantes.
- i. Sistema prusik.
- j. Radio comunicador.
- k. Botella de agua.
- l. Luces químicas de emergencia.

Equipo de seguridad

- a. Botiquín de primeros auxilios (*ver anexo N°1*).
- b. Brújula.

**NÚCLEO TURISMO
SUBSECTOR SERVICIOS TURÍSTICOS**



**Módulo: Técnicas de atención y guiado para
actividades de descensos y escaladas**

- c. Foco, tijeras, cuchilla y silbato.
- d. Mosquetón extra.

PRUEBA DE AUTOCONTROL

CASO N°1

Usted inicia a trabajar en una empresa y el propietario o gerente 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 DESCENSOS Y ESCALADAS

CAPÍTULO 2

PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO PARA LA EJECUCIÓN DE LA CHARLA

CONTENIDOS

2.1. EJECUCIÓN DE CHARLA DE BIENVENIDA Y SEGURIDAD

2.2. PUESTA Y USO DE EQUIPO

OBJETIVO

Ejecutar la charla de bienvenida y seguridad

CAPÍTULO 2

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.

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 descensos y escaladas

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

- ✚ La empresa “*Rutas expedicionarias*” le da la más cordial bienvenida.

- ✚ Las actividades que hemos planeado para el día de hoy se desarrollarán en el Parque Nacional Barra Honda el cual mide 2300.

- ✚ Barra Honda es un cerro de formación caliza que presenta en forma muy evidente el fenómeno cárstico, que es el de las calizas, por efecto de el agua de lluvia y otras fuerzas de la naturaleza, dando lugar a cavernas.

- ✚ Su origen es calcáreo y tiene numerosos pozos en las simas que conducen a galerías y salas, donde existen gran cantidad de estalactitas y estalagmitas, formando extrañas figuras que dan idea de que se está en medio de un parque de estatuas.

- ✚ En estas cuevas se han encontrado artículos precolombinos de carácter religioso, lo que ha demostrado a los arqueólogos que fueron exploradas por los antiguos indígenas. En la caverna Nicoya, se encontraron restos de indígenas que correspondían a niños de 7 a 8 años y otros a ancianos de más de 70 años que vivieron en las montañas de Nicoya entre los años 1300 y 1700 d.c.

- ✚ La mayoría de las cuevas van en vertical y por lo tanto son poco visitadas dado que se requiere equipo extenso y especializado. Únicamente cerca de 20 cuevas se han explorado hasta ahora.

- ✚ Para poder iniciar el “*tour*”, debemos recorrer un sendero de 400 metros y durante ese recorrido podrán observar aves, monos, pizotes y culebras. Todos los animales son parte

Módulo: Técnicas de atención y guiado para actividades de descensos y escaladas

de este bosque, por lo que no deben alimentarse, ni tocarse. *(en esta parte de la charla el guía puede utilizar un croquis del sendero y explicar el recorrido).*

- ✚ Esta actividad se desarrollará en aproximadamente 3–5 horas con el fin de que podamos observar dentro de las cavernas las constituciones de las mismas.
- ✚ Una vez en la entrada de la caverna a cada uno de ustedes, según su talla y tamaño se les dará el equipo necesario para ejecutar las actividades de manera segura.
- ✚ Cualquier duda o consulta no duden en formularla, para nosotros es muy importante conformar un grupo en el cuál se de una comunicación abierta.
- ✚ 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.

Las políticas de seguridad de la empresa deben ser respetadas y atendidas de forma inmediata y sin duda alguna. Las principales son:

- a. Todo guía debe estar en buena condición de salud para realizar el “tour”, dado que las actividades requieren de su total concentración y disposición. Un guía que se siente mal – ya sea por gripe, dolor de estomago, calentura u otros, no puede dar la atención que el grupo requiere.
- b. No se deben realizar actividades de ascenso y descenso bajo condiciones climatológicas adversas, esto significa que si se presentan lluvias, rayería o vientos fuertes el “tour” debe cancelarse. Por ninguna razón debe privar en las decisiones 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 realizar un *“tour”* con clientes que estén 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.

- 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

Módulo: Técnicas de atención y guiado para actividades de descensos y escaladas

- e. Un guía no debe realizar el “*tour*” con personas con problemas de salud relevantes, diabéticos, cardiópatas, epilépticos, mujeres embarazadas, etc., y debe tener la capacidad de explicar por qué ese “*tour*” no es conveniente para ellos y aunque éstos estén dispuestos a asumir toda la responsabilidad en caso de accidentes, el guía no debe permitirles participar.

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 cuál 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, éstos 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 GUÍAS.



- g. El guía debe estar pendiente de que su equipo esté colocado y de usarlo correctamente. Igual observancia debe tener con el equipo de sus clientes. Por esta razón debe tener la capacidad de percibir con solo observar ligeramente, si un equipo no está correctamente ajustado o colocado.

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

- h. Todo equipo debe estar en buenas condiciones y chequeado minuciosamente antes del *“tour”*. Un equipo que provoca dudas debe ser desechado inmediatamente. Es importante que el guía asuma con total responsabilidad su trabajo y que no se por bueno el equipo utilizado unas horas antes.

**DEBE INSPECCIONAR ANTES DE CADA TOUR EL EQUIPO, CON EL FIN DE VERIFICAR LA
CALIDAD Y CAPACIDAD DEL MISMO DE SER EFICIENTE DURANTE EL TOUR.**

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

Módulo: Técnicas de atención y guiado para actividades de descensos y escaladas

UN TOUR DE DESCENSOS Y ESCALADAS SE DESARROLLA CON DOS TIPOS DE PERSONAS: EL GUÍA Y LOS CLIENTES, RAZÓN POR LA CUÁL UN CLIENTE NO TIENE LA POTESTAD DE COLOCAR SU PROPIO EQUIPO, AUNQUE SEA LA PERSONA MÁS EXPERIMENTADA EN EL CAMPO DE LOS DESCENSOS Y ESCALADAS

- j. Todo guía debe llevar su 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 al menos una vez a la semana con el fin de verificar el estado de los medicamentos y aplicaciones.

NO DEBE PRETENDERSE UTILIZAR EL BOTIQUÍN 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 ÉSTA 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 de la siguiente manera:

Módulo: Técnicas de atención y guiado para actividades de descensos y escaladas

- ✚ 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 desarrollar un *“tour”* de manera segura y eficiente y que el relevo de responsabilidad se refiere a causas no administradas por la empresa como serían: 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

Módulo: Técnicas de atención y guiado para actividades de descensos y escaladas

por el cliente. Las dudas deben ser aclaradas inmediatamente, razón por la cual 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** se deben tocar los animales que encuentren ni salirse de los senderos.

- ✚ Una vez en el recorrido y durante el tiempo que dure el *“tour”*, **POR FAVOR**, traten de seguir las instrucciones de los guías. Algunas especificaciones importantes para su seguridad son las siguientes:
 - ◆ **NO** se quiten los cascos durante el recorrido.
 - ◆ **NO** traten de abrir los mosquetones (*se les muestra el mosquetón*).
 - ◆ **NO** quiten los anclajes.
 - ◆ Si requieren asistencia, **SOLICÍTENLA 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 descensos y escaladas

- ✚ **Imagen de la empresa.** Lo que significa que la empresa comienza a generar situaciones de desconfianza en sus clientes, por lo cual es conveniente que inicie con una campaña de imagen y se explique a las personas involucradas, 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. **NUNCA SE DIRÁ QUE FUE LA IRRESPONSABILIDAD DE UN GUÍA EL QUE CAUSÓ EL ACCIDENTE, SINO IRRESPONSABILIDAD DE TODA LA EMPRESA, INCLUIDOS COMPAÑEROS Y COMPAÑERAS DE TRABAJO.**

- ✚ **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

Módulo: Técnicas de atención y guiado para actividades de descensos y escaladas

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.

Hablando sobre este tema un guía externó en un seminario que él se sentía incomodo cuando tenía que colocar un arnés a las muchachas que llevaban un “short” ajustado y una blusa mini, dado que significaba colocar y ajustar fajas en todo el cuerpo. Esta situación es lógica y comprensible, sin embargo el guía debe hacer su trabajo profesionalmente y por lo tanto hacerlo bien.

Si la situación anteriormente expuesta por el guía se presenta, es conveniente que éste vaya indicando a la muchacha el procedimiento, a efecto de romper el hielo y que ella sepa de antemano que se está siguiendo con una rutina y no hay ningún motivo para pensar que se le falta el respeto.

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 de arnés adecuada a la contextura de cada persona. Un arnés para niño tiene un tamaño y para adultos otro.

Módulo: Técnicas de atención y guiado para actividades de descensos y escaladas

3. Una vez seleccionados los arneses, se procede a colocárseles a cada uno de los clientes bajo el siguiente procedimiento:

Ahora procederemos a colocar los arneses y el equipo necesario:

1. Se deben liberar todas las fajas del arnés o sillín.
2. Se presenta el arnés ante el cliente y se le indica como ajustárselo 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, lo que significa que si se debe hacer un recorrido a pie de más de ½ kilómetro, lo conveniente es que queden un poco flojas y se le ajusten en la llegada al sitio en que se realizará la actividad.
4. Se le dan los guantes para proteger sus manos en los descensos.
5. Casco de seguridad con sus ajustes.
6. Mosquetones de seguridad para la colocación de las diferentes figuras en ascenso y descenso, prusik, ocho de rescate, rapelera, ascensores de mano, etc.

Una vez colocados todos los arneses, se procede a iniciar con el “tour”.

PRUEBA DE AUTOCONTROL

Caso N°2

Usted ingresa a trabajar a una empresa dedicada a ascensos y descensos y su jefe le solicita que dicte la charla de bienvenida y seguridad en la cual se incluya una descripción de la naturaleza, por lo que usted debe investigar con sumo detalle. Las características de la empresa son las siguientes:

-  La empresa fue establecida en 1998.

-  A realizado actividades en todo Costa Rica, tanto en las cavernas del sur del país como del área de Guanacaste.

-  La zona en que el grupo desarrollará sus actividades se ubica en el Área de Conservación del Volcán Arenal.

-  Es necesario que investigue la flora y fauna características de ese lugar.

TÉCNICAS DE ATENCIÓN Y GUIADO PARA ACTIVIDADES DE DESCENSOS Y ESCALADAS

CAPÍTULO 3

PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO PARA LA EJECUCIÓN DEL TOUR

CONTENIDOS

EJECUCIÓN DEL TOUR

CHARLA DE DESPEDIDA

OBJETIVO

Ejecutar un tour conforme lo establecido.

CAPÍTULO 3

PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO PARA LA EJECUCIÓN DEL TOUR

3.1. EJECUCIÓN DEL TOUR

En la ejecución de un *“tour”* 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.

Desde este punto de vista, si en un *“tour”* participan cuatro o más guías, las actividades a desarrollar deben estar perfectamente coordinadas, lo que significa que comparten una serie de tareas para lograr un objetivo en común, comportándose de esta manera como un equipo de trabajo.

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”* genera adrenalina, fuerza y hasta cierto temor, por lo que se convierte en una aventura inolvidable para los participantes.

Módulo: Técnicas de atención y guiado para actividades de descensos y escaladas

- ✚ Ningún guía se debe atener a otro guía en las actividades que le corresponden, ni dar por un hecho que 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 a utilizar deben ser auditivas y visuales.

- ✚ 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.

- ✚ En todo momento siempre deberá bajar primero un guía para recibir a los turistas y colocarlos en un lugar seguro mientras bajan los demás.

- ✚ Si un guía percibe en el grupo a una persona con miedo o pánico, debe 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, el guía debe mantener un clima adecuado, sin presión para los clientes y sus compañeros

Módulo: Técnicas de atención y guiado para actividades de descensos y escaladas

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.

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 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 en el “tour”.

4. El deseo de que recomienden el “tour” a otras personas.

PRUEBAS DE AUTOCONTROL

CASO N°3

ANÁLISIS DE UNA SITUACIÓN

Usted está un día en su empresa como líder de grupo, en espera de recibir 15 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 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, él viene a esta empresa. El grupo se siente muy motivado por sus palabras, pero usted sabe que él 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 él 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°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 anual de 100 personas interesadas en realizar actividades de ascensos y descensos. Este señor llega a ejecutar el “tour” con sus dos hijos menores de edad, entre 4 y 6 años, para los cuáles no se cuenta con el equipo adecuado.

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?

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: Lazo que se hace a una cuerda. No tiene forma definida ni se sostiene por si sola.

Gibbs: Aparato 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.

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.

Módulo: Técnicas de atención y guiado para actividades de descensos y escaladas

Mosquetón: Aparato metálico para asegurarse a la cuerda con otros aditamentos.

Nudo: Es un lazo, el cual tiene forma definida y se sostiene por si solo.

Pechera: Equipo que se aplica al pecho para estabilizar su balanceo.

Tirolesa: Cuerda tensada desde un punto fijo a otro.

Tour: Paseo programado.

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

Strauss, George y Sayles R. Leonard Personal Problemas Humanos de la Administración.
Inc. México. Editorial Prentice Hall, 1981.

Arroyo Venegas, Luis Angel. La Importancia del Trabajo en Equipo. Colegio de Profesionales
en Ciencias Económicas de Costa Rica. 23 pág, 2004.

ICT. **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 N°6727. San José, C.R.,
Imprenta Nacional, 1982.

Páginas electrónicas:

Costaricamap. Biodiversidad. EN INTERNET

[www. Costaricamap.com/ing/biopbarra.html](http://www.Costaricamap.com/ing/biopbarra.html). 1999.

BIBLIOGRAFÍA CITADA

Costa Rica. Leyes. Ley sobre riesgos del trabajo: Ley N°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 vendoteles (*1 caja*).

Apósitos de nitrofurazona (*10 unidades*).

Algodón absorbente (*460 granos*).

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 inferiores.

Termómetros orales (*4*).

Vasos de vidrio (*media docena*).

Toxoide tetánico (*20 dosis*).

**Módulo: Técnicas de atención y guiado para
actividades de descensos y escaladas**

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 –/N.A.–

Impreso durante el mes de julio del 2004

San José, Costa Rica