



INSTITUTO NACIONAL DE
APRENDIZAJE

NÚCLEO TURISMO
SUBSECTOR SERVICIOS TURÍSTICOS

TÉCNICAS DE ATENCIÓN Y
GUIADO PARA ACTIVIDADES DE
TIROLESA

NÚCLEO TURISMO

Módulo: Técnicas de atención y guiado para actividades de tirolesa

Título original:

Técnicas de atención y guiado para actividades de tirolesa.

Material escrito por el Núcleo Turismo.

Autor (es):

Bolaños López, David.

Fotografías:

Cortesía de Waterfalls Canopy Tour

Casa editorial:

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

ISBN

Primera edición
diciembre del 2003

Hecho el Depósito de Ley.

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

NÚCLEO TURISMO

Módulo: Técnicas de atención y guiado para actividades de tirolesa

Derechos reservados © 2003

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN i

CAPÍTULO 1

ELABORACION DE CHARLAS
INTRODUCTORIAS AL TOUR 1

1.1. REDACCION DE CHARLAS DE BIENVENIDA
Y SEGURIDAD 4

1.2. CHARLA DE SEGURIDAD PARA EL
DESARROLLO DEL TOUR (*PROTOCOLO,
RESPONSABILIDAD CÍVIL, OTROS*) 4

1.3. EQUIPO UTILIZADO 9

PRUEBAS DE AUTOCONTROL 11

CAPÍTULO 2

PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO PARA LA
EJECUCIÓN DE LA CHARLA 12

2.1. EJECUCIÓN DE CHARLA DE BIENVENIDA Y
SEGURIDAD

2.2. PUESTA Y USO DE EQUIPO 13

2.3. DEMOSTRACIÓN EN CABLE ESCUELA

PRUEBAS DE AUTOCONTROL 23

CAPÍTULO 3

PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO PARA LA
EJECUCIÓN DEL TOUR

3.1. EJECUCIÓN DEL TOUR

3.2. CHARLA DE DESPEDIDA

PRUEBAS DE AUTOCONTROL

GLOSARIO

BIBLIOGRAFÍA 35

ANEXOS 36

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 tirolesa”* 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 tirolesa 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 TIROLESA

CAPÍTULO 1

ELABORACIÓN DE CHARLAS INTRODUCTORIAS AL TOUR

CONTENIDOS

1.1. REDACCIÓN DE CHARLA DE
BIENVENIDA Y SEGURIDAD

1.2. CHARLA DE SEGURIDAD PARA EL
DESARROLLO DEL TOUR (*PROTOCOLO,
RESPONSABILIDAD CÍVIL, OTROS*)

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. REDACCION DE LA CHARLA DE BIENVENIDA Y SEGURIDAD

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 de tirolesa a realizar el tour, espera encontrar personas agradables y felices 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,

NÚCLEO TURISMO

Módulo: Técnicas de atención y guiado para actividades de tirolesa

entre otros. Para la charla de seguridad es importante que se trasladen las políticas existentes en la empresa a la charla.

- ✚ 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. CHARLA DE SEGURIDAD PARA EL DESARROLLO DEL TOUR (*PROTOCOLO, RESPONSABILIDAD CÍVIL, OTROS*)

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 tirolesa.
- ✚ 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.
- ✚ El trabajo en cables o plataformas será realizado siempre con dos guías.

NÚCLEO TURISMO

Módulo: Técnicas de atención y guiado para actividades de tirolesa

- ✚ Tanto los guías como los clientes debe permanecer anclados en las plataformas.
- ✚ En un punto específico se ofrecerá agua.
- ✚ Si una persona siente nauseas 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 póliza de exoneración de responsabilidad, la cual debe ser firmada por el cliente con el fin de que quede constancia de que comprendió y acepto el tipo de actividad a realizar.

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**, el cuál 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**, el cuál se utiliza para sostener la persona durante su travesía por los cables. 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**, la cuál les posibilitará descender en el último cable que llamamos de rapel.
 - e. La **polea**, que es de acero inoxidable y posibilita transitar a través del cable.
 - f. **Linga larga y linga corta**, son el equipo que une el arnés y la polea. Se utilizan las dos con el fin de que garantizar seguridad en todo momento.
 - g. **Guantes**, los cuáles protegen las manos del roce con cables o bién en la manipulación de la polea.

NÚCLEO TURISMO

Módulo: Técnicas de atención y guiado para actividades de tirolesa

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

Como política de la empresa de tirolesa, debe asegurarse de que en los programas de entrenamiento de sus guías, se les cree el compromiso de portar siempre con 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 y brújula.
- k. Botellas de agua.

Equipo de seguridad.

- a. Botiquín de primeros auxilios.
- b. Brújula.
- c. Foco, tijeras, cuchilla y silbato.
- d. Mosquetón extra.

PRUEBAS DE AUTOCONTROL

CASO N°1

Usted inicia a trabajar en una empresa de tirolesa 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 TIROLESA

CAPÍTULO 2

PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO PARA LA EJECUCIÓN DE LA CHARLA

CONTENIDOS

**2.1. EJECUCION DE CHARLA DE
BIENVENIDA Y SEGURIDAD**

2.2.- PUESTA Y USO DE EQUIPO

2.3. DEMOSTRACION ENCABLE ESCUELA



OBJETIVO

Ejecutar la charla de bienvenida y seguridad.

CAPÍTULO 2
PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO
PARA LA
EJECUCIÓN DE LA
CHARLA

2.1. EJECUCION DE CHARLA DE BIENVENIDA Y SEGURIDAD

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

NÚCLEO TURISMO

Módulo: Técnicas de atención y guiado para actividades de tirolesa

🗺️ 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 “*SENDEROS EN CANOPY*”² les da una cordial bienvenida y esperamos que este tour sea de su total agrado.

🗺️ Para poder iniciar el tour, debemos recorrer un sendero de 400 metros y durante ese recorrido podrán observar aves, monos, pizotes y si se tiene mucha suerte, alguna que otra culebra. Todos los animales son parte 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).*

🗺️ El tour se desarrollará en aproximadamente 2–2.5 horas y durante su recorrido se transitará por 15 cables. El cable más pequeño tiene 100 metros y el más largo 300 metros. La plataforma más alta está a 80 metros, lugar en el cuál podrán observar el mar y las copas de los árboles propios de un bosque seco. Los cables son de acero inoxidable de 1/2 pulgada de diámetro, lo que les permite soportar una presión de 6000 kilos.

🗺️ Sobre la actividad de tirolesa es importante hacer de su conocimiento lo siguiente:

- ◆ Cada cable une dos plataformas, una de inicio y otra de destino. En cada una de ellas habrá un guía que los enviará y otro que los recibirá.
- ◆ En las plataformas todas las personas *(nosotros los guías y los clientes)* deben estar aseguradas por un anclaje que actúa como una herramienta de seguridad. Si por alguna razón una persona se resbala, el anclaje impedirá su caída. **NUESTROS GUÍAS ESTÁN CAPACITADOS PARA ATENDER CUALQUIER SITUACIÓN.**
- ◆ En la plataforma MAS ALTA, podrán sentarse, tomar aire y agua si lo desean. En la tranquilidad de la misma podrán observar y escuchar y observar aves o monos *(dependiendo de la temporada).*

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

² Término que en idioma inglés significa “*copa de los árboles*”.

NÚCLEO TURISMO

Módulo: Técnicas de atención y guiado para actividades de tirolesa

- ◆ A cada uno de ustedes, según su talla y tamaño se les colocará un arnés como este (*se muestra el arnés*) y es muy importante que el guía sea la persona que los coloque en razón de que cada faja debe quedar ajustada correctamente. Si no siente que el arnés que le adjudicó se acomoda a su cuerpo, por favor solicítente al guía que se los revise. POR NINGUNA RAZÓN TOMEN LA INICIATIVA DE AJUSTARSE USTEDES MISMOS EL ARNES O SILLIN³.



Arnés con fajas ajustadas correctamente.

- ◆ 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, si no debe reportarlo a sus superiores para ser relevado.
- b. Ningún guía puede realizar un tour en condiciones climatológicas adversas, esto significa que si se presentan lluvias o vientos más fuertes de lo acostumbrado, el tour de tirolesa debe cancelarse. Por ninguna razón debe privar el dinero a la seguridad de las personas.

³ Las palabras mayúsculas significan que traten de subir un poco la voz, para llamar la atención de todos.

NÚCLEO TURISMO

Módulo: Técnicas de atención y guiado para actividades de tirolesa

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 de tirolesa 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 el 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

- e. Un guía no debe realizar el tour con personas con problemas de salud relevantes, diabéticos, cardiópatas, epilépticos, mujeres embarazadas, etc., y tiene que tener la capacidad de explicar por que ese tour no es conveniente para ellos y aunque estos 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, estos deben estar autorizados por sus padres, quienes firmarán por él la hoja de relevo.

Un dato importante sobre este particular es que si bien es cierto que un cliente asuma su responsabilidad de ejecutar un tour, esta decisión se basa en la credibilidad que tiene en la empresa y en sus guías y por lo tanto,

CUALQUIER ERROR QUE COMETA UN GUÍA SON RESPONSABILIDAD SUYA Y NO DE SUS CLIENTES Y POR LO TANTO, NO DEBE CREER QUE POR HABER FIRMADO UN CLIENTE UNA FÓRMULA, LE EXONERA DE SUS ERRORES

- 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 puesto.

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 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 de 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.

UN TOUR DE TIROLESA 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 DE LA TIROLESA.

- 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 cada 15 días 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 de la siguiente manera:
 - ✚ 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 problemita de salud con el fin de que logren disfrutar al máximo la actividad.

NÚCLEO TURISMO

Módulo: Técnicas de atención y guiado para actividades de tirolesa

- ✚ Sabemos que ustedes vienen a este país a disfrutar de sus vacaciones y que por lo tanto hay fiestas, comidas y algunas cervezas 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 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** se deben tocar los animales que encuentren ni salirse de los senderos.
- ✚ Una vez en la primera plataforma y durante el tiempo que dure el recorrido del 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** pongan las manos delante de la polea (*se les muestra la polea*).
 - ◆ En las plataformas, **NO** quiten el anclaje.
 - ◆ Si requieren asistencia, **PÍDANLA A SU GUÍA**.

Si bien es cierto que las empresas de tirolesa 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.
- ✚ **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. **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.

NÚCLEO TURISMO

Módulo: Técnicas de atención y guiado para actividades de tirolesa

- ✚ **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.

Hablando sobre este tema un guía externo una vez 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, incluidas las nalgas. Esta situación es lógica y comprensible, dado que de hecho estas situaciones suceden, sin embargo el guía debe hacer su trabajo profesionalmente y por lo tanto hacerlo bien.

NÚCLEO TURISMO

Módulo: Técnicas de atención y guiado para actividades de tirolesa

Si la situación anteriormente expuesta por el guía se presenta, es conveniente que este 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 poner 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.
3. Una vez seleccionados los arneses, se procede a ponérselos a cada uno de los clientes siguiendo el siguiente procedimiento:⁴
 - a. Se deben liberar todas las fajas del arnés o sillín.
 - b. 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*).
 - c. 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 primera plataforma.⁵



⁴ Fotos cortesía de "Waterfalls Canopy Tour".

⁵ Independientemente si son niños o adultos, el guía debe tener el cuidado de ajustar el equipo adecuadamente, por lo que debe crear un ambiente de confianza e ir preguntando a la persona si siente bien el equipo o lo considera muy socado o muy flojo.

NÚCLEO TURISMO

Módulo: Técnicas de atención y guiado para actividades de tirolesa

- d. Se le dan los guantes con el fin de que los coloque en el mosquetón correspondiente.

Una vez colocados todos los arneses, se procede a iniciar con el tour de tirolesa.

2.3. DEMOSTRACION EN CABLE ESCUELA

El cable escuela posibilita al guía explicar la forma en que se recorre un trayecto en un cable. El procedimiento de explicación es el siguiente:

1. El guía coloca el equipo en el cable.
2. El guía coloca la línea de seguridad y explica que esta se utiliza con el fin de que sirva de respaldo en caso de fallar la línea principal.
3. El guía explica como colocar las manos en el cable y el procedimiento de frenado.
4. El guía explica la forma de entrar a la rampa de destino, por ejemplo debe indicar como levantar los pies y como frenar.

PRUEBAS DE AUTOCONTROL

Caso 1

Usted ingresa a trabajar a una empresa de tirolesa 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:

NÚCLEO TURISMO

Módulo: Técnicas de atención y guiado para actividades de tirolesa

- La empresa fue establecida en el 2000
- Cuenta con 15 plataformas
- Los cables son de 300, 200 y 150 metros de altura y se ubican en torres.
 - Para llegar a la primera plataforma se debe transitar por un sendero de 2 kilómetros dentro de un bosque seco primario y secundario que pasa por 200 metros de playa. Se esta en época de verano.
 - La vegetación que rodea al sendero es típica del bosque seco. Hay de todas las especies conocidas
 - En el área hay venados, monos congo, serpientes, mariposas y aves de la zona.

TÉCNICAS DE ATENCIÓN Y GUIADO PARA ACTIVIDADES DE TIROLESA

CAPÍTULO 3

PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO PARA LA EJECUCION DEL TOUR

CONTENIDOS

31. EJECUCION DEL TOUR

3.2.- CHARLA DE DESPEDIDA

OBJETIVO

EJECUTAR UN TOUR CONFORME LO ESTABLECIDO

NÚCLEO TURISMO

Módulo: Técnicas de atención y guiado para actividades de tirolesa

3.1. EJECUCIÓN DEL TOUR



En la ejecución de un tour el guía debe actuar en todo momento con, 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 de tirolesa 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 de tirolesa genera adrenalina, fuerza y hasta cierto temor, por lo que se convierte en una aventura inolvidable para los participantes.

NÚCLEO TURISMO

Módulo: Técnicas de atención y guiado para actividades de tirolesa

- ✚ 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 para el equipo por 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.

- ✚ Una vez en la primera plataforma el primer y segundo guía salen para recibir en la plataforma de destino 2 y 3.

- ✚ 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.

- ✚ Cuando los guías y clientes están en una plataforma, es conveniente que se mantengan en la misma con un anclaje de seguridad.

- ✚ Todos los guías deben estar pendientes del grupo. Si las personas tienen que esperar, por ejemplo, en una rampa de un Canopy, el guía debe mantener un clima adecuado, sin presión para los clientes y sus compañeros de trabajo. Si hay un retraso en los

NÚCLEO TURISMO

Módulo: Técnicas de atención y guiado para actividades de tirolesa

compañeros de trabajo, por razón alguna debe emitir comentarios ni realizar gestos de desagravio.

- ✚ Otro guía permanece en la plataforma y procede a colocar a los clientes en el respectivo cable, con el fin de iniciar la actividad de desplazamiento. Este guía debe visualmente dar una revisión general del equipo de sus clientes, con el fin de aplicar un último control de seguridad.
- ✚ Una vez colocados los clientes en el cable, se hace contacto con el guía que los recibirá y se espera la señal de *“visto bueno”* o *“o.k.”*
- ✚ Una vez que el guía emite la señal de estar preparado para recibir, el guía envía el cliente por el cable y repite el proceso con los siguientes clientes. Por ninguna razón se debe enviar un cliente sin que este listo el guía para recibirlo, dado que esto podría causar un accidente serio en el cliente y el mismo guía.
- ✚ Dado que cada cable tiene sus propias características físicas como por ejemplo longitud, velocidad, escenarios, etc, el guía antes de enviar al cliente puede indicarle si debe frenar o si no y a cuántos metros de la plataforma de destino.

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

NÚCLEO TURISMO

Módulo: Técnicas de atención y guiado para actividades de tirolesa

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. El gusto del equipo de guías de haberlos atendido.
4. El deseo de que recomienden el tour a otras personas.

PRUEBAS DE AUTOCONTROL

CASO N°1

ANÁLISIS DE UNA SITUACIÓN

Usted está un día en su empresa de tirolesa como líder de grupo, en espera de recibir 50 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°2

ANÁLISIS DE UNA SITUACIÓN

Usted está un día en su empresa de tirolesa 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 100 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?

GLOSARIO

Agentes atmosféricos:	Problemas relacionados con la lluvia, sol, viento.
Alma:	Parte interna de la cuerda.
Amarrar:	Atar, sujetar.
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:	Adjetivo que significa no permitir 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.

NÚCLEO TURISMO

Módulo: Técnicas de atención y guiado para actividades de tirolesa

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.

NÚCLEO TURISMO

Módulo: Técnicas de atención y guiado para actividades de tirolesa

Gaza:	Argolla 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.
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.
Tirolesa:	Cuerda tensada desde un punto fijo a otro.

Tour: Paseo programado.

BIBLIOGRAFÍA

Strauss/Sayles. Personal Problemas Humanos de la Administración. Editorial Prentice Hall, 1981. pág 179.

Colegio de Profesionales en Ciencias Económicas de Costa Rica. Revista N°2-2004, pag 9.

ICT. **Departamento de Fomento**. Manual de los Procesos de Recurso Humano, Mantenimiento y Seguridad. 2003

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

Páginas electrónicas:

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