

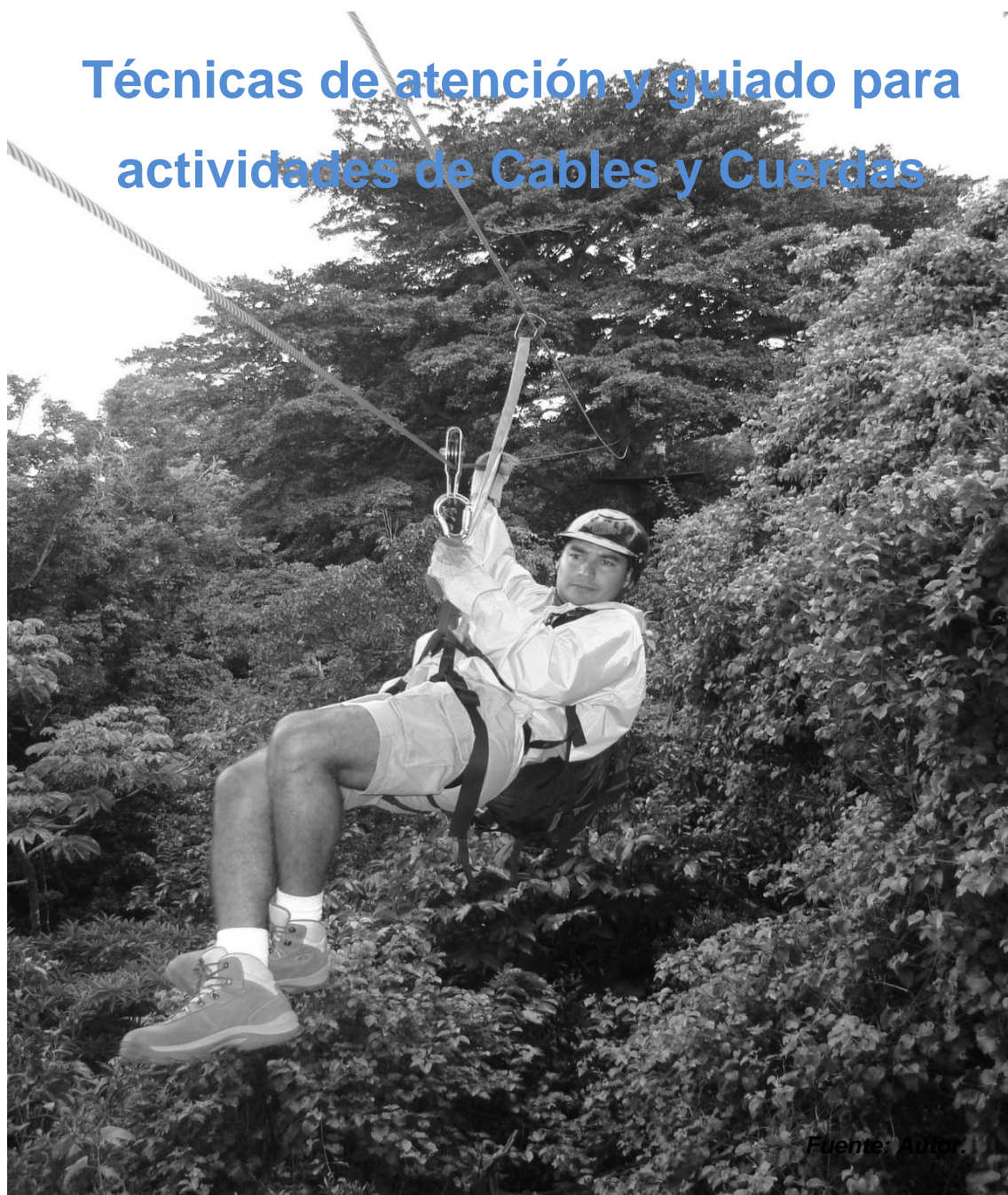
***Atención y Guiado para Actividades de Cables y
Cuerdas***

Actualizado por: Lic. Asdrúbal Meneses Frías



SanJosé, CR: INA, 2013

Técnicas de atención y guiado para actividades de Cables y Cuerdas



Fuente: Autor.

Instituto Nacional de Aprendizaje (Costa Rica)
Técnicas de atención y guiado para actividades de Cables y
Cuerdas.

Nombres:

Núcleo de Turismo, C.R.INA, 2013

#DE PÁGINA;

Material didáctico - No comerciable

1. TURISMO DE AVENTURA. 2. PLANIFICACIÓN Y
ORGANIZACIÓN DE INSUMOS 3. COMUNICACIÓN Y
ACTITUD DE SERVICIO 4. ELABORACIÓN DE CHARLAS 5.
TRABAJO EN EQUIPO.6. EJECUCIÓN ACTIVIDADES
AVENTURA.

Primera Edición
Instituto Nacional de Aprendizaje
San José, Costa Rica

©Instituto Nacional de Aprendizaje, 2013

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

Impreso en Costa Rica

INDICE

Contenido

INDICE	i
PRESENTACIÓN	iii
INTRODUCCIÓN.....	v
OBJETIVO GENERAL.....	vi
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	vi
CAPITULO 1.....	7
1.1 Segmentos de Turismo Aventura:	8
CAPITULO 2.....	18
2.1 Perfil del Guía de Turismo en Cables y Cuerdas	19
Actitudes de los clientes:	23
El Cliente Sumiso	24
El Cliente Abusivo	24
CAPITULO 3.....	25
3. Planificación y organización de insumos.....	25
Planificación y organización de insumos	26
Lista de Pasajeros:.....	26
Voucher:.....	27
Hoja de Descargo / Waiver / Discleirmer:.....	28
Hoja de Evaluación	28
4. La comunicación y actitud de servicio.....	46
4.1 Lenguaje corporal.	46
4.2 Interpretación de los recursos turísticos de la zona.....	46
4.3 Asistencia técnica y psicológica durante el desarrollo del tour para con los clientes.....	46
4.4 Vocabulario Técnico.	46
4. La comunicación y actitud de servicio.....	47

5. Elaboración de charlas y demostración para desarrollar el tour.....	54
5. Elaboración de charlas y demostración para desarrollar el tour.....	55
6. El trabajo en Equipo	66
6. El trabajo en Equipo.....	67
7. Procedimientos de trabajo para la ejecución de un tour.....	69
7. Procedimientos de trabajo para la ejecución de un tour.	70

PRESENTACIÓN

El presente material didáctico ha sido elaborado con el fin de servir de apoyo en el proceso de capacitación de las personas participantes en el módulo de formación de *“Atención y Guiado para Actividades de Cables y Cuerdas”* la cual forma parte del programa de formación profesional modularizado dirigido a la figura profesional de *“Guía de Turismo de Aventura para Actividades de cables y cuerdas”*.

Las actividades con riesgo implícito como son las de cables y cuerdas se categorizan en el segmento de Turismo de Aventura, el cual a pesar de tener la particularidad de desarrollar actividades potencialmente riesgosas, no debe presentarse ningún riesgo real para las personas que realizan las actividades.

Este material desarrolla temas elementales para una práctica segura por parte de los guías y usuarios de los servicios ofertados, así como las responsabilidades y limitaciones que conllevan ser guía de turismo de aventura. De igual modo es importante hacer mención que estos deben conocer un vasto conocimiento en normas de seguridad, mantenimiento y rescate para las actividades realizadas. El desarrollo y la secuencia de los diferentes temas tratados, posibilitará al participante aplicar dichos conocimientos en el momento de operar un *tour* de aventura con cables y cuerdas de manera eficiente, eficaz y segura.

El documento está compuesto por 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.



Fuente: Autor.

INTRODUCCIÓN

Costa Rica como destino turístico ofrece múltiples opciones vacacionales; es líder en turismo de aventura y ecoturismo.

En tan solo 51.000 kilómetros cuadrados, Costa Rica resguarda el 5 por ciento de la biodiversidad mundial, y es por ello, que miles de turistas amantes de la naturaleza visitan nuestro país para disfrutar su flora y fauna.

Asimismo, podrá realizar observación de aves, surf, caminatas por bosques, el canopy, canyoning, bungee, los rápidos de los ríos, kayaking, son parte de una variada oferta de actividades que el visitante puede realizar al aire libre en cualquier época del año, gracias a la belleza escénica de los bosques tropicales y a las agradables temperaturas que caracterizan al país.

OBJETIVO GENERAL

Ejecutar el tour para actividades de Cables y Cuerdas, garantizando satisfacción e integridad física del cliente, cumpliendo con el programa, itinerarios, planificación, preparación y procedimientos propuestos por la actividad turística.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Conocer los conceptos básicos que interactúan en las actividades turísticas de aventura de cables y cuerdas.
2. Realizar una planificación y organización de los insumos requeridos para la ejecución de un tour de aventura en cables y cuerdas.
3. Demostrar capacidad de comunicación y actitud de servicio al cliente.
4. Diseñar el guión para la implementación de la charla de bienvenida, uso del equipo, seguridad y despedida; Según, especificaciones técnicas, normas establecidas de uso del equipo y normas de seguridad en la prestación del servicio turístico de aventura en actividades con cables y cuerdas.
5. Demostrar capacidad para el trabajo en equipo.
6. Ejecutar un tour siguiendo las normas de seguridad y manipulación de los equipos y elementos del tour, sin poner en riesgo su integridad física, la de los clientes, y compañeros.

CAPITULO 1

1. Generalidades del turismo de aventura en actividades de cables y cuerdas.

- 1.1 Segmentos de turismo aventura:
 - 1.1.1 Tirolesa o Canopy Tour.
 - 1.1.2 Rapel o descensos.
 - 1.1.3 Ascensos y Escalada.
 - 1.1.4 Péndulo o Tarzan Swing.
 - 1.1.5 Barranquismo o Canyoning.
 - 1.1.6 Bungee Jumping.
 - 1.1.7 Espeleología.
 - 1.1.8 Vía Ferrata.
 - 1.1.9 Otros.

GENERALIDADES DEL TURISMO DE AVENTURA EN ACTIVIDADES DE CABLES Y CUERDAS

Turismo:

En la actualidad gran parte de los turistas que visitan nuestro país, son motivados por el Ecoturismo, pero hacen otras actividades complementarias, según encuestas del Instituto Costarricense de Turismo (ICT), el 61% de los vacacionistas, visitan parques nacionales, 66% observación de flora y fauna y el 65% utilizan senderos naturales. Aún más pasajeros (78%) visitan una playa. Esto quiere decir que una gran mayoría de turistas, cuya principal motivación es el ecoturismo, también realizan otras actividades (41% hacen tirolesa, 51% visitan volcanes), más del 70% se hospedan mínimo una noche en la ciudad.

Según la OMT (Organización Mundial del Turismo), el Turismo se puede definir como el conjunto de actividades recreativas, vacacionales, de ocio o de negocios, que realizan las personas en sitios diferentes a las de su residencia habitual, por un periodo no mayor a un año, ni inferior a las 24 horas.

1.1 Segmentos de Turismo Aventura:

Las actividades turísticas de aventura son todas aquellas actividades en donde se presta un servicio a un cliente, como es el caso de las actividades de turismo de aventura que se desarrollaran más adelante.

Para entender un poco más sobre las actividades de aventura es importante recordar que es un tour, el cual lo podemos definir como un recorrido con el interés de conocer y observar tanto atractivos naturales, como culturales y el aprovechamiento de los mismos a través de actividades turísticas. Se puede realizar en distintos medios de transporte, al aire libre, en espacios cerrados y generalmente es guiado por una persona especializada en el tema y/o la región.

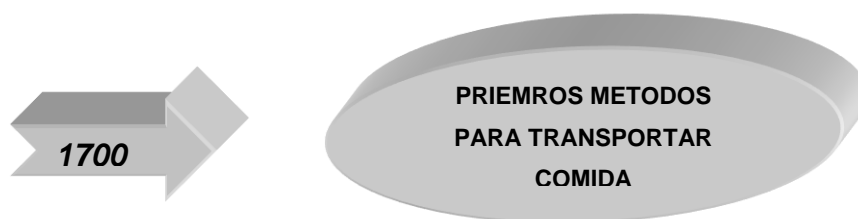
1.1.1 Tirolesa o Canopy Tour:

Actividad turística que consiste en desplazarse de un punto a otro a través de una cuerda o cables con un equipo especializado para ello, el cual como mínimo consiste en un casco, arnés, líneas de sujeción, conectores, polea, guantes, sistema de freno entre otros.

Historia de la Tirolesa

A pesar que la tirolesa es una de las aventuras más emocionantes y populares al aire libre para las personas que vienen de vacaciones a Costa Rica, no es un invento reciente. De hecho, en 1897 H.G. Wells, en su famosa novela El Hombre Invisible, se refirió a la tirolesa como inclinado firme.

Las Tirolesas se han utilizado desde el año 1700 en las áreas montañosas y remotas, incluyendo Europa, China y el Himalaya, como un método para cruzar los ríos, cañones y otros obstáculos naturales. En el Interior de Australia, las tirolesas (eran conocidas como Zorros Voladores) eran un método popular para entregar comida, herramientas, y otros artículos de primera necesidad para los trabajadores en las áreas remotas y también fueron empleadas durante el tiempo de guerra para entregar municiones a las tropas australianas durante los conflictos.



En 1970 profesores, investigadores y estudiantes de universidad trabajaban en la selva densa recolectando datos utilizando este estupendo método de transportación y entrega para ayudarse en su búsqueda.

En Costa Rica da su inicio aproximadamente en el año de 1997.....

1.1.2 Rapel o Descensos.

Actividad que se realiza en cuerdas, por lo general en cuerdas estáticas y se utilizan un dispositivo de descenso.

El rápel o rapel (del francés rappel) es un sistema de descenso por superficies verticales. Se utiliza en lugares donde el descenso de otra forma es complicado, o inseguro.



Fuente: Autor.

El rápel es el sistema de descenso autónomo más ampliamente utilizado, ya que para realizar un descenso sólo se requiere, además de conocer la técnica adecuada, llevar con usted el arnés y una figura metálica para descender. El rápel es utilizado en excursionismo, montañismo, escalada en roca, espeleología y otras actividades que requieren ejecutar descensos verticales.

El rápel también es utilizado en rescate, tanto en los medios naturales como en los urbanos, así como en operaciones militares.

1.1.3 Ascensos y Escalada.

Actividad que consiste en realizar un ascenso a través de una cuerda con Dispositivos de ascenso o a través de un sistema de progresión “prusik” .

La escalada, en montañismo, es una actividad que consiste en realizar ascensos sobre paredes de fuerte pendiente valiéndose de la fuerza física y mental propia. Se considera escalada todo ascenso ya sea fácil, difícil o imposible de realizar (según el estado físico de la persona) con las extremidades inferiores (pies y piernas, en algunos casos también se podía llegar a utilizar la rodilla, por si hubiera alguna pared al lado) y las extremidades superiores (brazos y manos). En la escalada hay alturas que implican un peligro considerable y con el objetivo de tener seguridad se utiliza equipo de protección.

En origen, la escalada aparece como una actividad derivada del montañismo. Entonces se consideraba sólo como un medio de entrenamiento para los recorridos de montaña. Fue en el siglo XIX cuando la actividad nació en Alemania del Este (Dresde) y en Inglaterra (el distrito de los Lagos).

A lo largo de un siglo, el material evolucionó al ritmo de las actuaciones de los escaladores y a la inversa. Las vías de dificultades crecientes aparecieron con los tiempos: 1913, nivel 5 ; 1917, nivel 6 ; 1970, nivel 7 ; 1983, nivel 8 ; 1991, nivel 9... La existencia de rocódromos a partir de los años 1960 dio un auténtico empuje a la evolución de la disciplina.

Fuente: www.wikipedia.com

1.1.4 Tarzan Swing.

Conocido también como péndulo, el cual es desplazamientos horizontales, generalmente se utilizan cuerdas, aunque en algunas ocasiones se emplean cables de acero para realizar el péndulo.



Fuente: Autor.

1.1.5 Barranquismo o Canyoning.

Actividades de descenso de barrancos con dispositivos específicos para la actividad, generalmente se involucran caídas de agua, en donde el turista experimenta el contacto con el agua.



Fuente: Autor.

El canyoning y conocido también como barranquismo, es un deporte de aventura que se practica en los cañones o crestones de un río, pudiendo presentar un recorrido muy variado: se encuentran tramos con poco caudal o incluso secos, puntos con pozas profundas y otros tramos con cascadas, encontrando también terrenos con vegetación o desérticos. El canyoning, consiste en ir superando estos cambios de recorrido: caminando, nadando, o en rapel, si es necesario. Se considera que para que un descenso sea valorado como apto para el canyoning debe combinar al menos dos de estas tres características: caudal, verticalidad.

Por seguridad se practica frecuentemente en grupo, y debe tenerse experiencia mínima y el equipo adecuado para su desarrollo.

1.1.6 Bungee Jumping.

Actividades que consisten en un salto al vacío con una cuerda de bungee, la cual consiste en un conjunto de ligas sujetadas las cuales poseen elongación para la absorción de la caída.



Fuente: Autor.

La palabra bungee apareció por primera vez en 1930 y fue el nombre de un borrador. En la década de los 50 David Attenborough y la cadena televisiva BBC han traído nuevamente material de los “land divers” de la isla pentecostal en Vanuatu, jóvenes que saltan desde altas plataformas con sogas ajustadas a sus tobillos como una prueba de coraje. Esta filmación inspiró a Chris Baker de Bristol, Inglaterra a usar las cuerdas elásticas en un juego de entretenimiento. El primer bungee jump moderno fue hecho el 1 de abril de 1979 desde Clifton Suspension Bridge en Bristol, y fue hecho por cuatro miembros de un club de deportes extremos. Los saltadores, liderados por David Kirke, fueron arrestados poco después, pero continuaron con los saltos en EE. UU., de este modo difundiendo el concepto de bungee jump mundialmente. Por 1982 saltaron desde grúas y globos aerostáticos, apareciendo en televisión.

Fuente: www.wikipedia.com

1.1.7 Espeleología.

Son las actividades de aventura que se realizan en cavernas, en donde se realizan desplazamientos en la misma y según sus características geomorfológicas así serán las técnicas y características que el tour tendrá.



Fuente: Autor.

La espeleología (del griego σπηλαιου spelaίου que significa cueva y -logía, tratado), es una ciencia cuyo objeto es la exploración y estudio de las cavidades subterráneas. Considerado el padre de la espeleología moderna, el francés Édouard Alfred Martel (1859-1938) inició las primeras exploraciones científicas y en 1895 fundó la Sociedad Espeleológica de Francia.

Se ha propuesto sin éxito que aquellas ocasiones en que su práctica se asemeja más bien a un deporte, sería más apropiado denominarla espeleísmo; aunque, no deja de tener sus orígenes en una ciencia que estudia la morfología de las cavidades naturales del subsuelo. Se investiga, se topografía y se catalogan todo tipo de descubrimientos subterráneos. Es más, la espeleología es una ciencia en la que se hallan implicadas varias otras: la formación y las características de las cavidades interesan a los geógrafos y geólogos; los cursos subterráneos de agua a los hidrólogos; la fauna (más variada y numerosa de lo que se cree) a los zoólogos; los vestigios del hombre prehistórico a los antropólogos y arqueólogos y de los fósiles de animales a los paleontólogos, etc.

La espeleología oferta multitud de atractivos, tanto lúdicos como científicos a diversos niveles, lo que hace de ella una actividad muy completa.

Fuente: www.wikipedia.com

1.1.8 Vía Ferrata

Desplazamiento en piezas de metal EN FORMA DE HERRADURA, CONTRA LAS paredes, las cuales generalmente son de roca y se emplean sistemas de cuerdas para garantizar la seguridad de los participantes.



Fuente: autor

Una vía ferrata es un itinerario tanto vertical como horizontal, equipado con diversos materiales: clavos, ganchos, presas, pasamanos, cadenas, puentes colgantes y tirolesa, que permiten el llegar con seguridad a zonas de difícil acceso para turistas o no habituados a la escalada. La seguridad corre a cargo de un cable de acero instalado en toda la vía y el arnés provisto de mosquetones especiales de vía ferrata, que aseguran en caso de caída. La zona clásica de vías ferrata se encuentra en los Dolomitas, los Alpes Italianos, aunque también las encontramos en gran número en Francia, Suiza, Alemania y poco a poco en España.

Otros

Deportes de aventura.

Los deporte de aventura es una nueva forma deportiva que, en equipo, pone al hombre en contacto con la naturaleza, en el que la motivación de llegar a la

meta está por encima de cualquier resultado. El objetivo es llegar, superarse a uno mismo, y para ello es necesario el desarrollo de cualidades físicas, habilidades motoras, gran resistencia general y, por sobre todo, una gran preparación psicológica y de vínculos mutuos entre los participantes.

El trabajo en equipo logra fundamental importancia, como así también el conocimiento técnico necesario para cada una de las disciplinas que se practican (entre ellas: escalada, rafting, mountain bike, escalada en roca, kayak, cabalgata). Un aspecto decisivo en estos deportes es el saber orientarse: saber dónde estamos, hacia dónde debemos ir y cómo movernos en un terreno desconocido, donde la naturaleza impone su extensión.

El excursionismo es un término que se toma a veces como sinónimo, sin embargo, el término deporte de aventura es más general, aunque menos popular.

En el deporte de contacto con la naturaleza, el objetivo se centraría en vencer los obstáculos presentados por determinados elementos naturales, es decir, ambientes tales como el del agua, el de la montaña, el de la nieve, el del campo, el de la fauna. En esas prácticas, el hombre tiende a valorar más el medio ambiente por encima de cualquier otra consideración, lo que exige una meditación acerca de su constitución. En este grupo se incluyen los deportes tales como, el alpinismo, el piragüismo, el canotaje, vela, y en general, toda práctica relacionada con el medio ambiente natural.

CAPITULO 2

Guía de Turismo de Aventura en Actividades de Cables y Cuerdas.

- 2.1** Perfil Guía de turismo de aventura en actividades de cables y cuerdas.
- 2.2** Funciones.
- 2.3** Obligaciones
- 2.4** Perfil del cliente aventurero.

CAPITULO 2

GUÍA DE TURISMO DE AVENTURA EN ACTIVIDADES DE CABLES Y CUERDAS.

2.1 Perfil del Guía de Turismo en Cables y Cuerdas

Según el reglamento de guías de turismo del ICT N° 31030-MEIC-TUR este profesional es:

“El guía de turismo especializado es aquel guía que presta sus servicios en actividades específicas que requieren conocimientos especializados como en observación de aves o en algunas de las actividades descritas en el reglamento para la operación de las empresas de turismo de aventura.”

Persona que guía a los visitantes en el idioma de su elección e interpreta el patrimonio cultural y natural de una zona, que normalmente posee una titulación específica sobre una zona, por lo general emitido o reconocido por las autoridades competentes.

Fuente: www.wikipedia.com

El guía de turistas se define como el profesional en la atención, asistencia y conducción de las personas que visitan un determinado lugar con el fin de relajamiento y recreación, educación y cultura.

El guía de turistas debe cumplir con una serie de habilidades, destrezas, cualidades, sentido común, ética profesional, condición física, carisma, espiritualidad y objetividad, con el fin de brindar un excelente servicio al cliente.

A continuación se ofrece un listado de algunas de las competencias que debe de poseer el guía de turismo en cables y cuerdas:

PERFIL DEL GUÍA DE TURISTAS EN CABLES Y CUERDAS:

1. Conocimiento de las actividades de aventura con cables y cuerdas.
2. Conocimiento de los sitios de interés turístico y de los servicios turísticos de la zona.
3. Dominio de la terminología turística.
4. Dominio de las características técnicas de los equipos y elementos utilizados en el tour.
5. Líder
6. Manejo de idiomas
7. Buena presentación personal
8. Manejo de imprevistos.
9. Dominio y veracidad del criterio técnico aplicado al estado de los elementos del tour, según las inspecciones hechas al tour.
10. Manejo adecuado de técnicas de rescate, frenado y recuperación de clientes durante el tour.
11. Amplios conocimientos sobre Costa Rica y el mundo
12. Amable
13. Respetuoso
14. Preparado académicamente.
15. Proactivo.
16. Buena condición física, la cual es indispensable para el guía de aventura.
17. Manejo de documentos administrativos.
18. Información general de las políticas de garantías, limitaciones y restricciones de los servicios comprados por el cliente.
19. Amplia cultura general.
20. Conocimiento en primeros auxilios y RCP.

2.1.1 Funciones del Guía de Turismo de Aventura.

Al igual que los guías generales, los Guías de Turismo de Aventura tienen las siguientes funciones:

- a) Guiar a los turistas en sus visitas a parte o todo el territorio nacional con el propósito de mostrar o facilitar el disfrute del patrimonio turístico nacional.
- b) Conducir a los turistas a establecimientos de recreación, gastronómicos y otros, principalmente a los que han sido calificados como turísticos por el Instituto.

- c) Vigilar y prevenir a los turistas de posibles abusos en cuanto a cobros excesivos, o cualquiera otro derivado de su desconocimiento de las leyes y costumbres del país.
- d) Suministrar información en forma precisa y veraz sobre el funcionamiento de los medios de transporte, servicios turísticos, realidad social o económica del país, tipo de cambio, de espectáculos públicos, condiciones climáticas, sanitarias, medios de alojamiento, principales establecimientos hospitalarios, profesionales médicos en general y otros asuntos de interés.
- e) Rendir testimonio ante las autoridades que corresponda, de los abusos que puedan sufrir los turistas.
- f) Comunicar a los turistas, cuando corresponda, la posibilidad de acudir a la Oficina de Quejas del Instituto o a la Oficina de Protección del Consumidor del Ministerio de Economía, por reclamos derivados del disfrute de servicios turísticos que afecten sus intereses legalmente protegidos.
- g) Colaborar en la protección de los recursos naturales y culturales del país.
- h) Ofrecer seguridad a los visitantes, suministrar primeros auxilios y gestionar las acciones correspondientes en caso de emergencia.

2.1.2 Obligaciones del Guía de Turismo de Aventura.

Las obligaciones del guía son:

- a) Cumplir cabalmente con lo señalado en el Reglamento 31030-MEIC-TUR** del 17 de enero del 2003 .
- b) Evitar cualquier actuación contraria a la moral y buenas costumbres así como cualquier tipo de acoso sexual a los turistas.
- c) Colaborar con el Instituto cuando éste lo requiera.
- d) Denunciar ante el Instituto, las agencias de viajes que contraten Guías de Turismo que no cuenten con la credencial que otorga el ICT.
- e) Asistir a las actividades culturales o eventos que el Instituto programa periódicamente con fines de perfeccionamiento profesional.
- f) Salvaguardar el medio ambiente del país, así como proteger sus manifestaciones culturales, sus costumbres.

- g) Contribuir en evitar que se produzca la explotación sexual de menores. h) Dar información veraz, completa y oportuna, a los turistas, sobre los servicios y patrimonio turístico del país.
- H) Portar la credencial en un lugar visible para los turistas.
- I) Dar información veraz, completa y oportuna, a los turistas, sobre los servicios y patrimonio turístico del país.
- J) Portar la credencial en un lugar visible para los turistas.

Comportamiento del Guía

El guía de turistas es un profesional y líder del grupo de clientes consumidores y clientes internos. Por esta razón se relacionará directa e indirectamente con muchas personas provocando que su comportamiento sea el adecuado, a continuación brindamos una serie de sugerencias del comportamiento que debe asumir en su labor como guía de turismo.

Oficina: Respetuoso Colaborador Ordenado	Unid. Transporte: Presentación Personal Colaborador Comunicación Fluida No Distraer al Chofer Respetuoso y Responsable	Área Protegida: Caminar primero Respetar reglas No Salirse del Sendero Dar instrucciones y sugerencias.
Empresas de Servicio: (Souvenirs, Hotel, De Aventura). Orientar al Cliente, Cumplir con las Reglas, Respetar al Guía Asignado, Colaborar con el Tour, Ordenar Documentos, Apoyar al Chofer.		
Qué NO se debe Hacer ? Dormir en los recorridos, Escuchar Música con Audífonos, Romper las Reglas, Provocar roces con el chofer (tips), No relacionarse personalmente con los clientes, No Fumar, No ingerir bebidas		

2.1.3 Perfil del Turista Aventurero

Un turista puede encontrar y satisfacer su búsqueda interna y mejorar su condición física, reducir la tensión y por lo tanto mejorar su estado emocional y

físico, así como vivir la experiencia de “logro” al superar un reto impuesto por la naturaleza, en donde la experiencia es sólo entre la naturaleza y el turista, en donde el reto es contra el tiempo o contra el hombre mismo.

Una turista se puede definir como toda persona, sin distinción de raza, sexo, lengua o religión, que se desplace a un lugar distinto al de su residencia por un período mayor a veinticuatro horas y no más de seis meses, en cualquier período de doce meses, con fines de turismo, recreo, deportes, salud, asuntos familiares, peregrinaciones religiosas, negocios u otros, sin propósito de inmigración. Para efectos de este reglamento se incluirá como turista al visitante de cruceros.

Por lo cual podríamos concluir que un turista aventurero es toda aquella persona que se interesa por realizar tour en actividades de aventura como cables y cuerdas.

Actitudes de los clientes:

El turista se desplaza de su lugar de origen con el interés de disfrutar de la naturaleza y cultura de su país o fuera de él, en busca de la recreación, relajación para olvidar las múltiples actividades cotidianas.

El guía de turistas debe tener presente las distintas personalidades de los clientes, el diferenciarlas le va a permitir ofrecer un servicio personalizado, con base en los gustos de cada persona y a la entera satisfacción de la empresa.

La gran diversidad de personalidades y temperamentos entre los miembros de un grupo merece un análisis para intentar trabajar con un grupo homogéneo, entre los más importantes se encuentran:

El Cliente Sumiso

Características: Es una persona tímida, retraída y no manifiesta abiertamente sus expectativas. Por ello el prestador de servicios debe de preguntar directamente: Cómo

El Cliente Abusivo

Características: Ponen en tela de juicio la garantía de los productos e inventan malos tratos con el fin de obtener algo.

El prestador de servicios debe de actuar con cautela y estar bien informado para

El Cliente Seductor

Características: Utilizan vestimentas muy cuidadosas, de colores llamativos, ropa ajustada, escotes, haciendo resaltar su cuerpo. Tienden a mirar fijamente a los ojos, les gusta acercarse mucho, su voz es persuasiva y su conversación versa sobre

El Cliente Agresivo

Características: Se identifica fácilmente por su voz alta, manifiesta abiertamente lo que espera y lo que le molesta, es crítico y censura simplemente por el afán de molestar. Refleja su temperamento con expresiones faciales como: cabeza erguida, ceño fruncido, rostro ruborizado, boca apretada y puños cerrados.

CAPITULO 3

3. Planificación y organización de insumos

1.1. Documentos administrativos.

1.2. Administración de reservaciones.

1.3. Programación de un itinerario.

1.4. Determinación y preparación de los insumos requeridos para ejecutar un tour de cables y cuerdas, (Equipos, Guías, Elementos del Tour, Etc.) pertinentes antes de la ejecución del tour.

1.5. Elaboración e interpretación de un Croquis del Tour con sus distintas rutas de acceso.

3.6 Almacenamiento, mantenimiento, control e inspección del equipo, el tour y sus bitácoras respectivas.

Planificación y organización de insumos

La empresa logra el objetivo de satisfacer la demanda en: cantidad, calidad, precio y por sobre todo a tiempo **optimizando la utilización de la materia prima, insumos, materiales, recursos humanos, equipos e instalaciones**. Procurando además el crecimiento de la actividad de la empresa a través del tiempo, organizando la producción.

3.1. Documentos administrativos.

Cumplen dos funciones; por un lado es un instrumento de verificación que permite comprobar el desarrollo de una acción administrativa y por otro es un instrumento de comunicación, ya que los documentos administrativos permiten la marcha del contenido de los actos a otros órganos o unidades de la empresa.

Lista de Pasajeros:

Es el listado oficial de los clientes que realizarán un servicio de un día (one day tour) o un paquete turístico (gira). Es entregado por el departamento de reservaciones verificado por operaciones y del cual el guía de turistas debe ejecutar el servicio. Los formatos son muy diferentes entre una y otra empresa, ya que cada una utiliza las columnas o espacios de acuerdo a sus necesidades operativas. Por ejemplo:

LISTA PAX (Pasajeros)

Nombre	Hotel	# Hab	Pick up Time	Tour	Observaciones
1					
2					
3					
4					

Voucher:

Es el documento que garantiza la compra de los servicios turísticos por parte del cliente. Desglosa tanto los datos personales como los servicios comprados por el cliente. Se confeccionan por separado dependiendo del tipo servicio comprado y la empresa que los representa. El guía de turistas debe recoger los vouchers de acuerdo al servicio ejecutado, posteriormente entregarlos con la lista de pasajeros al departamento respectivo, dependiendo de la empresa, se entregan directamente a contabilidad, operaciones, recepción, etc.

CR LATIN TOURS	NO. 0001
Cédula Jurídica No. 1-984-2001 Lic. ICT No 222 Tel/Fax (506) 445-0444	
VOUCHER	SERVICIOS / SERVICES
	Tour a la fortuna, Monteverde y Quepos, 7 day tour / tour de 7 dias entradas a los centros turísticos, hospedaje y transporte.
	Nombre _____ del pasajero: _____ Passenger's name
OBSERVACIONES	Party of // n. pax
	Fecha de entrada /// Check in
	Fecha de salida Check out
NO CASH / SIN VALOR EFECTIVO	
	CLIENTE

Hoja de Descargo / Waiver / Discleirmer:

Es un documento que utilizan la mayoría de las empresas dedicadas al turismo de aventura – *tiloresa, aguas rápidas, bounguee jumping, etc-* , garantizan a sus clientes la certificación del equipo por parte del proveedor y entidades internacionales relacionadas. Describe cual es la responsabilidad civil y legal de la empresa en caso de accidente, así como el descargo de responsabilidades en casos de manipulación del equipo, no acatamiento de las reglas brindadas por los guías y el descuido del cliente en la ejecución del tour, además de la no información detallada brindada por el cliente –*historial médico, limitaciones físicas, medicamentos etc—* (Ver ejemplo adjunto).

Hoja de Evaluación

Se utiliza al final del servicio con el propósito de evaluarlo. Lo realizan los clientes de acuerdo a sus apreciaciones y vivencias del tour. Consiste en una serie de preguntas simplificadas y de marca o completar de las diferentes situaciones presentadas, importante el espacio para comentarios, sugerencias o recomendaciones, en el cual el cliente expresa detalladamente su opinión personal. Por ejemplo:

Por favor marque en el avión apropiado / Please tick on the appropriate airplanes				
	Excelente / Excellent	Bue / Good	Regular / Average	Malo / Poor
Facilidades y Servicios en Registro de Abordaje / Check-in Facilities & Services	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facilidades y Servicios de Llegada / Arrival Facilities & Services	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facilidades y Servicios en Tránsito y Salida / Departing Facilities & Services	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aseo del Aeropuerto / General Airport Cleanliness	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aseo de los baños / Bathroom Cleanliness	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servicio de información / Information Services	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facilidades de Compras / Shopping Facilities	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nivel de Seguridad / Security Level	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facilidades y Servicios de Transporte / Transportation Facilities & Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servicio de Comidas y Bebidas / Food & Beverage Facilities & Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Señalización / Signage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facilidades y Servicios de Parqueo / Parking Facilities & Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>¿Cuántas veces ha pasado por el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría en los últimos 12 meses? How many times have you been through Aeropuerto Internacional Juan Santamaría in the last 12 months?</p> <p> <input type="radio"/> 0-1 <input type="radio"/> 2-3 <input type="radio"/> 4-5 <input type="radio"/> 6-9 <input type="radio"/> 10 & above / y más </p>				
Nombre-Dr./Sr./Sra./Srita / Name-Dr./Mr./Mrs./Ms: _____				
Correo-E / E-mail: _____				
Dirección / Address: _____				
País / Country: _____				
Teléfono / Telephone: _____		Fax / Fax: _____		
Vuelo de Llegada Nº / Incoming Flight Nº: _____		Fecha / Date: _____	Hora / Time: _____	
Vuelo de Salida Nº / Outgoing Flight Nº: _____		Fecha / Date: _____	Hora / Time: _____	
¿Está Ud. Llegando? / Are you arriving? <input type="radio"/>		¿Saliendo? / Departing? <input type="radio"/>		¿En Tránsito? / ¿Transfiriendo? / Transit? / Transfer? <input type="radio"/>

Reservaciones

Definición: Es aquel que tramita todas las solicitudes de reservaciones hechas a la empresa turística, analiza el estado de las reservas para confirmar o denegar las solicitudes hechas. Se mantiene rigurosamente actualizado de la capacidad y disponibilidad para los diferentes tours.

Elabora documentos oficiales cruciales en el trabajo de toda la instalación. Realiza pronósticos de reservaciones para períodos de tiempo, lo que permite estar al tanto de situaciones de overbooking o bajas turísticas. Alerta sobre períodos donde debe hacerse una mayor comercialización. Mantiene actualizada a la Recepción, respecto a la situación ocupacional, con el objetivo de captar la mayor cantidad de turismo.

Modifica, pospone, cancela y deniega solicitudes hechas, de acuerdo con las posibilidades de carga.

Funciones del Departamento de reservaciones

- Tramita todas las solicitudes de reservaciones hechas al operador.
- Analiza detalladamente las reservas hechas por períodos de tiempo para conocer los cupos y así poder vender eficientemente las capacidades del tours.
- Confirma todas las solicitudes que sean posibles, y hace saber al solicitante de esta confirmación.
- Confirma la no-aceptación de la reservación en caso de falta de disponibilidad.
- Modifica la reservación, a petición del solicitante siempre que esto sea posible.
- Estudia diariamente las posibilidades de tours, para mantener actualizado a los departamentos que soliciten esta información.
- Introduce en el sistema informático de reservaciones todas las reservaciones que hayan sido confirmadas.
- Registra todos los datos necesarios para la elaboración de la reservación.
- Recepción y distribuye los turistas que las agencias de viajes envían asegurándose que estos contengan la mayor cantidad de información posible, y que esta no varíe.

- Elabora la lista de llegadas previstas del día, la que queda oficializada con la firma del responsable de esta actividad.
- Archiva toda la información por un período de tiempo determinado.
- Informa a la Recepción de cualquier cambio en la lista de llegadas previstas del día después que esta haya sido emitida, siempre con el tiempo necesario para su tratamiento.

Ejemplo Voucher de reservación:

**Eco Aventura CR.
BOLETA DE RESERVACIÓN**

NOMBRE: _____ NÚMERO DE PERSONAS: _____

TIPO DE TOUR: _____ CANOPY: _____

CABALGATA: _____ BUMGEE: _____

RAPPEL: _____ CANYONEING: _____

DIA DE ENTRADA: _____ DIA DE SALIDA: _____

EMPRESA O AGENCIA QUE RESERVA: _____

TEL: _____ FAX : _____

CORREO: _____

ELECTRONICO: _____

TARIFA: \$ _____ MAS IMPUESTOS

FORMULARIO DE AUTORIZACION DE TARJETA DE CREDITO

FECHA: _____ YO, _____ AUTORIZO A
HOTEL

A ECOAVENTURACR. S.A, A COBRAR DE MI TARJETA VISA ()

MASTERCARD ()

Número de Tarjeta _____ Fecha de Expiración
_____/____/____

La cantidad de _\$ _____ más impuestos para cubrir las siguientes fechas _____. En caso de que no me presente o cancele con menos de 48 horas de anticipación, yo estoy en el acuerdo de que la OPERADORA ECOAVENTURA CR tiene la autorización del pago del tour Reservado.

Yo he leído y aceptado las condiciones de la reservación y estoy de acuerdo en pagar la cantidad de dinero autorizada, aun cuando no he firmado el cobro o Voucher original.

La firma que aparece en la Tarjeta de Crédito: X _____

NOTA: Este documento tiene que ser enviado de vuelta vía fax al número: (506)111-2222-444 para garantizar su reservación. Por favor incluya en el fax algún documento donde su firma aparezca como por ejemplo: la cédula, la licencia de conducir o el pasaporte.

Información sobre la hora de llegada: BUS _____ AVION _____ CARRO _____

Posible hora de llegada: _____ Numero de Vuelo _____

Por Favor llamar y dejarnos saber si va a llegar a una hora significativamente diferente a la que nos informo en este documento.

Las cancelaciones tienen que estar canceladas por escrito y por vía fax.

Apartado postal 0000, Costa Rica, Centro América.

Teléfono: xxx-xxxx FAX: xxxx-xxxx

www.ecoaventuracr.com / e- mail info@racsa.co.cr

3.3. Programación de un itinerario.

Cuando un turista hace un primer contacto con una agencia de viajes o un "tour" operador, se convierte en un cliente potencial que espera de la empresa un producto que llene sus expectativas, razón por la cual, la disposición de la

persona que lo atiende debe estar enfocada a comprender adecuadamente lo que esta persona requiere y elaborar un itinerario de acuerdo a su solicitud.

Cuando se trabaja con clientes amantes de la aventura, sus principales motivaciones pueden ser el conocimiento de un entorno poco conocido, la práctica de un deporte extremo, la aventura y el riesgo, entre otros. La elaboración de un itinerario para este tipo de clientes debe considerar todas estas implicaciones y crear un producto que posibilite al turista cumplir con sus expectativas bajo estrictas medidas de seguridad.

Cuando se elabora un itinerario, se deben considerar los siguientes aspectos:

- ✚ **Primero:** lo que el cliente desea.
- ✚ **Segundo:** como hacer realidad los deseos del cliente de manera totalmente segura.

Para poder comprender lo que un cliente desea, es importante llevar una secuencia en la conversación que posibilite elaborar un perfil del itinerario para cada caso específico. Las tareas principales de la persona que escucha a este cliente serán las siguientes:

1. Investigar y profundizar sobre aquellos aspectos de interés para el cliente.
2. Preguntar –*en el caso que sea un grupo que se atenderá*- la edad, sexo, actividades que realizan, las personas que participarán en el “*tour*”.
3. Preguntar sobre las fechas en las que tentativamente tendrían interés de ejecutar el itinerario y el lugar que más le interesaría visitar.

Con el fin de ordenar la comunicación inicial con el cliente potencial, puede elaborarse una guía similar a la siguiente:

Formulario N°1

Guía para sistematizar la información requerida para el montaje de un itinerario






Fecha:	Nombre del cliente:		
Actividad que desean realizar:	✚ Lugar:		
	✚ Fecha tentativa:		
	✚ N° de personas que desean participar:		
	✚ Días que desean destinar a la actividad:		
Qué espera del "tour":	✚ Sitios de interés:		
El grupo o persona interesada ha participado en actividades similares antes (dónde):	Cuántas mujeres: _____ Cuántos hombres: _____ Rango de edad: _____ Cuántos niños: _____		
Cuenta el grupo con experiencia previa en la actividad deseada	Si _____ No _____		
Observaciones generales:			

Una vez que se ha podido recopilar la información sobre las expectativas del cliente, se procede a analizar diversas opciones de conformación del "tour" y decidir sobre aquellos lugares que durante el tiempo que vendrá el grupo son los adecuados para ejecutar la actividad.

A manera de ejemplo se puede analizar el siguiente caso:

Formulario N°2

Aplicación de la guía para sistematizar la información requerida para el montaje de un itinerario

Fecha: 14 / 05 / 2004	Nombre del cliente: Caracola Tour	
Actividad que desean realizar: Desean visitar una caverna con guías experimentados.	 Lugar: el recomendado por la empresa.	
	 Fecha tentativa: 12/ 12/20xx al 14 / 12/ 20xx.	
	 N° de personas que desean participar: 7.	
	 Días que desean destinar a la actividad: 3.	
Qué espera del "tour": Practicar una actividad, tener una idea sobre la naturaleza y geografía del lugar.	 Sitios de interés: Las cavernas de venado y un parque nacional.	
El grupo o persona interesada ha participado en actividades similares antes (donde): En España a nivel básico	Cuántas mujeres 3. Cuántos hombres 3. Rango de edad: 30 – 45. Cuántos niños : 1. Rango de edad 10 años.	
Cuenta el grupo con experiencia previa en la actividad deseada.	Si: x (poca). No:	
Observaciones generales: El grupo es familiar y tiene poca experiencia. Les interesa conocer aspectos relacionados con la naturaleza y la geografía del lugar. Desean destinar dos días para la actividad. Desean que considere la posibilidad de visitar un parque nacional.		

3.4. Determinación y preparación de los insumos requeridos para ejecutar un tour de cables y cuerdas, (Equipos, Guías, Elementos del Tour, Etc.) pertinentes antes de la ejecución del tour.

Uno de los aspectos que garantizan el éxito en la ejecución de un itinerario es la capacidad que tiene la persona de planificar todas las actividades, con el fin de cumplir con lo ofrecido a los clientes y prever todas aquellas situaciones que pueden suscitarse durante la ejecución de un “tour”.

Continuando con el ejemplo anterior, la persona encargada de organizar todos los requerimientos para la atención del grupo en las Cavernas de Barra Honda, puede ir describiendo los insumos requeridos para llevar a cabo con éxito dicho circuito turístico y poder, de esta manera, obtener las cotizaciones sobre las cuáles se estimará el precio por persona para desarrollar este “tour”.

Grupo “X”

Fecha propuesta para el “tour”: xx/ 12/xxxx al xx / 12/ xxxx.

1. Microbús para 12 personas por 3 días (*aunque los guías y los clientes suman 9 personas, es mejor seleccionar un medio de transporte que tenga asientos extras*).
2. 9 boletos para ingreso al Parque (*7 extranjeros y 2 nacionales*).
3. Hospedaje para 9 personas por dos noches con:
 - ✚ Almuerzo y cena para el primer día.
 - ✚ Desayuno y cena para el segundo día. Una caja con emparedados para el almuerzo en el Parque Nacional de Barra Honda.
 - ✚ Desayuno tercer día.
4. Alimentación en carretera:
 - ✚ Desayuno para el primer día.
 - ✚ Almuerzo para el segundo día.
5. 2 guías especializados en descensos y ascensos.
6. Equipo de ascenso y descenso para los clientes compuesto por:
 - ✚ 7 Cascos de seguridad para descensos con luz frontal.
 - ✚ 7 Arnesees.
 - ✚ 7 Sillines de tres puntos ajustables.
 - ✚ 7 Figuras para descenso con su respectivo mosquetón de seguridad.

- + 7 Figuras para ascenso con su respectivo mosquetón de seguridad.
- + 7 Guantes.
- + 14 Botellas de agua.

Equipo requerido para descenso y ascenso en las cavernas para cada uno de los guías:

- + 2 Cascos de seguridad para descensos con luz frontal.
- + 2 Arnesees o sillines de tres puntos ajustables.
- + 2 Figuras para descenso con su respectivo mosquetón de seguridad.
- + 2 Figuras para ascenso con su respectivo mosquetón de seguridad.
- + 5 Mosquetones extras.
- + 2 Poleas sencillas.
- + 1 Juego de anillas para sistema "Prusik".
- + 2 Luces químicas.
- + 1 Foco con un juego de baterías extra.
- + 2 Silbatos.
- + 2 Brújulas.
- + 2 Radios de comunicación.
- + 2 Cobijas térmicas.
- + 2 Guantes.
- + 4 Botellas de agua.
- + 1 Botiquín de primeros auxilios básicos.

Una vez que se tiene todo el listado necesario, **debe revisarse minuciosamente con el fin de detectar posibles omisiones**, luego debe remitirse la información a las personas encargadas de elaborar los presupuestos de costos, o bien, debe procederse de la siguiente manera:

1. Debe enviarse un fax solicitando una cotización para cada servicio a proveedores previamente seleccionados.
2. En el fax se debe escribir con claridad. Por ejemplo al cotizar el equipo de ascenso y descenso se debe indicar que el grupo está compuesto por 3 mujeres, 3 hombres y 1 niño de 10 años.
3. Una vez recibidas las cotizaciones de los proveedores, deben estudiarse y compararse. Si existen dudas, debe llamarse inmediatamente al proveedor y solicitar una aclaración por escrito.
4. Una vez seleccionado el proveedor, se procede a utilizar la información dada por éste para constituir el precio de atención a este grupo.

3.5. Elaboración e interpretación de un Croquis del Tour con sus distintas rutas de acceso.

Para la elaboración e interpretación de un Croquis de un Tour, es necesario que se identifiquen al menos las siguientes áreas administrativas y zonas, las mismas son necesarias y requerimientos para poder operar bajo la reglamentación existente en Costa Rica.

Recepción:

En esta área, principalmente se encuentran las funciones administrativas y de logística de la empresa, es por donde deberían pasar los clientes al inicio de un tour, ya que se debe de registrar o confirmar para la actividad contratada.

Otra parte, esta área administrativa, se encuentra la información de relevancia para el tour, en donde los guías deben de adquirir la información general del tour y particularidades de los clientes, tales como hora de llegada, número de clientes, edades, condiciones médicas especiales, etc.

Servicios Sanitarios y Vestidores:

Estas áreas deben de ser espaciosas y que cumplan los requerimientos de ley, tal como para personas con alguna necesidad especial, el flujo de clientes que maneja y las condiciones del lugar.

Bodega de equipo:

Esta edificación o sección de infraestructura, debe de cumplir ciertos aspectos importantes debido a que es donde se almacenan los equipos utilizados en la actividad desarrollada, como mínimo debería de poseer una buena ventilación, protegida para que no ingresen plagas o animales que puedan dañar dichos equipos, segura para la protección de los mismos y entre lo que se pueda un extractor de humedad.

Señalización:

Toda operación de actividades de cables y cuerdas debe de poseer una señalización clara y visible en todas sus áreas administrativas, operativas y de seguridad. Las mismas son requisitos de la reglamentación existente a nivel nacional para poder operar como empresa turística.

Zonas de Seguridad:

Las zonas de seguridad deberán estar demarcadas y señalizadas, cumpliendo las normas de establecidas por la reglamentación nacional y se rige por el Ministerio de Salud.

Son lugares donde encontrará protección personal al experimentar cualquier movimiento sísmico. Estas áreas pueden ser:

- Externas: Plazas Alamedas, parques, calles, canchas, estacionamientos, etc.
- Internas: En patios amplios, habitaciones pequeñas (2m x 3m) como baños, cocinas chicas, etc.)

Cable escuela o área de charla de seguridad:

Este es un sistema utilizado para demostrar las diferentes técnicas que se deben de utilizar durante el tour y las diferentes actividades que se desarrollan. Básicamente consiste en un sistema construido en un tamaño pequeño para poder mostrar a los clientes en que consiste la actividad, como desenvolverse, como resolver algunos problemas básicos que se pueden presentar y generar confianza en relación a la actividad.

Rutas de Evacuación:

Es el camino o ruta diseñada específicamente para que trabajadores, empleados y público en general evacuen las instalaciones en el menor tiempo posible y con las máximas garantías de seguridad.

Es necesario que las rutas de escape sean adecuadas para la cantidad de personas que trabajan en cada lugar.

En todo su recorrido debe señalizarse las paredes con flechas pintadas de blanco con fondo verde a la altura tura de los ojos.

Debajo o dentro de cada flecha estará escrita la palabra "SALIDA DE EMERGENCIA".

Senderos de Evacuación:

Estos son los senderos que deben de poseer a lo largo de todo el recorrido turístico para poder evacuar en caso de emergencia o por situaciones climáticas, los mismos deben de estar diseñados acorde al atractivo, rutas cortas y fácil acceso y las características geográficas de la zona.

Bitácora de bodega

CANOPY PARQUE NACIONAL COSTA RICA

Encargado
almacenar:

Fecha:

BITACORA ALMACENAMIENTO

Equipo Asignado Al Tour	Modelo	Serie	Número	Ingreso	Evento de Importancia											EVALUACION		OBSERVACIONES		
					hebillas	costuras	ventrales	textura	sujeciones	ajustes	espuma	cuerpo	bisagras	cierres	remaches	roldanas	Salida		Entrada	
1	Arnés																			
2	Pechera																			
3	Guantes																			
4	Slings																			
5	Disipador																			
6	Casco																			
7	Mosqueton																			
8	Polea																			
9	Conector																			

CAPITULO 4

4. La comunicación y actitud de servicio.

4.1 Lenguaje corporal.

4.2 Técnicas de Comunicación Efectiva.

4.3 Técnicas de Conducción de Grupo.

4. La comunicación y actitud de servicio.

4.1 Lenguaje corporal.

El lenguaje debe cuidarse al máximo, ya que la forma de comunicación no es solamente hablada o escrita, sino también se da por medio de expresiones corporales y hasta con los silencios.

Es importante entonces que estés consciente de cómo una expresión puede ser interpretada para bien o para mal. La comunicación no verbal es parte importante del sistema de comunicación humano, genera percepciones y puede resultar una herramienta que bien utilizada será de gran ayuda.

Los estados de ánimo se expresan por medio de gestos que muchas veces se descuidan y hablan por nosotros. En cualquier entrevista hay aspectos que deben cuidarse como los gestos, la forma de vestirse y hasta el olor.

La comunicación no verbal es un terreno poco explorado que no se puede ni se pretende analizar un pequeño resumen, sin embargo enumeraremos algunos consejos útiles y el porqué de ellos es una guía de utilidad para cualquiera.

La comunicación no verbal puede dar o restar credibilidad, tiene la facilidad de sustituir, apoyar o u oponerse al mensaje que se quiere dar.

En los procesos de comunicación interpersonal el 55% de la información es transmitida a través del lenguaje corporal. El saber utilizar correctamente el lenguaje corporal facilita el entendimiento, capta la atención de la otra parte, al mismo tiempo que su correcta utilización te puede ayudar para condicionar y predisponer hacia un futuro acuerdo. Por lo tanto, es conveniente conocer el significado de éste lenguaje para actuar con conocimiento.

La mirada.

El contacto visual frecuente muestra un interés de la persona hacia lo que decimos y una actitud abierta y positiva. La mirada de negocios se focaliza en el triángulo que forman los ojos y el centro de la frente; la mirada social se centra en el triángulo entre los ojos y la boca; y la mirada íntima recorre el triángulo formado por los ojos y el mentón, pero además puede dirigirse a otras partes del cuerpo.

La sonrisa.

Es el gesto universal por excelencia. La sonrisa sencilla de baja intensidad transmite debilidad de carácter, falta de confianza y timidez; la sonrisa sencilla de alta intensidad da una sensación de confianza, amabilidad y calor; en la sonrisa superior de baja intensidad se enseñan los dientes superiores y se transmite una mayor carga expresiva de cordialidad y amistad, mientras que en la sonrisa superior de alta intensidad se abre más la boca y puede significar, ante amigos de confianza, alegría o una sorpresa agradable; la sonrisa amplia enseña todos los dientes y es la máxima expresión de la alegría, el placer y la felicidad.

Las manos.

El frotarse las manos denota una expectación positiva; las manos con los dedos entrelazados es un gesto con el que se intenta disimular una actitud negativa; cogerse las manos por la espalda indica un alto grado de seguridad. Colocamos la palma hacia arriba cuando queremos persuadir a otra persona de nuestro mismo status para que realice algo que deseamos, mientras que la palma hacia abajo implica una mayor autoridad.

El apretón de manos.

Si ofrecemos la mano con la palma hacia abajo significa que queremos hacernos con la dirección del encuentro, si ofrecemos la mano con la palma

hacia arriba estaremos cediendo el control de la situación a la otra persona; si el apretón de manos va acompañado de un apretón de brazos o de hombro se intensifica el sentimiento de simpatía y cooperación, pero sólo debe aplicarse con personas de mucha confianza.

Los brazos, las piernas y los pies.

Tanto el cruce de brazos como el de piernas demuestran una actitud defensiva y, por tanto, negativa. El cruce de pies puede reflejar cierta timidez.

La manera de sentarnos.

Si nos sentamos en el borde de la silla con la espalda recta estamos en una posición de máxima atención pero también puede indicar subordinación y servilismo; si nos sentamos en el borde, con el cuerpo hacia adelante y la cabeza y las manos caídas demostramos malestar e inseguridad; si utilizamos el brazo del asiento para sentarnos pareceremos dominantes, abiertos y seguros de nosotros mismos.

El movimiento.

Una persona que camina con las manos apoyadas en las caderas es decidida, eficaz y rápida; el caminante abatido anda con las manos en los bolsillos y con los ojos bajos; aquel que camina con pasos cortos es alguien preocupado por los detalles; los pasos grandes indican energía e inmediatez, pero si van acompañados de unos brazos poco dinámicos demuestran poca disponibilidad para actuar, reserva y pasividad; el caminante preocupado anda lentamente, con la cabeza inclinada y las manos en la espalda.


La verdad y la mentira.

Demostraremos sinceridad con los brazos y las manos abiertas o con una mano en el pecho. Gestos que delatan a un mentiroso pueden ser tirar del cuello de la camisa, los dedos en la boca, la mirada de soslayo, colocar los pies o el torso hacia la salida, tocarse la nariz o un ojo.

4.2 Técnicas de Comunicación Efectiva

Para comunicarse efectivamente es necesario considerar los siguientes aspectos:

1. ¿Qué se quiere comunicar? En el caso de un guía, implica que previamente es necesario prepararse para comunicar aquello que se desea, máxime si se establece la comunicación en otro lenguaje. Si el mensaje es sobre aspectos muy técnicos, es importante que se utilice algún objeto real, por ejemplo si se refiere al tipo de equipo que se va a utilizar en un descenso, es conveniente mostrar el equipo, decir sus funciones, usos, propósitos y condiciones de seguridad.
2. Es importante que la comunicación se de en un espacio sin ruidos, dado que esta situación puede producir alteraciones en la comunicación. Esta situación es particularmente sensible si el guía debe exponer en otro lenguaje, dado que por lo general tendrá algún tipo de acento.
3. El lenguaje debe ser sencillo con el fin de que pueda ser comprendido por todas las personas. Cuando se utiliza un lenguaje muy técnico o propio del grupo, muy probablemente no se podrá establecer la comunicación adecuada entre la persona que emite el mensaje y los receptores del mismo.
4. Si los clientes formulan una pregunta a un guía y este no conoce la respuesta, no debe tratar de manipular el mensaje e inventar una respuesta. Un guía profesional responderá de manera acertada lo siguiente:

 En este momento no estoy seguro (a). Voy a investigar al respecto y le informo luego.

5. Debe abrirse un espacio para preguntas de los clientes, dado que muy probablemente ellos tengan algunas dudas sobre las que desean consultar.

4.3 Técnicas de Conducción de un Grupo

Tal y como se expuso anteriormente, los “*tours*” o itinerarios deben estar estrictamente planificados con el fin de que su ejecución resulte exitosa.

Una persona que actúe como guía debe tener siempre la predisposición de atender de la mejor manera a sus clientes (*independientemente de su nacionalidad*), razón por la cual es importante que cuando se le asigna la atención de un grupo, investigue primero los componentes del “*tour*”, dado que éste fue vendido tiempo atrás y puede ser que en ese momento algunas situaciones hayan cambiado. Por ejemplo, sin en la descripción del “*tour*” se hablaba de que iban a observar las cataratas en un sitio en el cual se encontraba un puente de madera y resulta que el puente en el invierno recién pasado se cayó, el guía debe conocer la situación y saber explicarlas en el momento adecuado y oportuno. Por razones similares, es conveniente que el guía antes de iniciar la ejecución de un “*tour*”, itinerario o recorrido, lea cuidadosamente la documentación que fue suministrada al cliente por la empresa.

Se recomienda que siga el siguiente proceso de análisis:

1. Leer detalladamente en qué consiste el itinerario y darse una idea exacta de lo que la persona encargada de elaborar el “*tour*” vendió al cliente. El guía debe tener presente que cada cliente es único y que la experiencia que desea es diferente a las demás.
2. Elaborar un listado de todos los insumos que requiere para ejecutar el “*tour*”. Cada insumo debe ser verificable en el lugar que se tiene para

trasladarlo al microbús y el guía con la lista debe ir anotando, con el respectivo visto bueno (✓), aquellos insumos que están en estado de **cantidad y calidad correctos** y con una “x” aquellos que no están conforme a los requerimientos.

3. Una vez que se ha corroborado que se cuenta con los insumos requeridos con base al listado, se procede a colocar cada insumo en un lugar preestablecido con el fin de disponer de él en el momento oportuno. Si faltara algún equipo, se procederá a solicitarlo y una vez recibido se registra en la lista para revisión de insumos (*check list*).
4. El día de inicio de ejecución de un “*tour*” es el momento en que el guía crea la primera impresión en el grupo que le corresponderá atender. Ya sea que el “*tour*” o itinerario dure varios días o únicamente un par de horas, es importante que el guía se preocupe por causar una excelente impresión, con el fin de que forme en sus clientes sentimientos de seguridad y tranquilidad.
5. Algunos aspectos básicos que el guía debe considerar en ese y todo momento son los siguientes:
 - ✚ Presentación personal, la cual implica la forma de llevar el uniforme, apariencia personal, lenguaje entre otros.
 - ✚ Forma de presentarse al grupo, lo que implica saber modular la voz y utilizar un lenguaje adecuado. Si requiere de micrófono, es necesario que haya verificado antes su estado y frecuencia. Existe una secuencia en la presentación: Primero se dice el nombre del guía y se presenta al equipo de trabajo, luego se da la bienvenida al país o la actividad que realizarán.

- ✚ Una vez que se ha presentado al grupo, se procede a repasar con sus clientes el itinerario, lo que implica conversar sobre lo que se hará y el tipo de equipo a utilizar.

- ✚ Se debe dar oportunidad a los clientes de consultar y evacuar sus dudas.

- ✚ Se debe dejar claro la importancia de que se sigan las instrucciones del guía y que por ninguna razón traten de improvisar actividades sin consultarle antes.

- ✚ Nuevamente se le informará al grupo que si hay personas con problemas de corazón, presión, azúcar u otros, por favor que lo indiquen al guía, con el fin de valorar en conjunto la posibilidad de realizar el “*tour*” o itinerario.

CAPITULO 5

5. Elaboración de charlas y demostración para desarrollar el tour.

- 5.1** Elementos básicos para charla de bienvenida.
- 5.2** Componentes fundamentales para charla seguridad general y reglas básicas para el desarrollo del tour.
- 5.3** Elementos básicos para charla de despedida.
- 5.4** Consideraciones para la instrucción del tour en elementos específicos.
- 5.5** Preparación y demostraciones de equipos y sistemas de apoyo, entre ellos sistemas de frenado, rappel, escalada, péndulos, etc.
- 5.6** Asistencias técnicas, psicológicas y físicas a los clientes y compañeros.

5. Elaboración de charlas y demostración para desarrollar el tour.

3.1 Elementos básicos para 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 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 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 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.

3.2 Componentes fundamentales para charla seguridad general y reglas básicas para el desarrollo del tour.

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 acepta 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.
- ✚ 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 de responsabilidad civil y laboral.

La empresa cuenta con una hoja en la cual 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.

Políticas de seguridad de la empresa

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

- 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 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 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:

- ✚ 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 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*”.
- ✚ **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.

3.3 Elementos básicos para charla de despedida.

VER TABLA ADJUNTA CAP 7

3.4 Consideraciones para la instrucción del tour en elementos específicos.

VER TABLA ADJUNTA CAP 7

3.5 Preparación y demostraciones de equipos y sistemas de apoyo, entre ellos sistemas de frenado, rappel, escalada, péndulos, etc.

Colocación de Equipos.

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 incómodo 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 que 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.
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”*.

6. El trabajo en Equipo

6. El trabajo en Equipo

Un grupo de trabajo es aquel conjunto de personas que aportan su conocimiento, disposición e interés con el fin de obtener un resultado general esperado. Por ejemplo en el desarrollo de una actividad de descensos en cavernas que debe ser atendido por tres guías, obliga a éstos a integrarse y formar un equipo, con el fin de atender de manera segura y oportuna a cada uno de los clientes.

Para que un grupo se cohesione, es necesario que se den ciertas condiciones como son:

- ✚ **Existe una meta en común a alcanzar.** Por ejemplo, si la meta es llevar a un grupo de turistas a conocer una determinada caverna, todos los guías que forman parte del grupo deben conocer de antemano esa caverna y haber evaluado lo más detalladamente posible todas las condiciones que se pueden suscitar una vez que se está con turistas en ese lugar.
- ✚ **Los miembros del grupo deben compartir un objetivo común,** lo que implica que cada una de las personas involucradas sabe lo que se espera de ella y lo que debe por lo tanto aportar.
- ✚ **Valores personales homogéneos,** esta condición es muy importante en razón de que bien lo dice el dicho *“no se puede combinar el agua con el aceite”*. Si un grupo de guías está interesado en dar un servicio de calidad ante todo, en donde se de trato especializado y personalizado a cada cliente, todas las personas miembros de ese grupo deben estar comprometidos con esa política. No puede integrarse a ese grupo un guía interesado únicamente en concluir el *“tour”*, la propina y cobrar su dinero, por ejemplo.
- ✚ **Estructura adecuada de recompensa,** las personas miembros de un grupo deben tener plena conciencia del aporte y capacidades de sus compañeros (as) de grupo. Un factor que tiende a provocar serios disgustos en los miembros de un grupo es la forma en que se reparte la propina, dado que siempre hay personas que piensan que el que sabe más debe recibir más. Para establecer la estructura adecuada de recompensa, es necesario saber el valor de un excelente trabajo para el logro del objetivo final,



situación que hace necesario que cada persona con honestidad valore los aportes de cada uno. Por ejemplo, un “*tour*” programado por dos días a las cavernas de Venado, requerirá de guías especializados y de un excelente chofer para que todo salga bien. Si el chofer no limpió el bus adecuadamente, ni protegió el equipaje, probablemente contribuirá a que el itinerario baje en calidad.

- ✚ **Autoridad y estatus similares**, éste implica que cada persona que forma el grupo tiene voz y voto en las decisiones del grupo. Un grupo no se puede cohesionar si no hay respeto entre sus miembros (*as*).

- ✚ **Condiciones para actuar con objetividad**, condición que implica que cada situación que se presenta será solucionada tomando en consideración los criterios de cada persona miembro del grupo.

CAPITULO 7

- 7. Procedimientos de trabajo para la ejecución de un tour.**
 - 7.1** Documentación administrativa.
 - 7.2** Preparación de Equipos.
 - 7.3** Ejecución de charla de bienvenida.
 - 7.4** Colocación de equipos.
 - 7.5** Demostración en el área de instrucciones, uso correcto y seguro del equipo según especificaciones técnicas de seguridad
 - 7.6** Instrucción específica en elementos particulares del tour.
 - 7.7** Demostración de Sistemas de apoyo, entre ellos sistemas de frenado, sistemas de poleas, otros.
 - 7.8** Técnicas de atención y Guiado de turistas en actividades de cables y cuerdas.
 - 7.9** Ejecución de charla de despedida.

		Tel: (506)2225-3939 / (506)2224-0505 / (506)8824-4560 Fax: (506)2253-6834 e-mail: reservaciones@crma.co.cr http://www.pacuarelodge.com Dirección: AVENIDA 5 CALLE 33 Y 35, BARRIO ESCALINTE	Voucher No:
Para/To:		Fecha/Date:	
Cliente/Cient:		Personas/Party:	
Servicio/Service:			
Alimentación/Meals:			
Notas/Notes:			
		Lugar de Salida/Pick up Place:	
		Hora/Pick Time:	
		Lugar de Llegada/Drop Off Place:	
		Hora/Drop Off Time:	
Hecho por/Made by: NO DEF			

FUENTE / Cortesía: Empresa Aventuras Naturales

Hoja de Evaluación

Dear Adventure Traveler:



Aventuras Naturales S.A. -SERVICE EVALUATION-

It has been a pleasure for us to serve you. Please take a moment to fill out this survey on both sides and hand it to your guide. Your feedback is greatly appreciated and will allow us to better serve you in the future.

Tour: PACUARE RIVER ONE DAY TOUR

Date: Day: _____ Month: _____ Year: _____

Guide name (s): _____

Our Staff	Poor	Fair	Good	Exc	N/A
River Guides					
Transfer guide (from / to San Jose)					
Driver					

What were the determining factors that helped you decide to travel with us?

Transportation & Equipment	Poor	Fair	Good	Exc	N/A
Punctuality					
Land Transportation					
General info. given by your guide					
River Equipment					

Through what channel did you book this trip?

Internet: Friend: Direct:

Travel Agency (name): _____

Meals	Poor	Fair	Good	Exc	N/A
Breakfast en route					
Lunch along the river					

Facilities	Poor	Fair	Good	Exc	N/A
Sigüirres warehouse Facilities					
Services in general provided by Costa Rica Nature Adventures					

Were questions answered promptly and your requests followed through by your salesperson?

Yes: _____ No:

Name: _____ E-Mail: _____ City/Country: _____

Did you receive information about our sustainable programs?

Yes: No:

Did you participate in our recycling program?

Yes: No:

Additional comments: _____

We have a guest comments section on our web site where we publish a select number of our customer's comments and suggestions. For the sake of credibility, would you allow us to publish your comment along with your e-mail address?

Yes: No:

Please take a minute to share with us your thoughts and comments about this tour: _____

Thank you very much for your comments.

Although gratitudes are not expected, if you feel that your guide has made your trip especially enjoyable, a tip is certainly appreciated. The management

FUENTE / Cortesía: Empresa Aventuras Naturales

5.2 Preparación de Equipos.

DESTREZA A OBSERVAR		SI	NO
1.	Se presenta a la oficina de operaciones.		
2.	Solicita información de los clientes.		
3.	Solicita especificaciones de los clientes.		
4.	Realiza recomendaciones de logística. (si es pertinente)		
5.	Realiza chequeo de bitácora en bodega.		
6.	Selecciona los equipos a utilizar.		
7.	Revisa los equipos blandos a utilizar en el tour.		
8.	Alista los equipos metálicos a utilizar en el tour.		
9.	Arma los equipos parcialmente, para el tour.		
10.	Coloca los equipos en el área de recepción de clientes.		
11.	Revisa el área que no exista materiales o situaciones que deterioren los equipos		
12.	Los equipos se encuentran en forma ordenada y agradable a la vista de los clientes.		
13.	Se ocupa de que no exista ningún riesgo en la zona de colocación de los equipos.		
14.	El área de colocación escogida es suficiente en espacio para la puesta de equipos.		
15.	Otras.		

5.3 Ejecución de charla de bienvenida.

DESTREZA A OBSERVAR		SI	NO
1.	Recibe a los clientes de forma amigable.		
2.	Comunica efectiva.		
3.	Escogencia del área adecuada para charla (libre de ruido y tránsito de autos, personas, maquinaria, acústica)		
4.	Se presenta así mismo y al staff.		
5.	Indaga sobre las expectativas de los clientes para el tour.		
6.	Informa sobre el área donde se encuentran.		
7.	Informa sobre la empresa en la cual se encuentran.		
8.	Realiza una breve reseña histórica del lugar.		
9.	Proporciona información general del o los tours a ejecutar.		
10.	Realiza recomendaciones prácticas para la ejecución del tour.		
11.	Ofrece servicios adicionales al tour.(guardarropía, fotos, tienda, servicios sanitarios)		
12.	Ofrece indicaciones sobre tiempos y logística del tour.		
13.	Realiza una explicación y descripción del tour a realizar mediante el uso de un croquis.		
14.	Otras.		

5.4 Colocación de equipos.

DESTREZA A OBSERVAR		SI	NO
---------------------	--	----	----

1.	Realiza una breve explicación del proceso.		
2.	Ordena al grupo para colocar los equipos.		
3.	Utiliza el mismo procedimiento en todos los tipos de géneros de clientes.		
4.	Ajusta el equipo de la manera apropiada.		
5.	Coloca todo el equipo a utilizar en el tour, durante este proceso.		
6.	Realiza una breve explicación del uso de cada componente.		
7.	Realiza una breve explicación de las regulaciones en el manejo de cada uno de los componentes.		
8.	Realiza los ajustes finales antes de iniciar el tour.		

5.5 Ejecución de la Charla de Seguridad

DESTREZA A OBSERVAR		SI	NO
1.	Presentación acorde a los requerimientos del tour		
2.	Equipo Protección Personal completo		
3.	Comunicación efectiva.		
4.	Ordena el grupo donde todos puedan ver, escuchar y consultar		
5.	Lenguaje técnico.		
6.	Realiza introducción y presentación del staff.		
7.	Realiza consultas de estados de salud o situaciones especiales.		
8.	Describe las actividades de aventura a realizar.		
9.	Recomienda sobre equipos audiovisuales.		
10.	Describe los Equipos Protección Personal.		
11.	Demuestra la colocación de los EPP.		
12.	Previene de la manipulación y montaje por los guías de los EPP durante el tour.		
13.	Demuestra las posiciones básicas antes, durante y después en la ejecución del tour.		
14.	Demuestra las diferentes posiciones en las que se puede ver en una situación de peligro.		
15.	Reitera las medidas de seguridad.		
16.	Demuestra cómo resolver situaciones que se presenten en el tour.		
17.	Ofrece información de la flora y fauna que se puede observar.		
18.	Ofrece información de la flora y fauna que puede ocasionar una situación de emergencia.		
19.	Demuestra conocimiento técnico de la actividad.		
20.	Proporciona tiempo para consultas de los clientes.		
21.	Aclara de forma apropiada las consultas.		
22.	Procede a organizar a los clientes para iniciar la actividad.		

23.	Otros.		

5.6 Demostración en el área de instrucciones, uso correcto y seguro del equipo según especificaciones técnicas de seguridad

5.7 Instrucción específica en elementos particulares del tour.

VER TABLA ADJUNTA

5.8 Demostración de Sistemas de apoyo, entre ellos sistemas de frenado, sistemas de poleas, otros.

VER TABLA ADJUNTA

5.9 Técnicas de atención y Guiado de turistas en actividades de cables y cuerdas.

VER TABLA ADJUNTA



Evaluación Práctica de la Persona Participante
Atención y Guiado en Actividades con Cables
Programa – Guía de Turismo de Aventura en Cables y Cuerdas

Nombre de la Persona Participante:	
Número de Cédula:	
Lugar de Aplicación:	
Teléfono:	
Fecha de la Evaluación:	
Nombre de la Persona que aplica la Evaluación:	
Número de Cédula:	Firma:

1. ASPECTOS POR EVALUAR

A) Desempeño del Participante

Marque con una equis (X) según su apreciación con respecto a cada uno de los aspectos por observar. La columna N.A. (No Aplica) se marca cuando alguno de los aspectos no corresponde al tipo de sesión observada.

La escala que se utilizará es la siguiente: Excelente Exc. (3), Muy Bueno MB (2), Regular (1), Malo M (0)

Excelente: Cuando existe la evidencia del cumplimiento total de los elementos en cada ítem evaluado.

Muy Bueno: Existe un nivel de cumplimiento de los elementos requeridos y que la valoración porcentualmente se orienta hacia valores positivos.

Regular: Existe un nivel de cumplimiento de los elementos, pero la valoración porcentualmente se orienta hacia valores negativos.

Malo: Incumplimiento total de los elementos requeridos en cada ítem evaluado.

ASPECTO POR	Exc.	MB	R	M	NA	OBSERVACIONES
Preparación de Tour	3	2	1	0	NA	

1. Su presentación personal es la adecuada para la actividad a realizar.						
2. Recibe a los clientes de una						
3. Da la información y recomendaciones necesarias antes de colocar el equipo.						
4. Prepara los insumos necesarios para la ejecución óptima del tour. (Equipos –						
5. Chequea que los clientes hayan pagado el tour y firmado el waiver.						
6. Sabe colocar el equipo al cliente de manera correcta.						
7. Realiza la presentación personal y del Staff a los clientes de forma amena y						
8. Tiene respeto y utiliza un vocabulario adecuado con los clientes y sus compañeros.						
9. Revisa que su equipo personal y el de los clientes este completo antes de salir al área						
10. Mantiene el orden y vela por la seguridad del grupo en todo momento.						
11. Realiza las inspecciones previas del tour antes de ingresar con los clientes.						
Observaciones:						
ASPECTO POR	Exc.	MB	R	M	NA	OBSERVACIONES
Ejecución del Tour (introducción)	3	2	1	0	NA	
12. Cheque y ajusta su equipo y el equipo de los clientes antes de iniciar el tour.						
13. Da las charlas de seguridad y demostración de forma correcta.						
14. Aclara dudas						
15. Aplica técnicas de control y conducción del grupo, según edades y tipos de clientes.						
16. Atiende de forma oportuna e inmediata la distribución del Staff en el área del tour.						

17. Demuestra liderazgo ante sus compañeros y clientes.						
Desarrollo						
18. Utiliza correctamente y de forma oportuna los códigos de comunicación con sus compañeros.						
19. Realiza una interpretación adecuada de los recursos naturales y turísticos de la zona.						
20. Se Mantiene sujeto a una línea de seguridad en todo momento así como a los clientes.						
21. Brinda seguridad y apoyo a sus clientes y compañeros durante el tour.						
22. No juega con los aparatos en uso ni permite que los clientes y compañeros lo hagan.						
23. Hace respetar las reglas e instrucciones dadas a los clientes.						
24. Aplica correcciones de comportamiento indebido a los clientes, para evitar accidentes.						
25. Da asistencia técnica y psicológica a los clientes de forma cordial y profesional.						
26. Se asegura que no existan obstáculos en la línea a utilizar.						
27. Chequea y ajusta de forma correcta su equipo y el de los clientes antes de cruzar una línea ya sea horizontal o vertical.						
28. Sabe colocar los aparatos de la manera correcta sobre los elementos del tour a utilizar.						
29. No provoca stress a los elementos del tour, ni incita a sus compañeros y clientes a hacerlo.						
30. Mantiene la concentración en su trabajo en todo momento.						
31. Realiza los desplazamientos en las líneas verticales y horizontales con las técnicas adecuadas.						
Conclusión						

32. Se quita el equipo y equipo de						
33. Se despide de los clientes de forma cordial y amable como los recibí.						
34. Almacena el equipo de forma correcta.						
35. Completa las bitácoras del tour de forma correcta.						

2. CALIFICACIÓN OBTENIDA:

Calificación Obtenida:	P.P= Puntos posibles.....	$\frac{P.O \times 100}{P.P}$	Calificación obtenido:.....%
	P.O= Puntos obtenidos.....		

.....
Nombre Completo del Guía

.....
Nombre Completo del Evaluador

.....
Firma del Guía(opcional)

.....
Firma del evaluador

5.10 Ejecución de charla de despedida.

DESTREZA A OBSERVAR		SI	NO
1.	Ordena al grupo para ejecutar la charla.		

2.	Realiza un breve resumen de lo acontecido.		
3.	Ofrece un agradecimiento por parte de los guías y empresa.		
4.	Ofrece información de la actividad o proceso a seguir según el tour.		
5.	Realiza el desmontaje de los EPP.		
6.	Utiliza el mismo procedimiento de desmontaje en todos los tipos de géneros de clientes.		
7.	Acomoda los equipos.		
8.	Realiza un inventario rápido de los equipos.		
9.	Procede a trasladarlos para su almacenamiento.		
10.	Informa de alguna situación especial acontecida en el tour.		
11.	Completa la bitácora según lo acontecido en el tour.		
12.	Otros.		

GLOSARIO

Agentes

Problemas relacionados con la lluvia, sol, viento.

atmosféricos:

Alma: Parte interna de la cuerda.

Amarrar: Atar, sujetar.

Anclaje artificial: Es aquel anclaje creado por el hombre (*carro, tecla, etc.*)

Anclaje natural: Es aquel anclaje que se aplica en la naturaleza (*árbol, roca, etc.*)

Anclaje: Lugar fijo o móvil donde se ata una cuerda para asegurarla.

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.

Bungee: Lanzamiento al vacío sujetado a una cuerda elástica.

Cable: Cuerda de alambre metálico, fabricado con material de acero.

Camilla: Equipo que permite el traslado de un paciente. Tiene la función de no permitir que el paciente sufra otras lesiones producidas por el accidente cuando éste es transportado.

BIBLIOGRAFÍA

- Frank, A. James.(2013).CMC Rope Rescue Manual. Santa Bárbara, California. CMC Rescue. U.S.A.
- Delgado, Delfin.(2009). Rescate Urbano en Altura. Cuarta Ed. Ediciones Desnivel.Imprimex, Madrid.
- Wire Co, WorldGroup. (2008). Manual del Usuario de Cables. **www.wirecoworldgroup.com**.
- Budworth, Geoffrey. (2005). Guide to Knots. Editorial Parragon, Impreso en China.
- Smith, Bruce and Padgett, Allen. (1996). Segunda Ed. On Rope, North American Vertical Rope Techniques. National Speleological Society. Printed in U.S.A.
- Hudson, Steve and Vines Tom. (1999). Segunda Ed. High Angle rescue Techniques.editorial Mosby.
- Bolaños López, David. (2004).Técnicas de atención y guiado para actividades de descensos y escaladas. – 1er ed. – San José, C.R.: INA.
- Bolaños López, David. (2004).Técnicas de atención y guiado para actividades de bungee jumping . – 1er ed. – San José, C.R.: INA.
- Bolaños López, David. (2004).Técnicas de atención y guiado para actividades de tirolesa . – 1er ed. – San José, C.R.: INA.
- Bolaños López, David y Méndez Fernández, Erick. (2004).Preparación y organización de actividades con cables y cuerdas . – 1er ed. – San José, C.R.: INA.
- Bonilla Bonilla, Ricardo. (2012). Atención y Guiado de Turistas para Guías de Turismo. 2da Ed. San José, Costa Rica. INA.