Actividad de proyecto 3

Actividad de aprendizaje 11: Organizar grupos de apoyo para diferentes actividades y recorridos guiados conforme al plan de acción.

Seleccionar grupo de apoyo según funciones requeridas

Para el desarrollo de esta evidencia, es importante asistir a las sesiones de trabajo presencial programadas por el centro de formación, donde el instructor debe orientar y profundizar sobre el tema de “Grupos de apoyo”, lo que le permitirá tener mayores elementos para el logro del resultado de aprendizaje y la construcción de la evidencia.

Si bien existen diferentes definiciones de grupo, la más simple de ellas, está referida al conjunto de personas que persiguen un objetivo común; a partir de ello se establecen relaciones interpersonales que bajo principios de respeto, permiten interactuar para alcanzar los propósitos trazados.

Es necesario tener en cuenta que acorde al tipo de grupo y sus características dependerá en gran medida los roles de los miembros, así como las técnicas y dinámicas que se implementen al interior de estos, inclusive, las modalidades de liderazgo que se ajusten al mismo y hasta la forma de resolver los conflictos.

El grupo de apoyo debe estar familiarizado con todo el grupo de viaje y tener una gran influencia o liderazgo en este y sobre todo tener las actitudes y aptitudes necesarias según las actividades a realizar.

El propósito de esta evidencia es que seleccione un grupo de apoyo para la atención de un evento e informe el plan de acción a dicho grupo de acuerdo a lo establecido por la organización.

Por lo tanto debe realizar una presentación teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

1. Lea y analice la siguiente situación:

   La asociación de artistas colombianos realizará su primer encuentro nacional, con duración de tres días, para lo cual ha contratado los servicios de una prestigiosa empresa del sector turístico para que coordine las diferentes actividades a llevarse a cabo durante el evento; serán varias jornadas académicas con especialistas en temas que permitirán la actualización de los asociados; asimismo, los miembros de la asociación han manifestado el interés por visitar sitios naturales y culturales de la región.

   Actividades a desarrollar durante el evento

   Día 1:

   - 9:30 a.m. recepción y registro (cóctel de bienvenida).

- 10:00 a.m. a 12:00 p.m. jornada académica.
- 12:30 p.m. almuerzo y reunión para informar al grupo de participantes las características de los productos propios de la región; información sobre trámites, equipaje, alimentación, lugares de compra y medidas de seguridad. Se informará también acerca de los circuitos turísticos, atractivos de la ciudad y sitios de interés.
- 2:00 p.m. a 5:00 p.m. jornada de temas académicos.
- 5:30 p.m. *city tour.*

Día 2:

- 8:00 a.m. a 11:00 a.m. jornada académica.
- 11:30 a.m. a 6:00 p.m. salida para el sitio escogido en la región para un recorrido por la naturaleza, incluye almuerzo.

Día 3:

- 8:00 a.m. desayuno.
- 9:00 a.m. a 12 p.m. visita a un museo o sitio de interés de la ciudad.
- 12:30 p.m. almuerzo.
- 2:30 p.m. muestra cultural (bailes típicos, música y artesanías de la región).
- 4:00 p.m. café y *snacks*.
- 5:00 p.m. clausura del evento.

Para la atención de los 300 asistentes, se requiere del apoyo de varios grupos con funciones específicas para suplir todos los requerimientos del evento y sus temas técnicos y motivar a los asistentes y a sus acompañantes para que conozcan y disfruten de la región.

De este grupo, 200 participantes asistirán a todos los recorridos programados.

2. Según la información proporcionada, determine el equipo humano que usted requeriría para desarrollar con éxito las actividades del evento, defina la cantidad de personas que deberían conformar cada equipo y nombre tres funciones que deban desarrollar cada uno de los equipos conformados, teniendo en cuenta las tareas que se deben llevar a cabo, las cuales son las siguientes:

- Manejo del sistema de información y comunicación apropiado para la atención de los visitantes.
- Sistema de alimentos y bebidas: gastronomía.
- Conducción y guianza para el recorrido escogido.
- Sistema de transporte.
- Seguridad y emergencias.

3. Una vez conformados los equipos humanos que van a desarrollar cada una de las tareas y teniendo en cuenta que son 200 las personas que asistirán a los tres recorridos programados (*city tour*, recorrido por naturaleza, visita a museo o sitio de interés), responda los siguientes interrogantes.
   - ¿Cómo dividiría al grupo de turistas para realizar el recorrido?
   - ¿Cuántos guías auxiliares necesitaría?
   - ¿Qué grupos de apoyo interinstitucional requeriría para estos recorridos?
4. Una vez seleccionado el o los grupos de apoyo, usted debe informar sobre el plan de acción a seguir, ¿de qué manera lo haría?, y ¿qué información considera importante comunicarle al grupo para realizar bien su trabajo?
5. Realice una presentación que contenga el desarrollo de todos los puntos anteriores y envíe el documento al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.
6. Para cumplir en su totalidad con el desarrollo de esta evidencia, debe sustentar esta presentación en una sesión virtual en la plataforma, de acuerdo a las fechas y espacios que programe el instructor, esta no debe superar los 15 minutos.

Ambiente requerido: Ambiente Virtual de Aprendizaje.

Materiales: computador, internet, material de formación “Materiales, equipos y recursos requeridos en el plan de acción”, glosario y biblioteca SENA.

Evidencia 8: Presentación “Seleccionar grupo de apoyo según funciones requeridas”.

Pasos para enviar la evidencia:

1. Clic en el título de la evidencia.
2. Clic en Examinar mi equipo y buscar el archivo previamente guardado.

3. Dejar un comentario al instructor (opcional).

4. Clic en Enviar.

Nota: esta evidencia es de carácter individual. Recuerde revisar la guía de proyecto con el fin de verificar que ha realizado todas las evidencias propuestas, saber cómo desarrollarlas y entregarlas correctamente.

Criterios de evaluación
• Selecciona grupo de apoyo de acuerdo con el plan de acción determinado. • Divulga el plan de acción al grupo de apoyo conforme al protocolo establecido por la organización.



	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
SENA	**Tipo:** Rúbrica.

Identificación del instrumento	
Programa de formación	Tecnólogo en Guianza Turística.
Código de la guía	03.
Competencia a desarrollar	**260201012:** Ejecutar procesos básicos para la prestación del servicio de acuerdo a los procedimientos establecidos por la organización.
Resultado(s) de aprendizaje	**260201012-03:** Organizar grupos de apoyo para diferentes actividades y recorridos guiados conforme al plan de acción.
Criterios de evaluación	• Selecciona grupo de apoyo de acuerdo con el plan de acción determinado. • Divulga el plan de acción al grupo de apoyo conforme al protocolo establecido por la organización.
Actividad de proyecto	Diseñar el plan de acción identificando los materiales, equipos y recursos necesarios para la prestación del servicio de guianza de acuerdo con la actividad a realizar.
Actividad de aprendizaje	Organizar grupos de apoyo para diferentes actividades y recorridos guiados conforme al plan de acción.
Nombre de la evidencia	**Evidencia 8:** Presentación “Seleccionar grupo de apoyo según funciones requeridas”.
Tipo de evidencia	De producto.

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO

El instructor verifica que el aprendiz desarrolla la evidencia teniendo en cuenta todos los **indicadores / factores a evaluar** propuestos en este instrumento, los cuales responden a lo solicitado en la actividad.

Estos indicadores se toman como referencia para evaluar en el **Centro de calificaciones** la evidencia entregada por cada aprendiz, indicando el juicio evaluativo obtenido con su respectiva retroalimentación, a través de la rúbrica



configurada en plataforma.

Cuerpo del instrumento					
No.	**Indicadores / factores a evaluar**	**Cumple**	**Cumple parcialmente**	**No cumple**	**Observaciones**
1	Analizó la situación presentada en la evidencia y revisó la programación de actividades.	Analizó la situación presentada en la evidencia y revisó la programación de actividades.	Analizó la situación presentada en la evidencia, pero no revisó todos los aspectos de la programación de actividades.	No analizó la situación presentada en la evidencia y no revisó la programación de actividades.	
2	Determinó el equipo humano del evento y definió la cantidad de personas que deberían conformar cada equipo.	Determinó el equipo humano del evento y definió la cantidad de personas que deberían conformar cada equipo.	Determinó algunas personas del equipo del evento y definió la cantidad de personas que deberían conformar algunos equipos.	No determinó el equipo humano del evento y no definió la cantidad de personas que deberían conformar cada equipo.	
3	Nombró tres funciones que debían desarrollar cada uno de los equipos conformados.	Nombró tres funciones que debían desarrollar cada uno de los equipos conformados.		No nombró las funciones que debían desarrollar cada uno de los equipos conformados.	
4	Contestó los interrogantes planteados en el punto 3 de la evidencia.	Contestó los interrogantes planteados en el punto 3 de la evidencia.	Contestó algunos de los interrogantes planteados en el punto 3 de la evidencia.	No contestó los interrogantes planteados en el punto 3 de la evidencia.	
5	Informó al grupo de apoyo el plan de acción a seguir, explicando de manera clara la forma en que lo haría y la información que considere importante	Informó al grupo de apoyo el plan de acción a seguir, explicando de manera clara la forma en que lo haría y la	Informa al grupo de apoyo el plan de acción a seguir, pero la información no fue suficiente para que el grupo	Informó de manera incorrecta al grupo de apoyo el plan de acción a seguir, ya que la información no fue clara, ni	

	comunicarle al grupo para que realice bien su trabajo.	información que considere importante comunicarle al grupo para que realice bien su trabajo.	comprendiera la manera de hacer bien su trabajo.	entendible para que el grupo realizará bien su trabajo.	
6	Realizó la presentación que contiene todo el desarrollo de los puntos requeridos en la evidencia.	Realizó la presentación que contiene todo el desarrollo de los puntos requeridos en la evidencia.	Realizó la presentación con algunos de los puntos requeridos en la evidencia.	No realizó la presentación con el desarrollo de los puntos requeridos en la evidencia.	
7	Sustentó la presentación en una sesión virtual en la plataforma de acuerdo al tiempo establecido	Sustentó la presentación en una sesión virtual en la plataforma de acuerdo al tiempo establecido.		No sustentó la presentación en una sesión virtual en la plataforma de acuerdo al tiempo establecido.	
8	Realizó la presentación de forma equilibrada, estéticamente agradable y creativa.	Realizó la presentación de forma equilibrada, estéticamente agradable y creativa.	Realizó la presentación de forma equilibrada, con el manejo básico del color y la caligrafía requerida.	Realizó la presentación de manera desorganizada, no tuvo buen manejo del color, ni del espacio, ni de la caligrafía.	

Tecnólogo en

Guianza Turística



Materiales, equipos y recursos requeridos en el plan de acción

SENA

CC BY NC SA



Tabla de contenido

Introducción **3**

Mapa conceptual **4**

1. Equipos, manuales de funcionamiento y normas de seguridad **5**
Equipos 6
Recursos para la guianza 41

2. Almacenamiento, técnicas de mantenimiento y reporte de novedades **41**
Almacenamiento de equipos y elementos 41
Hoja de vida de equipos para la guianza 43
Técnicas de mantenimiento 46
Manual de procedimientos 46
Reporte de novedades 46
Formatos 46

3. Plan de acción y contingencia **51**
Plan de acción para la guianza 51
Plan de contingencia 53
Manual de procedimientos del plan de acción 55

4. Implementos de seguridad **56**
¿Qué es la seguridad? 56

5. Grupos de apoyo conforme al plan de acción **57**
Cronograma de trabajo 58
Organigrama de trabajo 59
Funciones 60
Equipos de trabajo 61

Referencias **63**



Introducción

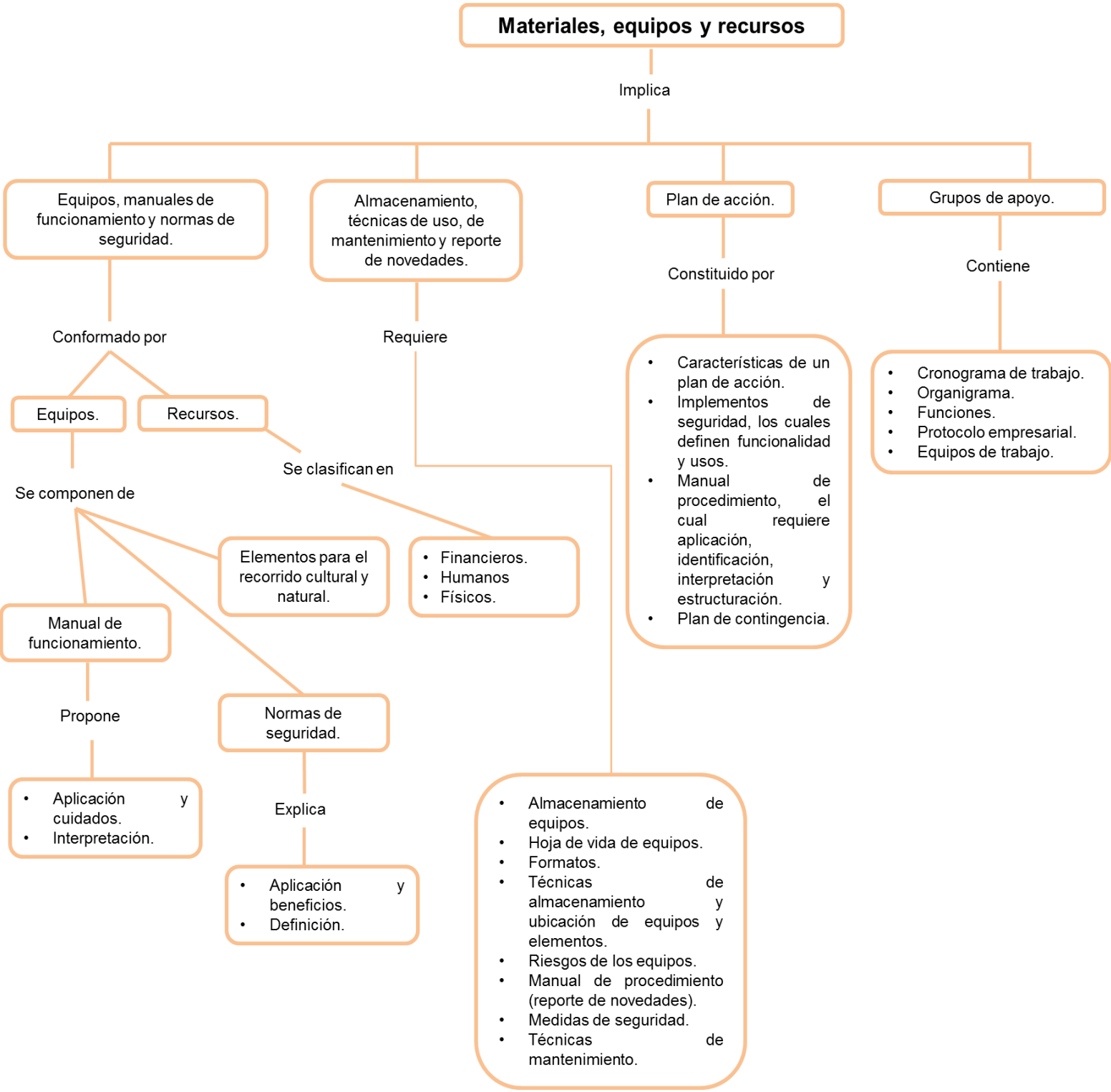
Para el manejo de los equipos y elementos de la guianza turística, es necesario identificar y tener conocimiento de su estructura, aplicación y clasificación, esto con el fin de diseñar un plan de acción de acuerdo a lo contratado por el usuario y así dar cumplimiento con la normatividad vigente.

Los equipos se clasifican de acuerdo a las características de la actividad a realizar; existiendo una diferencia importante entre las necesidades de un recorrido de naturaleza y uno cultural.

El guía de turismo debe contar con una dotación acorde a los requerimientos del servicio, y asimismo las condiciones de los equipos y elementos deben ser las mejores en sus especificaciones y funcionamiento.

Mapa conceptual

En el mapa conceptual que se comparte a continuación, se evidencia la interrelación temática del contenido que se plantea en este material de formación:



1. Equipos, manuales de funcionamiento y normas de seguridad

El guía de turismo desarrolla su actividad en áreas culturales y naturales, por lo que es necesario conocer e identificar los materiales, elementos y equipos necesarios para prestar el servicio de guianza.

- Turismo de naturaleza: es aquella actividad económica cuya oferta de productos y servicios se desarrolla en torno a un atractivo natural, rigiéndose por principios de sostenibilidad. El turismo de naturaleza es todo tipo de turismo basado en la naturaleza, en el que la principal motivación es la observación y apreciación de la naturaleza, así como de las culturas tradicionales. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2014)

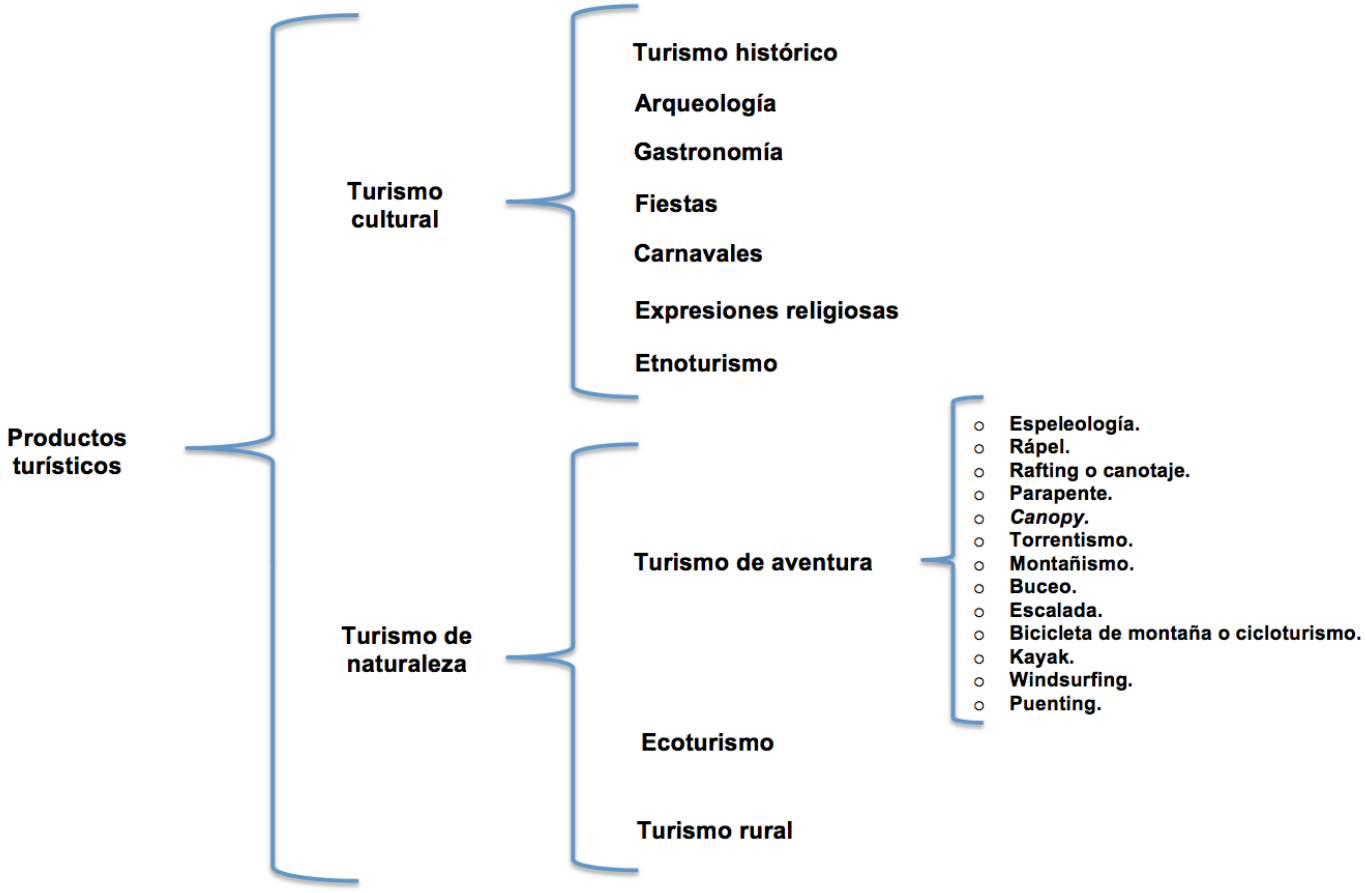
Adicionalmente esta organización sugiere tres clasificaciones:

  - Turismo en la naturaleza: es aquel que tiene como motivación principal la realización de actividades recreativas y de esparcimiento en la naturaleza sin degradarla. Estas actividades no están especializadas en el conocimiento ni en actividades deportivas que usen expresamente los recursos naturales. (Ejemplo: turismo rural y turismo vacacional).

  - Turismo sobre la naturaleza: es aquel que tiene como motivación principal la realización de actividades deportivas de diferente intensidad física y que usen expresamente los recursos naturales sin degradarlos. (Ejemplo: turismo activo deportivo y aventurismo).

  - Turismo por la naturaleza: es aquel que tiene como motivación principal la contemplación, disfrute o conocimiento del medio natural, con diferente grado de profundidad, para lo que se pueden realizar actividades físicas de baja intensidad sin degradar los recursos naturales. (Ejemplo: ecoturismo). (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2012)

- Turismo cultural: se define como el conjunto de desplazamientos de personas hacia un destino cultural específico fuera de su lugar habitual de residencia. El turismo cultural no se limita al patrimonio histórico-artístico, sino que también comprende las culturas populares, la producción artística y la arquitectura contemporánea. (Barcelona cultural tour, s.f.)



Fuente: SENA

Equipos

Son cualquier máquina, aparato, instrumento o combinación de estos, utilizados en el trabajo; asimismo existen otros equipos que no son ni máquinas, ni instalaciones, tal y como ocurre con la mayor parte de las herramientas manuales para la guianza.

Equipos y elementos para recorrido cultural

Morral o mochila

> La mochila es una bolsa que se sujeta sobre los hombros a través de dos correas o bandas y que se apoya sobre la espalda. De tal manera que las más grandes soportan mucho más carga; tiene además unos cinturones que se atan a las caderas, ayudando a que las correas que pasan por los hombros ya no carguen el peso, sino que estabilicen la carga. (Diccionario actual, s.f.)



Fuente: SENA

Equipo básico personal

Elementos de uso personal:

- Zapatos cerrados cómodos.
- Sombrero o cachucha.
- Bloqueador solar.
- Bolsa para la basura.
- Documentos de apoyo: guiones y mapas.
- Micrófono.
- Botiquín de primeros auxilios.
- Impermeable.

Distintivos:

- Tarjeta profesional.
- Carné de identificación.
- Uniforme, distintivo o ropa según el tipo de recorrido.

- Planilla de datos personales.
- Libreta de apuntes.
- Lápiz o lapicero.



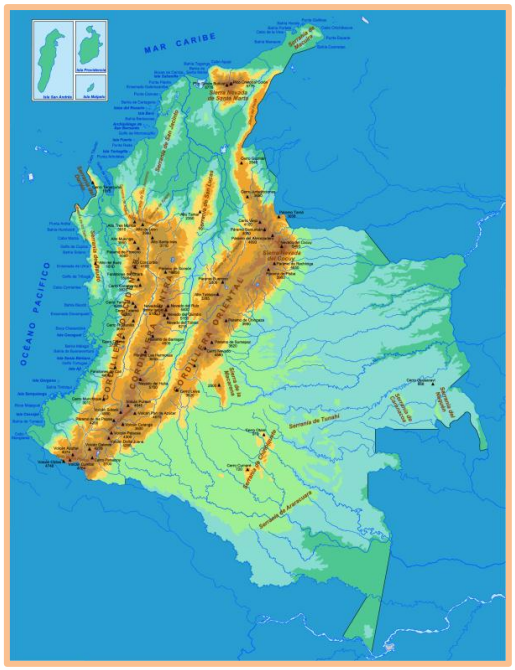
Fuente: SENA

Mapas

Los mapas geográficos son representaciones planas de la superficie terrestre. Son bidimensionales, debido a que poseen dos dimensiones: largo y ancho.

Se representan mediante coordenadas geográficas: longitud y latitud; la longitud y latitud sirven para marcar los grados sobre la superficie de la tierra.

Por otro lado un mapa turístico se define como aquel que incluye información útil para el turismo, ya que contiene plasmadas zonas o regiones en relieve, así como símbolos que muestran los diferentes atractivos turísticos y lugares históricos.



Fuente: SENA

Cámara fotográfica

“La cámara fotográfica es un dispositivo tecnológico que tiene como objetivo o función principal el tomar imágenes quietas de situaciones, personas, paisajes o eventos para mantener memorias visuales de los mismos” (Definición ABC, s.f.).

Es muy importante que el guía tenga su cámara fotográfica para obtener los diferentes registros requeridos para informes y toma de evidencias en caso de contingencia.



Fuente: SENA

Reloj

Los relojes de pulsera con altímetro son utilizados por personas que realizan actividades al aire libre, como alpinistas y excursionistas, además de la función de altímetro y barómetro suelen incorporar otras capacidades útiles en la naturaleza, como por ejemplo brújula electrónica, termómetro o localizador GPS. Además suelen ser relojes resistentes a golpes y al agua. (Guías prácticas, s.f.)



Fuente: SENA

Equipos de comunicación

GPS (Sistema de Posicionamiento Global)

Las aplicaciones más extendidas del GPS son en general referidas a la navegación, ya sea por tierra, mar o aire. Es usual la inclusión de receptores de GPS en los automóviles más modernos, aquellos que incorporan una computadora a bordo. De esta manera, se puede tener un verdadero sistema de guía para el conductor que le indica su posición en una ruta determinada, así como los posibles caminos alternativos que puede tomar y calcular la trayectoria más corta a su lugar de destino.

Un sistema de GPS puede ser un compañero ideal para las personas que disfrutan del turismo, salir a pescar, recorrer las montañas, hacer *trekking* o navegar con un velero. (En plenitud, s.f.)



Fuente: Pixabay (2012)

Telefonía móvil o celular

Siempre se debe tener el celular o móvil totalmente cargado, con minutos, y si se desea, con un paquete de datos.

Igualmente existen diferentes aplicaciones para realizar recorridos culturales, se le sugiere investigar sobre el tema en internet y emplear las más adecuadas.



Fuente: SENA

Radioteléfonos

“Aparato que permite la comunicación de sonidos (voz) por ondas radioeléctricas entre dos estaciones fijas o móviles con la posibilidad de transmitir, de manera simultánea o alternativa, en ambos sentidos” (Motor giga, s.f.).



Fuente: SENA

Amplificador de talla

Este es un equipo que tiene la función de transmitir la información a un volumen superior al de la voz humana; es útil en el manejo de grupos numerosos.



Fuente: SENA

Equipos de seguridad

Linterna

Se usan en cualquier actividad o paseo, por seguridad y vigilancia, ya sea en recorridos de montaña, senderismo, entre otros. Por lo general se recomienda linternas de menos de 800 lúmenes, fáciles de usar y con bastante autonomía.

Se pueden clasificar según el uso:

- Linternas de buceo.
- Linternas de cabeza o de casco.
- Linternas de potencia.
- Linternas para bicicleta o moto.
- Linternas de caza o pesca. (Linternas de led, s.f.)



Fuente: SENA

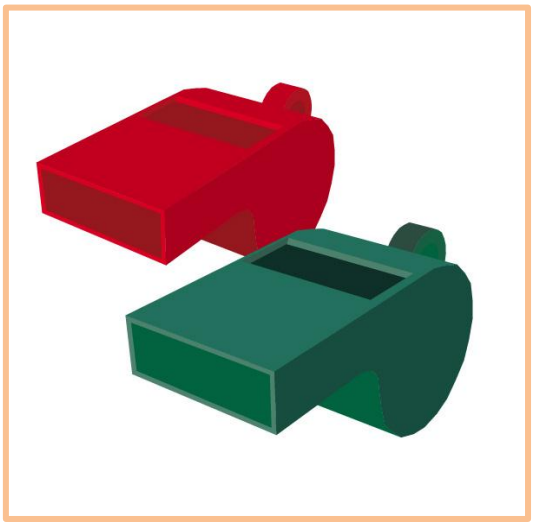
Pito o silbato

El silbato, también llamado pito, es un instrumento o dispositivo de viento, el cual, mediante un flujo forzado de aire, emite un único sonido fuerte y seco.

Existen diversos tipos:

- Aquellos que presentan una bola adentro.
- Los que no la presentan.
- Silbatos de vibración (inaudibles para el oído humano y hechos especialmente para los animales).

Aunque el pito es utilizado en muchas labores (seguridad, ferrocarril, musicales, deportes, entro otros); en montañismo lo usa la persona encargada de comunicar al grupo las acciones por desarrollar.



Fuente: SENA

Cantimplora

Recipiente que se utiliza para llevar agua para consumo durante excursiones, actividades castrenses o trabajos agrícolas.

Hay que tener presente varios factores:

- La cantimplora debe ser ligera.
- Resistente.
- Tiene que contar con un tapón.

Existe una multitud de modelos y tipologías, para senderismo se tienen básicamente tres tipos:

- Cantimplora tradicional de aluminio.
- La botella moderna realizada en aluminio o bien en polímeros de plástico.
- La bolsa de agua (conocida popularmente como *camelbak*) con macarrón para beber sin necesidad de parar la marcha. (Senderistas de Guareña, s.f.)



Fuente: SENA

Botiquín de primeros auxilios

El botiquín de primeros auxilios es un recurso básico para las personas que prestan un primer auxilio, ya que en él se encuentran los elementos indispensables para dar atención satisfactoria a víctimas de un accidente o enfermedad repentina; pudiendo en muchos casos ser decisivos para salvar vidas. (Vértice, 2011)



Fuente: SENA

Elementos y equipos para recorrido de naturaleza

Morral o mochila

La mochila es una bolsa que se sujeta sobre los hombros a través de dos correas o bandas y que se apoya sobre la espalda. De tal manera que las más grandes soportan mucho más carga; tiene además unos cinturones que se atan a las caderas, ayudando a que las correas que pasan por los hombros ya no carguen el peso, sino que estabilicen la carga. (Diccionario actual, s.f.)



Fuente: Creadores de senderos (2009)

Kit de supervivencia

Es un conjunto de productos y utensilios básicos para conseguir sobrevivir en un medio adverso durante un periodo de tiempo. Suelen tener también algún dispositivo para comunicarse y hacerse visible para facilitar un posible rescate. Habitualmente puede contener alimentos envasados y productos de primeros auxilios y un encendedor o mechero. (Significados, s.f.)



Fuente: SENA

Cámara fotográfica

Las cámaras compactas todo terreno han ganado cuota de mercado en los últimos años, debido a que soportan temperaturas muy altas o bajas, caídas accidentales y están suficientemente protegidas frente al agua y el polvo.

Aunque una cámara sea resistente al agua, no significa que pueda soportar su uso debajo de esta, es decir, una cosa es permitir salpicaduras de agua o poder trabajar en condiciones adversas de lluvia o nieve y otra poder aguantar la presión debajo del agua. (Eroski consumer, s.f.)



Fuente: Pixabay (2014)

Reloj

Los relojes de pulsera con altímetro son utilizados por personas que realizan actividades al aire libre, como alpinistas y excursionistas, además de la función de altímetro y barómetro suelen incorporar otras capacidades útiles en la naturaleza, como por ejemplo brújula electrónica, termómetro o localizador GPS. Además suelen ser relojes resistentes a golpes y al agua. (Guías prácticas, s.f.)



Fuente: SENA

GPS (Sistema de Posicionamiento Global)

Las aplicaciones más extendidas del GPS son en general referidas a la navegación, ya sea por tierra, mar o aire. Es usual la inclusión de receptores de GPS en los automóviles más modernos, aquellos que incorporan una computadora a bordo. De esta manera, se puede tener un verdadero sistema de guía para el conductor que le indica su posición en una ruta determinada, así como los posibles caminos alternativos que puede tomar y calcular la trayectoria más corta a su lugar de destino.

Un sistema de GPS puede ser un compañero ideal para las personas que disfrutan del turismo, salir a pescar, recorrer las montañas, hacer *trekking* o navegar con un velero. (En plenitud, s.f.)



Fuente: Pixabay (2012)

Telefonía móvil o celular

Siempre se debe tener el celular o móvil totalmente cargado, con minutos, y si se desea, con un paquete de datos.

Igualmente existen diferentes aplicaciones para el camping, se le sugiere investigar sobre el tema en internet y emplear las más adecuadas.



Fuente: SENA

Si el *smartphone* no es resistente al agua existen unas fundas impermeables; estas se ajustan al celular para dejarlo completamente protegido del agua y para que pueda ser utilizado sin problemas en ambientes más húmedos.

Radioteléfonos

“Aparato que permite la comunicación de sonidos (voz) por ondas radioeléctricas entre dos estaciones fijas o móviles con la posibilidad de transmitir, de manera simultánea o alternativa, en ambos sentidos” (Motor giga, s.f.).



Fuente: SENA

Linterna manos libres

Lámpara portátil que posee pilas o batería eléctrica y una bombita o bombilla que se usa para proyectar luz.

Para las actividades al aire libre, es necesario tener las manos desocupadas, por lo tanto, es recomendable utilizar una linterna tipo manos libres que va en la cabeza del guía. (Diccionario actual, s.f.)



Fuente: SENA

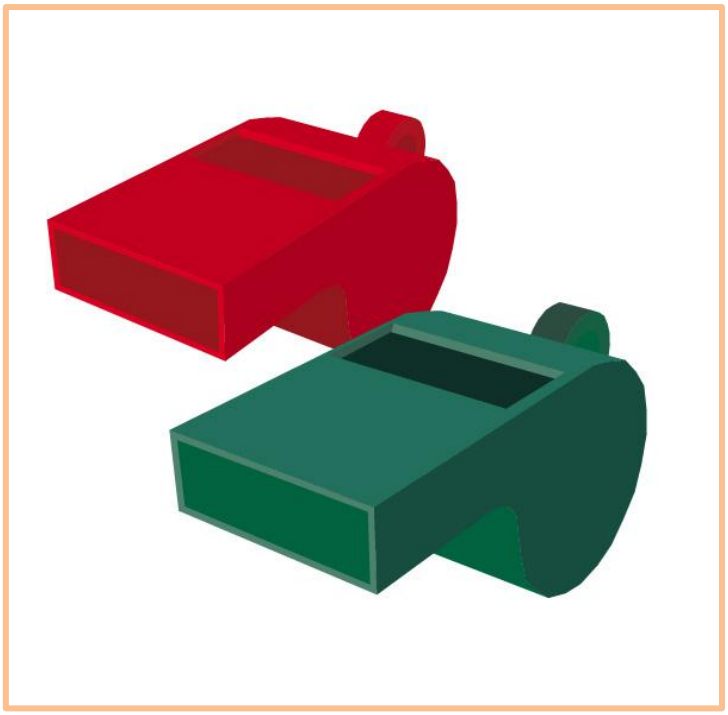
Pito o silbato

El silbato, también llamado pito, es un instrumento o dispositivo de viento, el cual, mediante un flujo forzado de aire, emite un único sonido fuerte y seco.

Existen diversos tipos:

- Aquellos que presentan una bola adentro.
- Los que no la presentan.
- Silbatos de vibración (inaudibles para el oído humano y hechos especialmente para los animales).

Aunque el pito es utilizado en muchas labores (seguridad, ferrocarril, musicales, deportes, entro otros); en montañismo lo usa la persona encargada de comunicar al grupo las acciones por desarrollar.



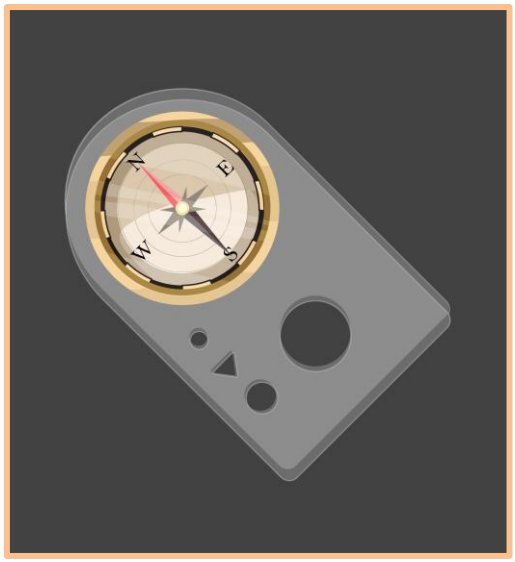
Fuente: SENA

Brújula

Es un instrumento simple que permite la medición de ángulos en el terreno con respecto al norte magnético (rumbos), los cuales se utilizan como direcciones. Se pueden emplear solas o en combinación con las cartas topográficas.

En el caso de utilizarla sin la carta topográfica sirven para:

- Medir los rumbos en las que se encuentran referencias que se pueden observar en el terreno.
- Indicar la dirección de un rumbo dado.
- Marchar en una dirección constante.
- Medir distancias en el terreno. (Benassi, s.f.)



Fuente: SENA

Prismáticos o binoculares

Instrumento óptico formado por dos cilindros idénticos unidos y provistos de prismas y de lentes en su interior que permite la visión ampliada, con ambos ojos, de objetos lejanos.

Un aspecto fundamental a la hora de escogerlos, es la resolución, esta hace referencia a la nitidez de la imagen, la cual depende directamente de la calidad de la lente usada. (Oxford University Press, s.f.)



Fuente: SENA

Navaja multipropósito

Las navajas multiusos con herramientas multifunción que consisten en una navaja plegable que incluye en el mango diversos artilugios útiles, como puntas de destornillador, tijeras, lima, sacacorchos, palillo de dientes, abrelatas, tenedor o abrebotellas, accesorios que se pliegan dentro del mango y se abren girando alrededor de un pivote. (Guías prácticas, s.f.)



Fuente: SENA

Gafas de sol

Una lente polarizada es una especie de filtro vertical que bloquea la luz del sol que llega a los ojos de forma horizontal, como por ejemplo la que se refleja en el mar, nieve, carretera y asfalto; permitiendo el paso a la luz vertical que se puede aprovechar para ver claramente.

Las gafas de sol, en la mayoría de los casos, tienen una función de protección de la exposición de los rayos solares en los ojos y de las radiaciones nocivas que el sol puede producir en ellos. (Protocolo, s.f.)



Fuente: SENA

Bolsas para hidratación o *camelbak*

El *camelbak* es un sistema de hidratación que se usa en la espalda. Este es ideal para todos los deportistas y aventureros que necesitan hidratarse constantemente de una manera más fácil y sencilla.

Su forma de uso es simple, ya que se puede acceder al agua por medio de un tubo que va desde la parte trasera hasta la boca. (American tactical, 2017)



Fuente: SENA

Botiquín de primeros auxilios

El botiquín de primeros auxilios es un recurso básico para las personas que prestan un primer auxilio, ya que en él se encuentran los elementos indispensables para dar atención satisfactoria a víctimas de un accidente o enfermedad repentina; pudiendo en muchos casos ser decisivos para salvar vidas. (Vértice, 2011)



Fuente: SENA

Arnés de seguridad

Es un dispositivo de sujeción destinado a prevenir y detener las caídas de las personas, dispuesto sobre el cuerpo para sujetarlo durante y después de una caída.

El arnés dispone de partes de anclaje a nivel del dorso, torso y a los costados de las caderas.

El uso correcto de este elemento de seguridad, protege la integridad física del usuario.



Fuente: SENA

Cuerdas

Hay varias cualidades que componen una cuerda moderna para diferentes actividades de riesgo controlado, y al mismo tiempo hay algunas variables, que van desde el peso hasta la maniobrabilidad, las cuales hacen a una cuerda idónea para las diferentes actividades de riesgo controlado; por eso es importante conocer de su uso y funcionalidad, las opciones y características, y después de esto proceder a tomar una decisión, con base a la información obtenida y al tipo riesgo controlado a realizar. (Tatoo adventure gear, s.f.)



Fuente: Pixabay (2012a)

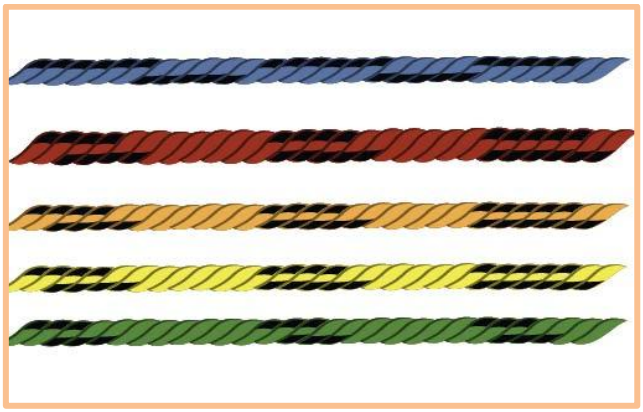
Cordino

En actividades al aire libre: cuerda auxiliar, más delgada que la normal.

Al igual que las cuerdas, poseen dos partes diferenciadas, la camisa y el alma y se fabrican mediante el trenzado de fibras con objeto de dar el diámetro y la resistencia deseados.

Se usan para hacer anclajes, amarres, ejercicios que no necesariamente tienen que ver con la seguridad personal; generalmente se utilizan como accesorios de complemento en la seguridad de las actividades.

Se considera cordino y no cuerda si su diámetro está comprendido entre los 4 mm y los 8 mm. (Fall protec, s.f.)



Fuente: SENA

Pasamontañas

“Prenda de vestir que cubre toda la cabeza hasta el cuello, dejando libre la cara o solo los ojos y que sirve para protegerse del frío” (The free dictionary, s.f.).



Fuente: SENA

Chaqueta

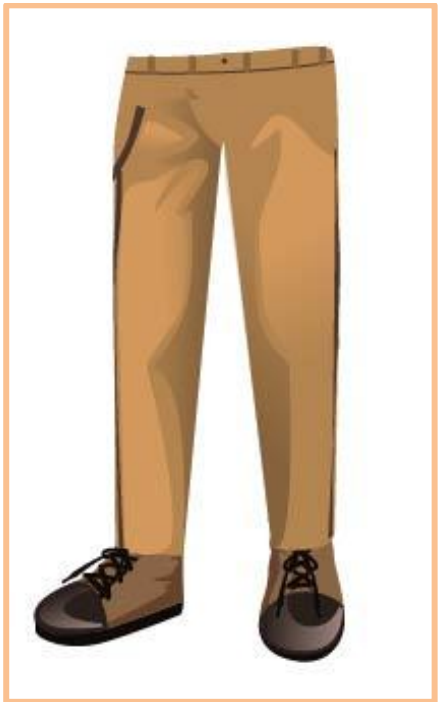
Es un sistema de vestimenta por capas, el cual se recomienda para actividades de montaña. Las prendas impermeables se utilizan como tercera o última capa, cumpliendo la función de proteger y mantener aislados a los agentes externos como el viento, la lluvia o la nieve. Es por esto que una buena chaqueta impermeable debe cumplir ciertos requisitos, donde la impermeabilidad y la transpirabilidad del material son las principales características a considerar. (Tatoo adventure gear, s.f.)



Fuente: SENA

Pantalón para caminata o *trekking*

Pantalones impermeables con capacidad de transpiración. Para conseguir esto se utilizan membranas especiales diseñadas con unos poros más pequeños que cualquier gota de agua, pero más grandes que el vapor del sudor, de ahí que permitan protección de la lluvia, y al mismo tiempo, transpiración del sudor. (Arista sur, s.f.)



Fuente: SENA

Polainas

La polaina es una prenda que protege la pierna desde la rodilla hasta el tobillo de pantanos, plantas espinosas, picaduras de animales, ramas, entre otros.

Por lo general las polainas se confeccionan con materiales impermeables para evitar el agua y la humedad.

Se usan por afuera del calzado e incluso del pantalón y según el modelo, algunas cuentan con broches o botones para sujeción. (Pérez y Merino, 2015)



Fuente: SENA

Bastones para *trekking*

“Los bastones son un complemento que no puede faltar en una ruta de trekking: estabilizan, da apoyo extra y minimiza el esfuerzo realizado por las piernas, las rodillas y los tobillos” (Vitónica, s.f.).



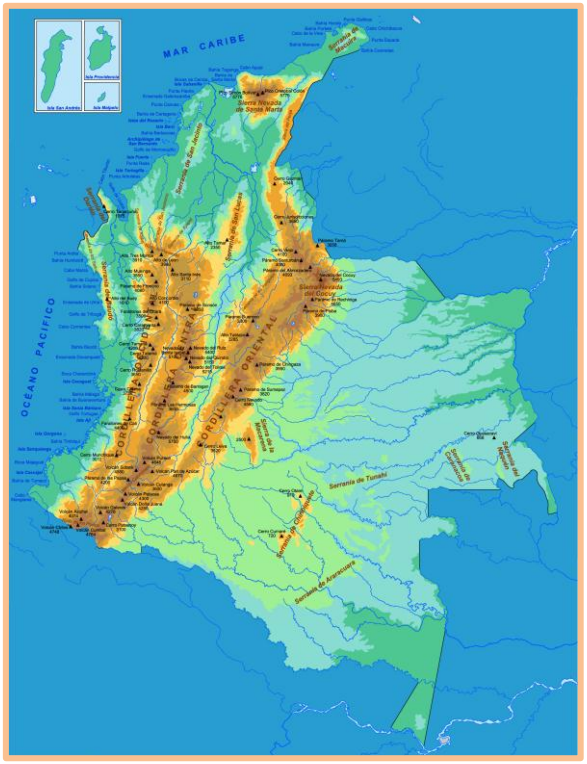
Fuente: SENA

Mapas

Los mapas geográficos son representaciones planas de la superficie terrestre. Son bidimensionales, debido a que poseen dos dimensiones: largo y ancho.

Se representan mediante coordenadas geográficas: longitud y latitud; la longitud y latitud sirven para marcar los grados sobre la superficie de la tierra.

Por otro lado un mapa turístico se define como aquel que incluye información útil para el turismo, ya que contiene plasmadas zonas o regiones en relieve, así como símbolos que muestran los diferentes atractivos turísticos y lugares históricos.



Fuente: SENA

Mosquetón

El mosquetón es una figura metálica con forma de anillo (anilla) y con cierre (muesca), el cual se mantiene cerrado. Se construyen en acero (de gran resistencia, pero de mucho peso) y en aleaciones como aluminio, carbono, titanio, entre otros.

Se conocen dos tipos:

- Cierre manual o rosca.
- Los que tienen cierre automático.

En algunas actividades al aire libre se usa para aseguramiento de los usuarios en compañía de otros accesorios como ascendedores y descendedores. (Castro, 2015)



Fuente: SENA

Dispositivo de descenso ocho

Es un dispositivo o aparejo de descenso con forma de ocho, de ahí su nombre.

Los materiales usados en su fabricación son el acero, el aluminio y aleaciones especiales.

Existen de dos tipos:

- Ocho sencillo o normal (permite realizar el descenso en forma rápida).
- Ocho de rescate (permite asegurar o anclar a una persona durante el descenso.



Fuente: SENA

Dispositivo de ascenso jumar

Dispositivo de ascenso jumar es un aparejo en forma de puño o empuñadura que funciona como ascensor, bloqueador y en algunos casos, como descensor (similar al nudo prusik).

Se produce su cuerpo en aluminio, acero cromado o plástico; su empuñadura es en caucho.

Se puede utilizar con cuerdas de grosores entre los 8 y los 13 mm aproximadamente.

En las actividades al aire libre este aparejo se usa para el ascenso de árboles, la tirolesa, el rescate en escalada y la práctica de rápel. (Álvarez, s.f.)



Fuente: SENA

Bloqueador solar

“El guía siempre está expuesto permanentemente a los rayos solares, razón por la cual debe proteger su piel; el bloqueador solar reduce el riesgo de cáncer de piel, el envejecimiento prematuro y las quemaduras solares. Utilizarlo según las instrucciones” (Lu, s.f.).



Fuente: SENA

Repelente contra insectos

“Se conoce como repelente a aquellos productos cuyo objetivo principal es el de repeler o evitar el acercamiento de insectos de diverso tipo a la piel o a la ropa de los seres humanos” (Definición ABC, s.f.).



Fuente: SENA

Bolsa seca

Las bolsas secas son muy útiles cuando se van a realizar actividades al aire libre como kayak, rafting, camping o cualquier viaje de aventura. Las bolsas secas protegerán las piezas valiosas o materiales que pueden mojarse.



Fuente: SENA

Bolsa para la basura

El uso que se le da habitualmente es para la basura y los desechos del jardín, pero se puede utilizar en una sorprendente variedad de formas para ayudar en una situación de supervivencia, terremoto e inclemencias meteorológicas.

Son ligeras, económicas y fáciles de encontrar en cualquier tienda; aunque se suelen llevar a jornadas de *trekking*, solo se le da uso para recoger la basura y guardar la ropa sucia.

Los siguientes son otros usos que se le pueden dar a la bolsa plástica de basura:

- Uso médico.
- Vendajes a prueba de agua.
- Lucha contra la hipotermia.
- Bolsa fría para golpes.
- Torniquete.
- Cabestrillo.
- Agua.
- Almacenamiento.
- Transporte.
- Filtro, entre otros. (Ferrehogar, 2013)



Fuente: SENA

Calzado adecuado

Las rutas por la montaña o rutas *trekking* son una de las actividades más gratificantes en el medio natural. El problema de la montaña es que hay que saber elegir bien el equipamiento.

Elegir las zapatillas correctas para la montaña es vital, los pies son la herramienta más importante.

- Calzado blando para andar por rutas de montañas fáciles.
- Calzado semirrígido para rutas complicadas y técnicas.
- Calzado rígido para rutas extremas. (Vitónica, s.f.).



Fuente: SENA

Poncho o impermeable

- El poncho impermeable para la lluvia de emergencia debe ser lo más ligero posible, que se pueda llevar casi en la palma de la mano.
- Existen los ponchos en material de PVC que son un poco más pesados que los anteriores, pero más resistentes.
- Ponchos de lluvia que se pueden emplear en actividades al aire libre; son pochos ultraligeros pero a la vez muy resistentes a la abrasión, en caso de pasar junto a ramas o rocas.
- Existen modelos de ponchos de lluvia para actividades al aire libre que incluso se pueden convertir en una tienda o un toldo de lluvia improvisado, esto es un plus que hay que valorar porque puede ser muy útil para el que busca hacer supervivencia en el campo o la montaña. (Tucumán aventura, s.f.)



Fuente: SENA

Guantes

Los guantes son un accesorio o prenda para cubrir y proteger las manos; generalmente se construyen de tela, caucho, goma, cuero, entre otros.

Existe una variedad de guantes con diversas funciones, entre ellos:

- Los que protegen tanto la mano como los dedos.
- Los que solo protegen ¾ partes de los dedos.
- Los que protegen las manos peno no los dedos.

En la tirolesa, descenso, ascensos y rescate vertical son muy utilizados, ya que proveen protección para ambas manos y maniobrabilidad en los dedos.



Fuente: SENA

Casco de seguridad

Los cascos de seguridad son herramientas de protección (EPP) Elementos de Protección Personal, con aspecto de bóveda para preservar la cabeza de impactos mecánicos, elevadas temperaturas y amenazas eléctricas y demás situaciones de inseguridad.

Los elementos más empleados para la fabricación de los cascos de seguridad son el policarbonato y polietileno de elevada densidad y fibras artificiales.

Tipos de cascos: los cascos varían según la actividad a realizar:

- Clásicos.
- Ligeros.
- Mixtos. (Más tipos, s.f.)



Fuente: SENA

Carpa o tienda de campaña

La palabra carpa se utiliza para aludir a las tiendas que son utilizadas para acampar, es decir, a aquellos toldos que son extendidos sobre una determinada superficie para cubrirla y otorgarle un techo. Existen numerosos modelos de carpas, de acuerdo a la finalidad que tengan y a sus características, pueden encontrarse los siguientes tipos:

- Tinglados.
- Piramidales.
- Estructurales.
- De campaña.
- Laboratorio.
- Isotérmica.
- De expedición. (Tipos, s.f.)



Fuente: SENA

Hornillo de gas o estufa para camping

Los hornillos y las cocinas para camping son fáciles de usar y una manera confiable para preparar la comida en un viaje de camping, alimentadas por gas blanco o combustible líquido, son una buena opción para la mayoría de los campistas. (Bricolemar, s.f.)



Fuente: SENA

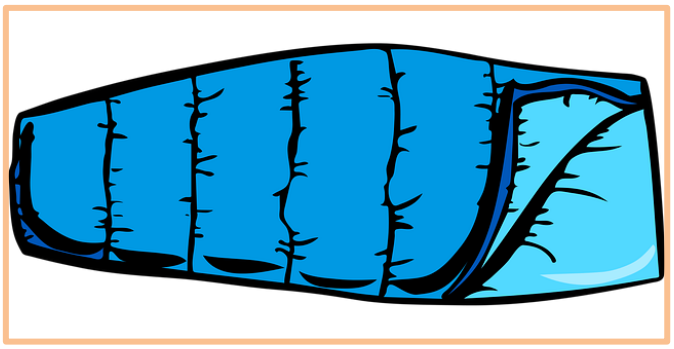
Sacos de dormir

Se emplean al realizar una actividad en la naturaleza vigorosa o al hacer un *trekking* o un viaje de aventura; la bolsa de dormir contribuye esencialmente al disfrute de la actividad, sea cual sea esta.

La calidad del sueño cuando se está afuera de la propia cama, va a condicionar de manera importante el rendimiento y las energías de las horas diurnas, generando un impacto directo en el humor, como en el éxito de una salida.

Las características que se deben tener en cuenta son:

- Capacidad térmica.
- Volumen.
- Peso.
- Dimensiones.
- Temperatura. (EF deportes, s.f.)



Fuente: Pixabay (2016)

Manta térmica

La manta térmica es un artículo de emergencia básico en el botiquín de primeros auxilios cuando se van a realizar actividades al aire libre.

El material del que están hechas se puede utilizar tanto para retener el calor corporal, como para bajar la temperatura. (Montanum, 2013)



Fuente: SENA

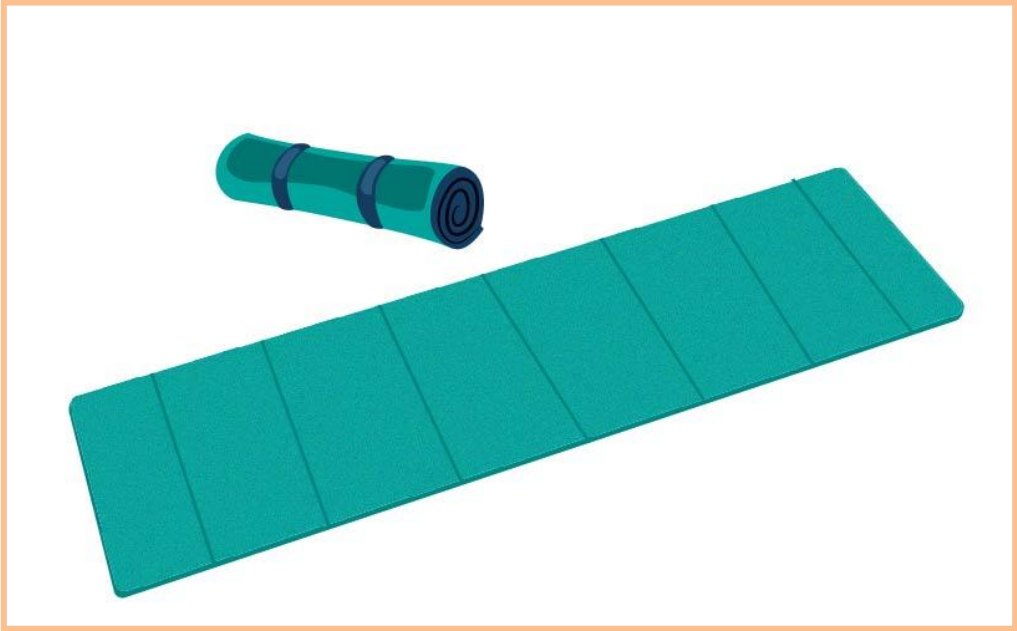
Aislantes o colchoneta

El aislante se utiliza principalmente como la palabra lo dice para aislar cuando se duerme. Separa la humedad del suelo y del frio y además sirve como colchón, más que nada cuando no hay un suelo del todo apto para poner una carpa y no se cuenta con otra opción.

Hay diferentes tipos de aislantes, como los siguientes:

- Bajo.

- Medio.
- De alta calidad. (Solo mochila, s.f.)



Fuente: SENA

Manual de funcionamiento de equipos

Para utilizar correctamente un equipo es necesario conocer con detalle sus características y modos de operación. El manual de funcionamiento de equipos tiene como objetivo orientar al usuario en su utilización y mantenimiento; ya que este conocimiento no solo es necesario para aprovechar al máximo su empleo, sino también para sortear los riesgos que puedan derivarse de su diseño, características, entre otros, y prevenir así cualquier accidente.

De esta forma, el manual de instrucciones es una herramienta necesaria para el conocimiento previo del equipo que se va a utilizar; su lectura es obligatoria para conocer todos los aspectos de funcionamiento, revisión, mantenimiento y seguridad.

Interpretación de manuales para el uso de equipos de guianza

Todos los implicados en la actividad de la guianza deben conocer y entender los manuales de equipos, ya que los requisitos allí mencionados son de obligatorio cumplimiento para su operatividad, como prenda de garantía para la seguridad de los participantes. Su elaboración debe tener en cuenta el cumplimiento de la normatividad legal vigente, generando estándares básicos de criterios relacionados con la ejecución de las actividades de la guianza, pretendiendo con esto evitar accidentes que impliquen pérdidas en equipos, tiempo, e incluso vidas humanas.

Aplicación y cuidados

La aplicación de los manuales de funcionamiento para los equipos y elementos necesarios para la guianza y la correcta aplicación ayudan a prestar un mejor servicio al usuario, evitando inconvenientes de última hora. Por otra parte, el manual deberá ir acompañado de documentación complementaria, como los planos y esquemas necesarios para poner en servicio, conservar, inspeccionar y comprobar el buen funcionamiento, así como cualquier otra instrucción pertinente, en particular en materia de seguridad.

Normas de seguridad para los equipos

Para considerar todos los riesgos o situaciones (cortes, aplastamientos, quemaduras, entre otros) que se pueden producir durante la realización de las tareas propias de la guianza, es conveniente consultar las normas técnicas de seguridad, ya que todos los documentos elaborados por los organismos de normalización incluyen un apartado en el que se especifican los requisitos de seguridad que deben figurar en el manual de instrucciones.

Dado que las normas de seguridad pueden ser de carácter general o particular, es necesario tener en cuenta todas aquellas que se apliquen a un equipo específico, ya que de esa forma se dispondrá de un amplio listado con todos los riesgos que pueden derivarse del uso normal establecido por el fabricante.

Aplicación y beneficios de las normas de seguridad en los equipos

Teniendo en cuenta su funcionamiento y aplicación, todos los equipos de trabajo deben cumplir con las disposiciones mínimas de seguridad y salud, y es deber de los usuarios verificar que así sea.

Dos de los aspectos esenciales para el correcto funcionamiento de los equipos son:

- El mantenimiento preventivo: se deben seguir los criterios marcados por la legislación de seguridad industrial como mínimo, ampliados por lo que indique el fabricante del equipo.

- La formación del trabajador: es imprescindible formar al trabajador antes de que use el equipo de forma autónoma mediante una formación teórica y práctica que informe de los riesgos derivados del uso de los equipos y de cómo se debe operar para trabajar en condiciones de seguridad.

Otros aspectos son:

- El equipo de trabajo solo debe utilizarse para su uso previsto.

- Las instrucciones de funcionamiento proporcionadas por el fabricante deben estar a disposición de los usuarios.

- Si un equipo de trabajo conlleva riesgos en su utilización, deberá ser operado solo por el personal autorizado y con la formación adecuada.

Recursos para la guianza

Se denominan recursos a aquellos elementos que aportan algún tipo de beneficio a la sociedad. En economía, se llama recursos a aquellos factores que combinados son capaces de generar valor en la producción de bienes y servicios.

Clasificación

- Recursos humanos: el manejo de recursos humanos se fundamenta en la planeación, organización, desarrollo, coordinación y control de técnicas para el desempeño eficiente del personal.

- Recursos físicos: son necesarios para desarrollar todas las demás actividades de los procesos administrativos que requiera una organización dedicada a la industria turística, comprendiendo la dotación de recursos materiales y de infraestructura, su sostenimiento y mejoramiento.

- Recursos financieros: son los recursos requeridos para el desarrollo de las actividades programadas durante la prestación del servicio de guianza turística, representados en dinero en efectivo y dependiendo del servicio contratado; es necesario que el guía cuente con la disponibilidad de estos recursos.

2. Almacenamiento, técnicas de mantenimiento y reporte de novedades

Almacenamiento de equipos y elementos

El almacenamiento es una actividad que tiene por objeto organizar, guardar y proteger los materiales, elementos y equipos que hacen parte de la actividad de la guianza turística.

El almacenamiento mantiene todos los equipos inventariados con plena garantía de uso, facilitando la rotación de aquellos defectuosos o que no respaldan el cumplimiento de la normatividad vigente. Los equipos almacenados están debidamente registrados, lo cual facilita llevar su control, asignando responsabilidades de cuidado y manejo adecuado a quien le corresponda su utilización.

Técnicas de almacenamiento y ubicación de equipos y elementos

- Además de planear y proyectar los requerimientos de materiales, equipos y elementos, es necesario conocer la forma cómo se clasifican, almacenan y ubican estos en un espacio físico adecuado, en condiciones óptimas ambientales, garantizando su conservación y aseguramiento.

- Las técnicas permiten estandarizar los procedimientos de tal forma que se pueda tener un proceso único y siempre realizado de la misma manera, permitiendo

sistematizar los resultados. La técnica que dice cómo hacer las cosas, se basa en experiencias previas que han permitido su estandarización.

- Para el correcto almacenamiento, se recomienda utilizar un armario o una bodega donde se puedan guardar por medio de ganchos anclados a la pared los diferentes equipos y elementos, para así evitar caídas y golpes de los mismos.

  En el caso de las cuerdas, estas deben quedar colgadas para que no tengan contacto con el piso, químicos u otro tipo de material que les pueda ocasionar daños; adicionalmente se deben utilizar unas estanterías para acomodar las carpas.

- Los equipos se almacenan junto a la ficha técnica con las especificaciones establecidas para cada uno.

Una vez analizados los aprovechamientos de los espacios y de las áreas especiales de almacenamiento, se debe tener en cuenta:

- Revisión: comprobación del estado cada vez que se utilizan.

- Almacenar los equipos en sitios ventilados y preferiblemente libres de humedad y no expuestos a la luz del sol.

- Nunca guardar los equipos sucios o húmedos.

- El préstamo del equipo y su devolución es personal.

- El guía que retira el equipo se hará responsable de su oportuna devolución y de todo daño que no provenga del natural uso del material.

- Se deberá devolver el equipo limpio y ordenado, así como informar al encargado al respecto de cualquier daño o mal funcionamiento, con el objeto de tomar acción inmediata y así evitar inconvenientes o condiciones de uso inseguras al próximo usuario.

- Será responsabilidad del guía revisar el equipo antes de la salida; no se aceptan reclamos posteriores.

- La identificación de los equipos debe hacerse de manera completa. No se aceptarán descripciones genéricas como mosquetón, jumal, entre otros; es necesaria la marca, el modelo, el tipo, e incluso el color deben ser registrados.

- Se aplicará un régimen especial al equipo clasificado, de manera que se asegure su integridad.

Los siguientes equipos son clasificados y serán almacenados separadamente:

- Todas las cuerdas definidas explícitamente para trabajo en alturas.

- Las carpas de expedición.
- Elementos de comunicación, navegación, entre otros.

Hoja de vida de equipos para la guianza

Para precisar la importancia de la hoja de vida de un equipo, resulta fundamental considerar el mantenimiento del equipo; entendido como el conjunto de actividades encaminadas a la conservación de los mismos, de manera tal, que su aplicación garantice la eliminación de riesgos en el ejercicio de la guianza turística. El logro de este objetivo es respaldado mediante el diligenciamiento de la hoja de vida para cada equipo, al brindar aclaración de su real estado de funcionamiento y seguridad.

Los equipos de acuerdo a sus características deben tener una hoja de vida en donde se registre su uso y novedades, ya que esto determina su aplicabilidad y vida útil.

La hoja de vida del equipo debe llevar como mínimo los siguientes criterios o ítems:

- Nombre del equipo.
- Descripción detallada del equipo.
- Horas sugeridas de uso del equipo (si aplica).
- Foto del equipo.
- Fecha de compra.
- Fecha de uso con número de horas y actividad realizada.
- Fecha de devolución del equipo.
- Reporte de novedades, antes, durante y después del uso del equipo.

La especificidad en la hoja de vida del equipo, depende también de las características del mismo, se debe ser más específico y riguroso con equipos como: cuerdas, mosquetones, arnés, equipos de comunicación, entre otros, que con los de menor desgaste y riesgo, para así conservar la seguridad de los usuarios.

Riesgos de los equipos

Se conoce como riesgo a toda probabilidad de que un objeto material pueda desencadenar algún desastre, daño en la salud o en materiales y equipos. Entre las condiciones que se deben tener en cuenta para la evaluación de los riesgos son:

- La inadecuada clasificación y rotulación de equipos.

- Apilamientos y arrumes elevados y mal estibados.

- Estanterías mal dimensionadas o inestables y espacios insuficientes.

Tipos de riesgo de los equipos

- Riesgo de incendios y explosiones: este tipo de riesgo puede presentarse cuando se almacenan materiales inflamables. Se recomienda entonces mantener siempre una correcta manipulación, evitando la incompatibilidad físicoquímica en el almacenamiento de materias primas, la presencia de sustancias combustibles y químicas reactivas.

- Riesgo mecánico: exposición a herramientas manuales, neumáticas, eléctricas y estructurales.

- Riesgo eléctrico: líneas vivas de corriente, empalmes y fusibles defectuosos, ausencia de polo a tierra, sobrecarga eléctrica, enchufes en mal estado y superficies húmedas.

- Riesgo ergonómico: inadecuada manipulación de cargas que generan esfuerzos musculares extremos o de mala posición; esta situación origina problemas de lesiones sobre la columna y las piernas.

  Algunas de las causas más frecuentes de accidentes en el manejo de equipos son:

  - Desconocer el método adecuado para levantar objetos.
  - Levantar objetos muy pesados.
  - Transportar materiales recorriendo largas distancias.
  - Tomar objetos en forma inadecuada.
  - Desconocer la forma apropiada para almacenar y retirar materiales.
  - No usar los elementos básicos de seguridad personal.

  Pasos para el correcto levantamiento de objetos:

  - Mantener los brazos junto al cuerpo y doblar las rodillas.
  - Mantener la espalda recta.
  - Hacer fuerza con las piernas y los brazos.
  - Permanecer con la barbilla hacia adentro.
  - El agarre debe hacerse con la palma de la mano.

- Antes de realizar el levantamiento se debe limpiar el objeto.

- Riesgo físico: exceso de ruido, iluminación defectuosa, vibración y temperaturas extremas (calor o frío).

- Riesgo químico: exponerse sin equipo de protección adecuado ante agentes químicos (polvos, vapores, líquidos y gases). Existe riesgo potencial de daños severos o de adquirir enfermedades crónicas.

- Instalaciones locativas defectuosas: estructuras de edificación donde se observan superficies de trabajo imperfectas, instalaciones mal diseñadas, pisos resbalosos, mala distribución del espacio, hacinamiento, escaleras inadecuadas, andamios inseguros y ausencia de salidas de emergencia.

Medidas de seguridad

> La seguridad en el trabajo es la disciplina en la prevención de riesgos laborales cuyo objetivo es la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo. Se trata de un conjunto de técnicas y procedimientos que tienen como resultado eliminar o disminuir el riesgo de que se produzcan accidentes. (Quirón prevención, s.f.)

Cuando se habla de seguridad se está haciendo referencia a las condiciones en las que se desarrolla una actividad:

- Prevenciones que se han tenido en cuenta en caso de complicaciones.

- Acciones que se realizarán al momento de algún desastre y fundamentalmente de qué forma se trabajará para brindar equilibrio y tranquilidad en dicho entorno.

Medidas de seguridad industrial

- Definir y hacer conocer el manual con especificaciones claras y precisas para el manejo correcto de materiales, su almacenamiento y retiro. El mal manejo de materiales es la fuente principal de heridas, fracturas, dolores, entre otros; lo cual disminuye la capacidad de la persona encargada de desempeñarse en el trabajo de almacenamiento.

- El orden, los principios de seguridad y el aseo están relacionados con el almacenamiento y manejo seguro de equipos y herramientas.

- El proceso de almacenamiento debe estar en manos de personal capacitado, conocedor de métodos de manejo correcto para equipos y herramientas.

- Contar con áreas seguras para el buen manejo y almacenamiento de materiales, obligando al uso de elementos de protección personal dentro de ellas.

Técnicas de mantenimiento

El mantenimiento es un conjunto de actividades que deben realizarse a instalaciones y equipos, con el fin de corregir o prevenir fallas, buscando que estos continúen prestando el servicio para el cual fueron diseñados.

Tipos de mantenimiento

Existen diversas formas de realizar el mantenimiento a un equipo, cada una de las cuales tiene sus propias características:

- Mantenimiento correctivo: el mantenimiento correctivo, también conocido como reactivo, es aquel que se aplica cuando se produce algún error en el sistema, ya sea porque algo se averió o rompió.

- Mantenimiento preventivo: el mantenimiento preventivo, también conocido como mantenimiento planificado, se realiza previo a que ocurra algún tipo de falla en el sistema.

- Mantenimiento predictivo: con este mantenimiento se busca determinar la condición técnica, tanto eléctrica como mecánica, de la máquina, mientras está en funcionamiento.

- Mantenimiento proactivo: esta clase de mantenimiento está asociado a los principios de colaboración, sensibilización, solidaridad, trabajo en equipo, entre otros, de tal forma que quienes estén directa o indirectamente involucrados, deben estar al tanto de los problemas. (Tipos, s.f.)

Manual de procedimientos

El manual de procedimientos es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.

Reporte de novedades

El reporte de novedades es un documento que se utiliza cuando se quiere informar o dar alguna noticia acerca de una determinada situación. Establecer en forma clara y ordenada el procedimiento que permita realizar, registrar y reportar las novedades.

El reporte se puede hacer de manera impresa o en formato digital, su objetivo es el de informar y puede incluir algunos elementos persuasivos, recomendaciones, sugerencias o conclusiones con las cuales se puedan tomar decisiones en el futuro, por medio de acciones y conductas, o asumir la estructura de problemas-soluciones.

Formatos

El formato es un documento sin diligenciar, por medio del cual se codifica y ordena de una manera más fácil la información.

El registro es la actividad que se realiza para diligenciar un formato, son los datos que poseen significado, que presentan resultados obtenidos, proporcionando evidencia de las actividades desempeñadas.

El responsable de diligenciar los formatos debe asegurar la protección, recuperación, retención y disposición final, con el fin de garantizar la legibilidad, el contenido y el análisis de los mismos.

¿Para qué sirven los formatos?

Permiten dar cumplimiento a una serie de requisitos de manera organizada, secuencial y sistemática. En los formatos se plasman datos de importancia para el proceso o actividad realizada. Los formatos pueden hacer parte de un sistema de gestión operativa o administrativa y como tal, cumplen con una serie de requisitos propios de la normatividad.

Clases de formatos usados para la guianza

Para desarrollar las actividades de guianza en la planeación, ejecución y control se manejan diferentes tipos de formatos de acuerdo a las necesidades operativas o administrativas, para ello se presentan a continuación algunos de los formatos que se pueden usar:

Formato de novedades

SENA	REPORTE DE NOVEDADES
REPORTE No.	FECHA:
LUGAR:	HORA:
DESCRIPCION DEL INCIDENTE:	
COMO SE DETECTO:	
DESCRIBIR LO QUE ENCONTRO:	
NOMBRE DEL EQUIPO:	
REGISTRO FOTOGRAFICO	
CONSECUENCIAS DEL INCIDENTE:	
PRIMERAS MEDIDAS TOMADAS:	
FIRMA DE QUIEN REALIZA EL REPORTE	

Fuente: SENA

Formato hoja de vida de equipos

HOJA DE VIDA DE EQUIPOS:
No SERIAL:

1. Datos Generales.

Fabricante: _____ Año de Fabricación | | |

Proveedor _____ Fecha de Compra | | |

No. Certificación _____ Fecha inicio Operación | | |

Foto del Equipo	Observaciones

Vida utíl prevista _____ Función _____

2. Inspección Mensual.

Fecha Inspección			Nombre quien Inspecciona	Motivo Inspección
dd	mm	aa		
				Control y alistamiento

3. Inspección de Control

PARTES INSPECCIONADAS	1° Sem		2° Sem	
	B	M	B	M

PARTES INSPECCIONADAS	1° Sem		2° Sem	
	B	M	B	M

Observaciones Generales: Equipo en perfectas condiciones

4. Medidas correctivas y preventivas que se deben tomar.

Medida	Fecha de Cumplimiento			Responsable
	dd	mm	aa	
Retirar el equipo, darle de baja				
Hacer aseo al equipo				
Corregir forma de almacenamiento				

Observaciones

Nombre y Apellido del Responsable

Firma

NOTA :	el presente formato es solo una guia para lleva acabo el registro de hoja de vida de los equipos de proteccion contra caidas, este podra ser adaptado según los requerimientos de los equipos.

GTH-F-068 V.01

Fuente: SENA

Formato de plan de acción y de contingencia

SENA	**PLAN DE ACCION**	**002**

DESTINO:		FECHA SALIDA:	FECHA REGRESO:
GRUPO:		LUGAR DE SALIDA:	HORA DE SALIDA:
Nº PAX:	GUIA 1:	GUIA 2:	VALOR POR PAX:
OBJETIVO:			
EL RECORRIDO INCLUYE:			

MOMENTO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Antes		
Durante		
Después		

FECHA DE ELABORACION	ELABORADO POR	REVISADO POR

Fuente: SENA

PLAN DE CONTINGENCIA

Nombre del Operador Turístico	
Contingencia Identificada	
Lugar y Escenario	
Descripción del Incidente	
Procedimientos y Acciones	
Recursos y Servicios	
Contactos del Operador Turístico	
Responsable	

Fuente: SENA

Formato de solicitud de materiales y de recursos

FORMATO DE SOLICITUD Y ENTREGA DE MATERIALES

Fecha de Petición				
Fecha de Salida				
Fecha de Entrada				
ARTICULO	UNIDAD	CANTIDAD	DESCRIPCION ARTICULO (Consumo- Devolutivo)	OBSERVACIONES
Autorizado por: _____			Recibido por: _____	

Fuente: SENA

FORMATO DE SOLICITUD Y ENTREGA DE RECURSOS

Fecha de Solicitud				
Fecha de Entrega				
TIPO DE RECURSO	CONCEPTO	CANTIDAD	VALOR	OBSERVACIONES
HUMANOS				
FISICOS				
MATERIALES				
TOTAL				
Autorizado por: _____			Recibido por: _____	

Fuente: SENA

Técnicas de diligenciamiento

Es un procedimiento o un conjunto de procedimientos prácticos, buscando el logro de un resultado. Sus contenidos son para casos particulares, sin pretensión de universalidad, pudiendo aplicarse para la solución de un problema o para la realización de una tarea u obra (diferentes técnicas a elección del interesado).

Para el buen manejo y diligenciamiento de los formatos se debe tener en cuenta:

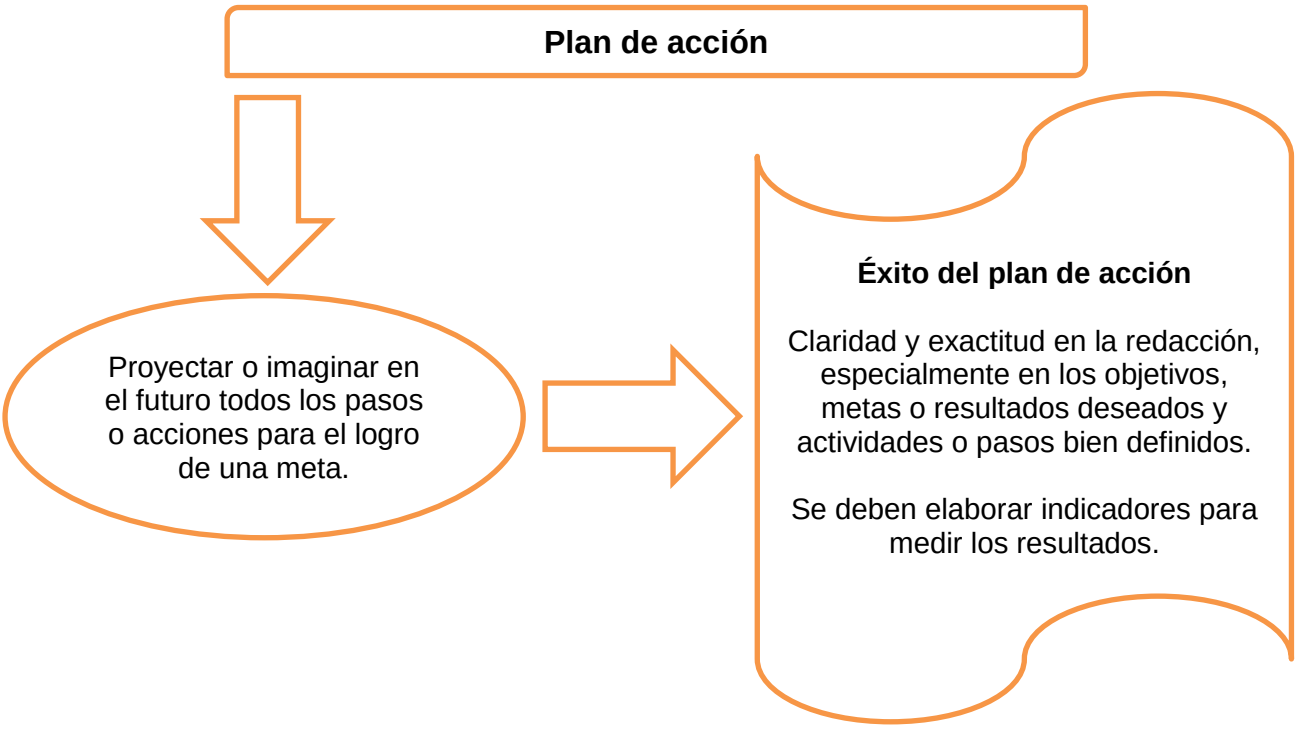
- La legibilidad: para que los registros permanezcan legibles, no pueden ser tachados. No deben realizarse anotaciones a lápiz.

- La responsabilidad: el responsable del proceso debe verificar que el formato este bien diligenciado. Los formatos deben ser diligenciados en orden y en todos sus espacios predeterminados, en caso de no llevar información no se debe dejar en blanco, se debe trazar una línea diagonal o escribir N/A (No Aplica).

3. Plan de acción y contingencia

Plan de acción para la guianza

El plan de acción es una herramienta de planificación empleada para la gestión, control de tareas o proyectos. Funciona como una hoja de ruta que establece la manera en que se organizará, orientará e implementará el conjunto de tareas necesarias para la consecución de objetivos y metas. (Significados, s.f.)



El plan debe considerar:

- Qué se quiere alcanzar (objetivo).
- Cuánto se quiere lograr (cantidad y calidad).
- Cuándo se quiere lograr (en cuánto tiempo).
- En dónde se quiere realizar el programa (lugar).
- Con quién y con qué se desea lograrlo (personal, recursos financieros, entre otros).
- Cómo saber si está alcanzando el objetivo (evaluando el proceso).
- Cómo determinar si se logró el objetivo (evaluación de resultados).

Fuente: SENA

Características de un plan de acción

Todo plan de acción debe contener descritos y especificados los siguientes aspectos:

- **Análisis:**

  Un análisis de la situación y sobre las necesidades que va a intervenir.

- **Objetivo:**

  El objetivo que tenga el plan de acción debe de ser claro, concreto y medible, para luego identificar las estrategias sobre lo que se está planeando realizar y así poder conocer cuál es el recorrido a realizar durante la ejecución del plan de acción.

  Los planes de acción son muy útiles a la hora de coordinar y comprometer a un conjunto de personas y de organizaciones para trabajar juntas con la finalidad de conseguir determinadas metas.

- **Actividades e itinerarios:**

  Describe las acciones, tareas y estrategias que deben ser ejecutadas; es necesario describir el camino o ruta, especificando detalladamente los lugares de paso y proponiendo una serie de actividades, servicios, tiempos, fechas de inicio y de finalización de la actividad programada.

- **Responsabilidades:**

  Se asignan y distribuyen tareas y responsabilidades de quienes preferiblemente deben estar involucrados en la elaboración del plan de acción.

- **Recursos:**

  Seleccionar los recursos humanos, físicos y financieros de acuerdo con las actividades establecidas en el plan de acción.

- **Plazos:**

  Tiene una duración definida, es decir, un comienzo y un término.

- **Indicadores:**

  Son parámetros de medida por medio de los cuales se determina el logro de la meta y por consiguiente el cumplimiento de los objetivos específicos. Los indicadores tienen que ser medibles en cantidad y tiempo.

  El conjunto de indicadores permite analizar, evaluar y justificar las actividades y los resultados planteados; asimismo se concretan los indicadores de gestión que se usarán para el seguimiento y evaluación del proceso, así como para la toma de decisiones.

- **Ajustes:**

  Como es un trabajo que está en constante desarrollo y evolución, sobre la marcha del proceso se introducen los cambios o correcciones que sean necesarios.

Plan de contingencia

Un plan de contingencia es una herramienta de planificación estratégica en la cual se contemplan actividades preventivas y reactivas que ayudan a controlar situaciones imprevistas, de emergencia o de peligro durante el recorrido. Es el procedimiento alternativo al orden normal de una actividad de guianza, cuyo fin es permitir el normal funcionamiento de esta, aun cuando alguna de sus funciones se viese dañada por un accidente interno o externo.

¿Para qué sirve?

Los planes de contingencia se deben hacer para superar cualquier eventualidad que pueda acarrear pérdidas materiales o humanas.

Los planes de contingencia se deben hacer de cara a futuros acontecimientos para los que hace falta estar preparados.

¿Cómo funciona?

La función principal es la continuidad de las operaciones de la actividad de la guianza; su elaboración se divide en cuatro etapas:

- Evaluación.

- Planificación.
- Pruebas de viabilidad.
- Ejecución.

Las tres primeras hacen referencia al componente preventivo y la última a la ejecución del plan, una vez ocurrido el siniestro.

La planificación aumenta la capacidad de organización en caso de una eventualidad, sirviendo como punto de partida para las respuestas en caso de emergencia.

Características

- Identifica y evalúa los riesgos que puedan generar emergencias en la actividad turística.
- Identifica el grado de riesgo y vulnerabilidad derivados de las posibles amenazas.
- Establece medidas preventivas y de protección para los diferentes escenarios de riesgo que se han identificado en la actividad turística.
- Organiza el recurso humano y físico para hacer frente a cualquier tipo de emergencia.
- Ofrece herramientas cognitivas y conductuales requeridas para ejecutar los planes de acción, con el fin de asegurar las personas (turistas) expuestas a peligros.
- Salvaguarda la vida e integridad de los turistas y guías de turismo.
- Preserva los bienes y activos de daños que se puedan generar como consecuencia de accidentes y emergencias, teniendo en cuenta no solo lo económico, sino, lo estratégico, garantizando la integridad, tanto de los guías de turismo, como de los turistas.
- Refrenda la continuidad de las actividades y servicios turísticos de los guías de turismo.
- Asegura la mejor respuesta ante las emergencias que se generen en la actividad turística.
- Dispone de un esquema de activación, en respuesta ante cualquier emergencia en la prestación del servicio de guianza turística.

Tipos de contingencia

- Eventualidad.

- Alojamiento.
- Transporte.
- Consecuencias de un accidente de tránsito.
- Comidas.
- Otras contingencias.

Manual de procedimientos del plan de acción

El manual de procedimientos son los pasos a seguir para que en el momento de elaborar el plan de acción, cualquier persona que lo haga siempre siga unos lineamientos para poder cumplir con los objetivos y metas propuestos.

Identificación

Si se remite a una organización, un plan de acción puede agrupar a distintos departamentos y áreas en donde se van a establecer quienes serán los responsables.

“También se puede presentar como un método de seguimiento y de control, para poder analizar si el camino que se recorre es el correcto” (Ventura, s.f.).

Estructuración

El plan de acción y su ejecución se requieren para poder alcanzar los objetivos estratégicos de la organización. En su contenido no solo deben estar los objetivos y metas para lograrlo y la manera de hacerlo, sino que también es importante considerar las posibles restricciones, las consecuencias de las acciones y la forma de realizar las revisiones futuras.

Interpretación

El objetivo que tenga el plan de acción debe ser claro, concreto y medible, para luego identificar las estrategias sobre lo que se está planeando realizar y así poder conocer cuál será el recorrido a realizar durante la ejecución del plan de acción.

Es muy importante que el guía aprenda a interpretar un plan de acción elaborado por él o por otra persona.

Aplicación

También es importante que el guía aprenda a aplicar el plan de acción y pueda plantear cuáles son las tareas que se van a seguir, estas deben ser muy específicas y detalladas, reflejando cada uno de los pasos que se quiere realizar.

En las tareas se deben plantear los tiempos, las fechas de inicio y de finalización, las actividades a realizar y los procedimientos de seguimiento y de control que se vayan a ejecutar; en cuanto al control y seguimiento, sería conveniente que se realice durante su desarrollo y también al final del proceso. Si se realiza en su parte intermedia brinda la posibilidad de corregir las desviaciones con respecto a lo esperado. Si el seguimiento y control se efectúa al final permitirá establecer un balance y confirmar que los objetivos planteados han sido cumplidos.

4. Implementos de seguridad

¿Qué es la seguridad?

Según la Norma Técnica Colombiana-OSHAS 18001 (2007), seguridad es la condición de estar libre de riesgo.

Es absolutamente necesario el conocimiento, aplicación y buen manejo de equipos pertinentes al guía de turismo; el cumplimiento de esta condición le permitirá realizar una excelente labor, al facilitar el ejercicio de sus funciones en correspondencia a los requerimientos de seguridad y como prenda de garantía para todos los usuarios de los servicios.

¿Cuáles son los equipos de seguridad?

Todo guía de turismo debe tener plena claridad, que además de la prestación de un servicio de guianza que satisfaga plenamente las expectativas del viajero, es responsabilidad suya garantizar la seguridad de cada uno de los usuarios; no solo evitando riesgos innecesarios, sino conociendo los equipos de seguridad y su correcto manejo y en el caso que ocurra un accidente, que los afectados reciban la asistencia requerida de manera oportuna y con la calidad de recursos que corresponda al caso presentado.

Los equipos se clasifican de la siguiente manera:

- Equipos de comunicación:
    - Pitos.
    - Teléfono móvil.
    - Radio.
    - Intercomunicadores, entre otros.
- Equipos de rescate y salvamento, algunos de los más frecuentes son:
    - Cuerdas resistentes

- Arnés
- Ascendedores.
- Navaja multiusos.
- Descendedores, entre otros.

- Equipos de primeros auxilios:

  Botiquín.

5. Grupos de apoyo conforme al plan de acción

Personal

Un grupo de apoyo es escogido por el guía antes de salir de viaje, con el fin de mantener el grupo completo, brindar un mejor servicio y el bienestar de los mismos clientes.

El delegar responsabilidades a un grupo de apoyo es considerada la primera fase de un plan de contingencia, ya que llegando a suceder algún imprevisto estos se encargarán de ayudarle al guía o de suplirlo en caso de que tenga que dejar al grupo de viaje mientras soluciona el problema.

El grupo de apoyo debe estar familiarizado con todo el grupo de viaje y tener una gran influencia o liderazgo en este, y sobre todo tener las actitudes y aptitudes necesarias según las actividades a realizar.

Es sumamente importante que el grupo de apoyo esté informado y si es posible tenga una base de datos del grupo completo con quien viajan, la agencia de viajes, el itinerario que se va a llevar, entre otros. (Betancur, s.f.)

Grupal

Grupo de personas encargadas de velar por la seguridad y el buen desarrollo de actividades, siguiendo instrucciones establecidas por el líder, implementando estrategias que permitan la verificación permanentemente de los objetivos planteados utilizando el mismo código de comunicación y asignando responsabilidades y tareas específicas frente a:

- Información.
- Prevención.
- Servicios prestados.

De manera:

- Cooperativa: individuamente, con un mismo fin.

- Asociativa: agrupación de personas que trabajan por un mismo fin.
- Colaborativa: trabajo sistémico.
- Corporativa: legalidad, imagen de la organización. En este grupo están los guías, acompañantes, transportadores, defensa civil y cruz roja.

Desde un punto de vista social un grupo es un número determinado de miembros quienes para alcanzar un objetivo común participan durante un periodo de tiempo prolongado en un proceso relativamente continuo de comunicación e interacción donde se establece un sistema de normas comunes y una distribución de tareas desarrollando un sentimiento de solidaridad. (Betancur, s.f.)

Dinámica de grupo desde el punto de vista teórico

Es un conjunto de fenómenos psicológicos que se generan en el grupo, así como de las leyes que los producen y regulan. Desde este punto de vista es una rama de la psicología social.

Dinámica de grupos desde el punto de vista de la técnica

Conjunto de procedimientos y medios para ser utilizados en situaciones grupales con el fin de que se manifieste de manera más expresa los fenómenos, hechos y procesos grupales que se están viviendo en el seno del grupo en el que se aplican.

Cronograma de trabajo

Es una herramienta muy importante en el desarrollo de las actividades de la guianza, ya que incluye una lista de tareas con fechas previstas de inicio y final, las cuales deben cumplirse a entera satisfacción del visitante.

Brindar una información clara y precisa al turista y su plena ejecución es una de las tareas que hay que realizar con responsabilidad, determinación y compromiso en el cumplimiento del cronograma previsto; prestando servicios con calidad y seriedad.

La implementación y aplicación de este criterio permite alcanzar los niveles de competencia exigidos, según parámetros internacionales del turismo.

¿Para qué sirve?

Alguna de las ventajas que puede aportar el uso de cronogramas son:

- Determinar todas las actividades necesarias para hacer realidad los objetivos.
- Priorizar para determinar un orden lógico.
- Establecer los tiempos y asignar responsabilidades en el equipo de trabajo.
- Analizar qué recursos se necesitan para realizar la actividad.

- Establecer la relación o dependencia entre las diferentes actividades.
- Permite estar seguro de que se está avanzando en las metas.
- Análisis de las actividades.

Organigrama de trabajo

Es una representación gráfica de una estructura organizacional, ya sea de una empresa o de una actividad.

Los organigramas son utilizados para mostrar las líneas de autoridad y los diferentes niveles jerárquicos de las actividades que se van a desarrollar en el servicio de la guianza.

¿Para qué sirve?

Un organigrama se expresa mediante la diagramación ordenada de una organización, pudiendo representar de manera clara y simple la estructuración de un negocio, de una empresa, de los procesos productivos en el campo industrial, de las funciones laborales, y de otras formas más.

El organigrama contiene las principales áreas o dependencias dentro de determinada organización; facilitando la comprensión y definición jerárquica tanto de las dependencias como de los desempeños y funciones de cada uno de sus miembros.

Este tipo de representación simplifica la definición y establecimiento tanto del manual organizacional como el de funciones específicas dentro de una empresa; se constituye en elemento de consulta al expresar los diversos roles y tipos de trabajo, así como las asignaciones dentro de la empresa y las áreas de responsabilidad o sus funciones.

El organigrama por su contenido, se divide en:

- Organigramas integrales: son representaciones hechas a manera de gráfico, con el objetivo de mostrar de manera general y simplificada una estructura organizacional, junto con sus unidades administrativas; estableciendo el esquema jerárquico o de dependencia dentro de esa estructura.
- Organigramas funcionales: muestra la estructura orgánica y las funciones que se dan dentro de ella, es decir, la designación dada a los puestos en interrelación directa con las actividades y desempeños que realiza cada persona responsable del cargo y los deberes asignados dentro de la unidad.

Igualmente los organigramas por su presentación pueden ser:

- Organigramas verticales: presentan las unidades ramificadas de arriba abajo, a partir del titular en la parte superior y desagregando los diferentes niveles jerárquicos en forma escalonada.

- Organigramas horizontales: representan los elementos dados para el organigrama vertical y con los mismos criterios, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

    - El nivel máximo comienza desde la izquierda.

    - Los niveles dependientes se esquematizan sucesivamente hacia la derecha.

    - Las relaciones entre unidades se representan por líneas graficadas de manera horizontal.

    - Los niveles de dependencia jerárquica se estructuran ordenadamente a manera de columnas.

Manuales de función

Son un instrumento de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas y será elaborado basado en los procedimientos, sistemas y normas para desarrollar las rutinas o labores sin interferir en las capacidades intelectuales o profesionales de los trabajadores u operarios de una empresa.

Funciones

A medida que un grupo de trabajo aprende a trabajar en equipo y se familiariza con el desempeño de las tareas, los roles se configuran naturalmente. Las personas descubren cómo armonizar sus habilidades técnicas, sociales y emocionales en el equipo y esto incide en el desempeño eficiente del grupo.

Para generar equipos comprometidos se deben desarrollar ciertas competencias en cada persona del grupo y cada uno debe cumplir su rol sin perder el foco y la noción de equipo. Existen diferentes roles:

- Coordinador.
- Creativo.
- Investigador.
- Impulsor.
- Evaluador.
- Cohesionador.
- Implementador.
- Finalizador.

- Especialista.

Protocolo empresarial

Es un conjunto de reglas ceremoniales que deben seguirse en ciertos actos, con personalidades o grupos, en eventos de carácter turístico.

Es fundamental considerar entonces una serie de rasgos y cualidades específicas para el guía de turismo en la prestación del servicio, como son:

- Amabilidad.
- Trato cordial.
- Cuidado y presentación personal.
- Atención.
- Discreción.
- Respeto.
- Diligencia.
- Empatía con el turista.
- Reconocimiento de sus necesidades y aspiraciones personales.

Los guías de turismo son responsables de interpretar y de enseñar la cultura de un país, mostrando su riqueza cultural y natural; transmitiendo aprecio y respeto hacia el patrimonio y sentido de pertenencia hacia el país.

Equipos de trabajo

El grupo de personas que se organiza para alcanzar un objetivo común recibe el nombre de equipo y se conoce como trabajo, por otra parte, al esfuerzo humano y a la actividad productiva por la cual se recibe una remuneración.

Estas definiciones permiten acercarse al concepto de equipo de trabajo, que es el grupo de trabajadores dirigidos por un gerente. Este equipo trabaja en pos de los objetivos de la organización.

Además de todo ello hay que dejar presente que se considera que todo equipo de trabajo tiene que pasar por una serie de fases en su evolución. En concreto, aquellas serían las siguientes:

- Formación: en esta primera etapa es cuando se conforma el citado grupo y en ella se pueden producir situaciones tales como la ansiedad, la desconfianza e incluso también la dependencia.

- Agitación: en este momento es cuando los integrantes el equipo empiezan a trabajar como tal y eso puede desembocar en que surjan determinados conflictos entre ellos por motivos de inseguridad e incluso de infravaloración.

- Normalización: esta fase es aquella en la que los miembros del grupo ya se sienten parte de un todo, colaboran y se ayudan, han resuelto los conflictos que había entre ellos y eso traduce en una mayor comodidad en el ámbito laboral.

- Realización: aquí es donde la armonía reina dentro del equipo y eso traduce en un rendimiento apropiado, eficaz y efectivo para poder conseguir los objetivos propuestos.

  Todos los empleados que forman parte del equipo de trabajo deben trabajar para alcanzar:

  - Objetivo comunes.

  - Méritos individuales.

La empresa se beneficiará de los esfuerzos individuales y el objetivo común podrá cumplirse con mayor facilidad.

Las relaciones personales son la clave de un equipo de trabajo, aún más allá de la capacidad profesional. (García, s.f.)

Referencias

Álvarez, B. (s.f.). *Escalada y rápel, ascensos de media montaña, descensos por cuerda y cruce de ríos.* Recuperado de http://repositorio.uned.ac.cr

American tactical. (2017). *Camelbak: las bolsas ideales para hidratarse en el ejercicio.* Recuperado de http://americantactical.com.co

Arista sur. (s.f.). *Cómo vestirse para la montaña: teoría de las 3 capas.* Recuperado de http://www.aristasur.com

Barcelona cultural tour. (s.f.). *Qué es turismo cultural.* Recuperado de https://tourcbcn.wordpress.com

Benassi, R. (s.f.). *Orientación II: el uso de la brújula.* Recuperado de http://www.mundotrekking.com

Betancur, A. (s.f.). *Plan de acción*. Recuperado de http://www.escolme.edu.co

Bricolemar. (s.f.). *Hornillos y cocinillas.* Recuperado de https://www.bricolemar.com

Castro, E. (2015). *Entre la teoría y la práctica: experiencias de trabajo profesional en turismo alternativo.* Recuperado de http://www.cisc.org.mx

Creadores de senderos. (2009). *Mochila.* Recuperado de https://creasenderos.wordpress.com

Definición ABC. (s.f.). *Definición de cámara fotográfica.* Recuperado de https://www.definicionabc.com

Diccionario actual. (s.f.*). ¿Qué es la linterna?* Recuperado de https://diccionarioactual.com

EF deportes. (s.f.). *Sobre las bolsas de dormir: características y tipos de fibras y rellenos.* Recuperado de http://www.efdeportes.com

En plenitud. (s.f.). *Celulares, gadgets y tecnología.* Recuperado de http://www.enplenitud.com

Eroski consumer. (s.f.). *Cinco modelos de cámaras fotográficas todo terreno.* Recuperado de http://www.consumer.es

Fall protec. (s.f.). *Sobre los cordinos.* Recuperado de http://www.fallprotec-formacion.com

Ferrehogar. (2013). *27 usos que le podemos dar a una bolsa de basura.* Recuperado de *https://ferrehogar.wordpress.com*

García, I. (s.f.). *Conocer la importancia del equipo de trabajo.* Recuperado de http://manuelgross.bligoo.com

Guías prácticas. (s.f.). *Navajas multiusos.* Recuperado de http://www.guiaspracticas.com

Linternas de led. (s.f.). *Tipos de linternas.* Recuperado de http://linternasdeled.net

Lu. (s.f.). *¿Por qué debes usar protector solar?* Recuperado de https://muyfitness.com

Más tipos. (s.f.). *Tipos de cascos de seguridad.* Recuperado de http://www.mastiposde.com

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2012). *Política de turismo de naturaleza.* Recuperado de http://www.mincit.gov.co

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2014). *Guía de buenas prácticas para prestadores de servicios en turismo de naturaleza.* Recuperado de http://www.mincit.gov.co

Montanum. (2013). *Uso de la manta térmica ante una emergencia.* Recuperado de http://www.montanum.es

Motor giga. (s.f.). *Radioteléfono.* Recuperado de https://diccionario.motorgiga.com

Oxford University Press. (s.f.). *Catalejo.* Recuperado de https://es.oxforddictionaries.com

Pérez, J. y Merino, M. (2015). *Definición de polainas.* Recuperado de http://web.archive.org

Pixabay. (2012). *GPS.* Recuperado de https://pixabay.com

Pixabay. (2012a). *Cuerda.* Recuperado de https://pixabay.com

Pixabay. (2014). *Cámara compacta*. Recuperado de https://pixabay.com

Pixabay. (2016). *Camping*. Recuperado de https://pixabay.com

Protocolo. (s.f.). *Las gafas de sol. Uso correcto. Cuándo quitárselas.* Recuperado de https://www.protocolo.org

Quirón prevención. (s.f.). *¿Qué es la seguridad en el trabajo?* Recuperado de http://www.quironprevencion.com

Senderistas de Guareña. (s.f.). *Club de senderismo*. Recuperado de http://clubdesendederismovaldearenales.blogspot.com.co

Significados. (s.f.). *Significado de supervivencia.* Recuperado de https://www.significados.com

Sistemas de gestión en seguridad y salud ocupacional. Requisitos (Norma Técnica Colombiana-OSHAS 18001 de 2007). (2007, 24 de octubre). *Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación,* 2007, 09 de noviembre.

Solo mochila. (s.f.). *Aislantes.* Recuperado de http://solomochila.blogspot.com.co

Tatoo adventure gear. (s.f.). *Cómo elegir una chaqueta impermeable.* Recuperado de https://tatoo.ws

The free dictionary. (s.f.). *Pasamontañas.* Recuperado de http://es.thefreedictionary.com

Tipos. (s.f.). *Tipos de carpas.* Recuperado de http://www.tiposde.org

Tucumán aventura. (s.f.). *Poncho impermeable para lluvia de emergencia.* Recuperado de https://tucumanaventura.wordpress.com

Ventura, S. (s.f.). *El plan de acción y su ejecución.* Recuperado de https://www.gestion.org

Vértice. (2011). *Primeros auxilios.* Málaga: Publicaciones Vértice S.L.

Vitónica. (s.f.). *Bastones de trekking, una ayuda extra que previene lesiones.* Recuperado de https://www.vitonica.com

Control del documento

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autores	Piedad Álvarez Jaramillo	Experta técnica	Centro de Comercio y Turismo. Regional Quindío	Agosto de 2017
	Diana Marcela Mora Castañeda	Asesora red de hotelería y turismo	Grupo de Producción Curricular. Dirección de Formación Profesional Integral. Dirección General	
	Diego Fernando Garcés Gil	Instructor de turismo - líder nacional de guianza turística	Centro de Comercio y Servicios. Regional Caldas	
	Jorge Eduardo Atehortúa López	Instructor de turismo	Centro de Comercio y Servicios. Regional Caldas	
	José Fernando Miranda Gómez	Instructor de turismo	Centro de Comercio y Servicios. Regional Caldas	
	Carolina Hernández Vargas	Instructora de turismo	Centro Nacional de Hotelería, Turismo y Alimentos. Regional Distrito	

			Capital	
	Raúl Javier Hernández Salgado	Instructor de turismo	Centro Nacional de Hotelería, Turismo y Alimentos. Regional Distrito Capital	
	Alejandro Castellanos	Instructor de guianza turística	Centro de Comercio y Servicios. Regional Tolima	
Adaptación	Rachman Bustillo Martínez	Guionista - Línea de producción	Centro Agroindustrial. Regional Quindío	Septiembre de 2017