**FORMATO PARA EL DESARROLLO DE COMPONENTE FORMATIVO**

| PROGRAMA DE FORMACIÓN | Tecnología en guianza turística. |
| --- | --- |

| COMPETENCIA | 260402004 - Atender incidentes según protocolos y normativa. | RESULTADOS DE APRENDIZAJE | 260402004 -02 - Definir acciones preventivas, reactivas y correctivas con base en la identificación y valoración del riesgo en el contexto del servicio guiado. |
| --- | --- | --- | --- |

| NÚMERO DEL COMPONENTE FORMATIVO | 11 |
| --- | --- |
| NOMBRE DEL COMPONENTE FORMATIVO | El plan de contingencia en el servicio guiado. |
| BREVE DESCRIPCIÓN | Este componente está dirigido a todas las personas que componen el equipo de trabajo, pero con un especial enfoque al guía de turismo, persona responsable de orientar, conducir, instruir y asistir a los turistas. El objetivo es contextualizar y ampliar el conocimiento de los peligros y los riesgos derivados de este, a los que se encuentran expuestos los turistas, el guía y su equipo de trabajo. |
| PALABRAS CLAVE | identificación, gestión, mitigación, peligro, riesgo |

| ÁREA OCUPACIONAL | 6 - Ventas y servicios |
| --- | --- |
| IDIOMA | Español |

1. **Tabla de contenidos**

**Introducción**

1. **Identificación y valoración del riesgo en el contexto del servicio guiado**   
   1.1 Técnicas de manejo y técnicas de evaluación  
   1.2 Métodos de control y de mitigación
2. **Metodología de identificación y valoración del riesgo**  
   2.1 Instrumento  
   2.2 Niveles de riesgo
3. **Plan de contingencia**

3.1 Estructura y componentes

3.2 Acciones y controles en el guionaje

1. **Iconografía del riesgo**
2. **Simulacro**
   1. Objetivos de un simulacro
   2. Clasificación de los simulacros
   3. Fases de un simulacro

**Síntesis**

1. **Desarrollo de contenidos**

**Introducción**

En cada contexto, el riesgo puede ser manejado si se analiza con cuidado, este puede ser medido hasta un punto, pero esto depende de la percepción de peligro de las personas y de la tolerancia al riesgo, aspectos subjetivos que juegan un papel primordial a la hora de tomar decisiones para reducir la posibilidad de que ocurra un accidente en el desarrollo de una actividad de turismo.

A continuación, en el siguiente video, conocerá la importancia del servicio guiado en la prevención y disminución de peligros y los riesgos a los que se encuentran expuestos los turistas:



* + - 1. **Identificación y valoración del riesgo en el contexto del servicio guiado**

Existen factores causantes de los incidentes, algunos de ellos no se pueden controlar, como, por ejemplo, el clima, pero otros son controlables y su influencia sobre el riesgo se puede manejar. Estos últimos son los que se pueden denominar como factores humanos, ya que se puede determinar que las personas, con sus acciones o sus decisiones, se convierten en agentes principales que ocasionan los accidentes.

Según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, la definición de riesgo es: “Contingencia o proximidad de un daño”. Esto es, que existe la posibilidad de que algo pueda suceder con alguna consecuencia, referente a la proximidad de daño; sin embargo, una contingencia puede o no ocurrir. Otras definiciones hablan de la exposición a una situación donde hay una posibilidad de sufrir un daño o de estar en peligro (Martínez, 2021). El riesgo es entonces la forma de medir la probabilidad de que un acontecimiento ocurra en un lugar y los posibles daños.

Se pueden encontrar diferentes tipos de riesgos y varían según el tipo de actividad o entorno en el que se presentan, algunos ejemplos son:



La clasificación de los riesgos depende de la intensidad y de la frecuencia con que se presenten, por lo general, se usan adjetivos como: alto, moderado o bajo. Pero también se puede encontrar que se habla de riesgos de menor o mayor gravedad, según el tema de que se esté hablando.

En cuanto a las características, según el diccionario de seguros de la fundación Mapfre, el riesgo puede ser:



* 1. **Técnicas de manejo y técnicas de evaluación**

Para hacer un manejo adecuado del riesgo, se sugiere iniciar por conocer el lugar donde se va a llevar a cabo la actividad turística, hacer un mapa ubicando los riesgos identificados. Una herramienta útil es documentar los incidentes ocurridos en la ruta, estos incidentes son como alertas, que al ser analizadas se pueden definir las causas que llevaron a la ocurrencia del suceso, con qué frecuencia pasan y la severidad de las mismas, y así poder proponer acciones preventivas para evitar que suceda un accidente en el futuro. Otra herramienta que se puede utilizar son los diagramas de flujo, que permiten identificar fallas en los procedimientos y protocolos.

Igualmente, es recomendable hacer una inspección periódica de equipos y herramientas usados en las actividades turísticas, con el fin de identificar fallas o defectos por el uso de los mismos y poder definir cambios o reparaciones.

El constante monitoreo tanto de los lugares como de los equipos disminuye la posibilidad de ocurrencia de los accidentes y los ajustes periódicos son medidas de control para reducir los riesgos en las áreas frecuentadas por los turistas.



Técnicas de evaluación de riesgos hay varias, lo que quiere decir que es cuestión del guía o de la agencia elegir la que mejor le parezca, lo importante es que se haga el ejercicio, esto denota una preocupación por asegurar el bienestar de los turistas de una zona.

Uno de los métodos más comunes es el de asignar valores a la probabilidad de que ocurra un accidente y a la severidad de las consecuencias del accidente; al multiplicar estas dos cifras, se determina el riesgo.

PROBABILIDAD X CONSECUENCIA = RIESGO

Esta fórmula se convierte, para el guía, en una herramienta de toma de decisiones al momento de planear las actividades turísticas; es indispensable entender cómo funciona el riesgo, de dónde viene, es decir, cuáles son sus causas, para poder aplicarla y así reducir el potencial de accidentes en cada actividad en la que el guía participe como líder.

**Tabla 1**

*Ejemplo de valoración del riesgo*

| Probabilidad de ocurrencia | | Severidad de las consecuencias | |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Extremadamente improbable | 1 | Sin consecuencias |
| 2 | Muy poco probable | 2 | Lesión menor |
| 3 | Posible | 3 | Lesión moderada con atención especializada |
| 4 | Probable | 4 | Evacuación |
| 5 | Seguro | 5 | Muerte |

Nota. Tomada del Manual REPSE Caso: la Organización para la Educación y Protección Ambiental OpEPA ha desarrollado una metodología en su Manual REPSE.

Todos los riesgos pueden ser evaluados y minimizados si se emplean los métodos adecuados. Aunque los valores de la tabla son subjetivos, al aplicar la fórmula se da un punto de partida para iniciar la evaluación del riesgo y, de esta forma, poder mitigarlo. Se podría aumentar la escala y definir más elementos, pero siempre el uso de la fórmula arrojaría un número que determinaría el valor del riesgo.



* 1. **Métodos de control y de mitigación**

Los guías de turismo deben procurar manejar el riesgo de manera eficiente en el ejercicio de su profesión, para lo cual es necesario tener muy claro cuáles son los factores que intervienen en un potencial accidente.

Estos factores son de dos tipos:



Estos factores constituyen los factores de riesgo, cuando se realizan actividades turísticas siempre van a estar presentes, aumentando las probabilidades de que ocurra un accidente. Los guías deben concentrarse en identificar los factores humanos, que no son más que los comportamientos de las personas que tienen a su cargo, que son finalmente los que se pueden, en cierta medida, controlar, y son por lo general los principales causantes de los accidentes.

**Factores de seguridad**

Es necesario hablar de los factores de seguridad (factores positivos), que son fundamentales para contrarrestar los factores de riesgo y así garantizar la mitigación de los accidentes. Si en una balanza hay más factores de riesgo, se da una alerta sobre la alta posibilidad de que un accidente ocurra, pero si se buscan los factores de seguridad adecuados, la balanza se pondría en equilibrio y el nivel de riesgo disminuirá.

**2. Metodología de identificación y valoración del riesgo**

Existe una variedad de métodos para identificar los riesgos, especialmente en ambientes laborales, y muchos se sustentan en la medición de la valoración de la probabilidad y la severidad de las consecuencias, atribuyéndole un valor numérico al riesgo, ejemplificado en esta fórmula **Probabilidad x Consecuencia = Riesgo.**

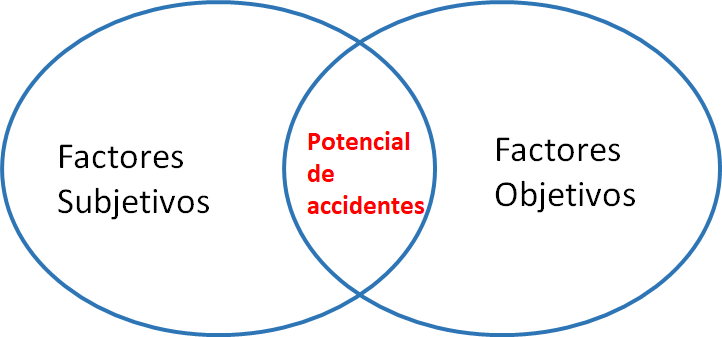
Y aunque hay áreas especializadas donde se pueden encontrar otros tipos de factores y criterios de evaluación, lo importante aquí es resaltar que, en las actividades turísticas, este es un ejercicio que se debe hacer con tiempo, durante la planeación de las mismas, y de manera detallada y rigurosa; y en algunas actividades más específicas, como turismo de aventura, por ejemplo, se debe realizar con conocimientos especializados.



Una opción a considerar para estudio en la guianza es la teoría dinámica de accidentes, donde se consideran dos factores: los objetivos y los subjetivos, que se entrecruzan en el ejercicio de las actividades turísticas y, en su intersección, se genera un potencial de accidentes. Entre mayor sea la superposición de los factores, mayor es la probabilidad de que ocurra un accidente.

**Figura 1**

*Superposición de factores*



Nota. Hale (1983).

Los factores subjetivos o humanos se pueden controlar, en cierto grado; saber cuáles son, estudiarlos y entenderlos facilita la tarea de mitigar las situaciones de riesgo presentes en las actividades turísticas.

Algunos ejemplos de factores objetivos y subjetivos:



Hacer un diagnóstico de las situaciones riesgosas que se presentan en la práctica turística, analizar juiciosamente el potencial de accidentes, identificando los factores objetivos y subjetivos, definiendo la mejor forma de controlar estos últimos, es indispensable para estructurar un plan para prevenir la posibilidad de ocurrencia de situaciones de riesgo.

**2.1 Instrumento**

Es recomendable hacer un plan de administración de riesgos para cada recorrido, ruta, excursión, travesía, entre otras; este sirve para anticipar los riesgos, por medio de la evaluación de las causas y las consecuencias, y se deben proponer unas acciones de respuesta. Este plan lo pueden componer varios documentos, por ejemplo: una matriz de riesgos, un plan de acción y un plan de contingencia. Cada plan de administración de riesgos depende del tipo de actividad que se vaya a realizar y del cumplimiento del objetivo propuesto para la misma.

Una **matriz de riesgos** ayuda a identificar, analizar y evaluar los riesgos de una actividad, es una forma de organizar la información relevante para poder proponer estrategias de manejo en caso de que ocurra el incidente previsto.

Gracias a la matriz, se pueden anticipar los riesgos, de esta manera, prevenirlos, y finalmente, definir los pasos a seguir para actuar de la mejor manera en caso de una emergencia.



**Plan de manejo de emergencias**

Desafortunadamente, hay situaciones que se presentan inesperadamente, catalogadas como emergencias, y los guías de turismo deben estar preparados para enfrentarlas, haciendo uso de los recursos establecidos en este plan. Este documento es una herramienta que establece acciones concretas, derivadas de un diagnóstico de las posibles emergencias, y que organiza el paso a paso en el manejo de dichas situaciones.

Debe contar con el número de contacto de los organismos locales de atención de emergencias, definir los procedimientos para cada situación identificada, e identificar a los responsables de ejecutar el plan de emergencias y los equipos necesarios.

**2.2 Niveles de riesgo**

Según el diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, una de las definiciones de nivel es: “la medida de cantidad con referencia a una escala determinada”. Pero, ¿esto qué quiere decir? Pues, vea lo que representa:



**3. 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, aún cuando alguna de sus funciones se viese dañada por un accidente interno o externo.

Los planes de contingencia se deben hacer para superar cualquier eventualidad que pueda acarrear pérdidas materiales o humanas. Se deben hacer de cara a futuros acontecimientos para los que hace falta estar preparados.

**3.1 Estructura y componentes**

Su elaboración se divide en cuatro etapas: ***Evaluación, planificación, prueba de viabilidad y 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. En este punto, se establecen las líneas de actuación ante los diferentes escenarios posibles. Estas líneas se estipulan en un manual (cuadro) que define, de manera simple y comprensible, paso a paso, las acciones a realizar durante la eventualidad.

La mejor forma de corroborar que las acciones a seguir y las decisiones a tomar durante el acontecimiento son viables es mediante la realización de simulacros y el nombramiento de responsables.

**Características**

En cuanto a las características que debe contener un plan de contingencia, se pueden encontrar:



**3.2 Acciones y controles en el guionaje**

Es recomendable seguir, en la medida de lo posible, las indicaciones establecidas en el manual (cuadro) y aplicar las medidas y acciones realizadas durante los simulacros. La eventualidad puede suceder en cualquier momento y lugar. Por otro lado, es cierto que los errores humanos son imprevisibles, pero los fenómenos meteorológicos son cíclicos y estacionales, en teoría, deberíamos tener suficiente tiempo de preparación para afrontar la eventualidad.

En la etapa de recuperación, pasado el riesgo, se realiza el rescate y la búsqueda de desaparecidos; se recibe ayuda y solidaridad; se realiza la evaluación cualitativa y cuantitativa de los daños ocasionados; se hace un censo de las personas afectadas y damnificadas, y en general, de la magnitud del acontecimiento. Finalmente, pasada la crisis, se recomienda, a manera de retroalimentación, hacer un análisis de las acciones realizadas durante la crisis y lo estipulado en el manual (cuadro) de contingencias.



**Llamado a la acción**

Ejemplo de un cuadro de contingencias para un recorrido de naturaleza. (**Ver anexo 1)**

**4. Iconografía del riesgo**

En los escenarios en que se desenvuelve el guía de turismo, aparecen símbolos y señales llamados “señalética”, referidos, por ejemplo, a: señales de tránsito, de bioseguridad, de tipos de senderos, o señales de riesgo o emergencia, entre otras. Estas últimas, las de riesgo, son importantes y el guía debe reconocerlas, ya que este tipo de iconografías dan cuenta de una información que puede evitar que el guía no conduzca a su grupo a una situación de riesgo.

En el siguiente video, podrá conocer el origen de la señalética, pictogramas y su clasificación, además de la tipología en el área de turismo.



Luego de conocer un poco sobre señalética o iconografía, es importante identificar cómo se clasifican las señales:





1. **Simulacro**

Es la reproducción de sucesos y escenarios reales asociados a un peligro identificando los riesgos derivados de este y sus posibles consecuencias, permitiendo, de modo general, identificar cómo actuar antes, durante y después de una emergencia.

* Sismos.
* Incendios (urbanos, forestales).
* Inundaciones.
* Deslizamientos (avalanchas, derrumbes).
* Exposición a gases (espacios abiertos, espacios confinados).
* Rescates acuáticos y de altura.
  1. **Objetivos de un simulacro**

Los objetivos de un simulacro son:



* 1. **Clasificación de los simulacros**

Los simulacros se pueden clasificar de la siguiente manera:



* 1. **Fases de un simulacro**

Las fases o etapas de los simulacros son:



**Síntesis**

Con el fin de sintetizar el contenido de este componente formativo, se presenta el siguiente cuadro de síntesis:



1. **Actividades didácticas (opcionales si son sugeridas)**

| DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD DIDÁCTICA | |
| --- | --- |
| Nombre de la Actividad | De los íconos y su significado. |
| Objetivo de la actividad | Identificar los conceptos relacionados con imágenes de acuerdo con los aprendizajes de seguridad y salud en el trabajo aplicado al guía. |
| Tipo de actividad sugerida |  |
| Archivo de la actividad  (Anexo donde se describe la actividad propuesta) | Anexo2\_ActividadDidactica |

1. **Material complementario**

| Tema | Referencia APA del Material | Tipo de material  (Video, capítulo de libro, artículo, otro) | Enlace del Recurso o  Archivo del documento o material |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. Identificación y valoración del riesgo en el contexto del servicio guiado | Beltrán, C. y Murcia, J. (2016). Métodos para identificación de peligros, análisis, evaluación y tratamiento de los riesgos en Colombia*. Revista ingeniería, matemáticas y ciencias de la información, 3*(6), p. 29-38. | Revista | <https://sena-primo.hosted.exlibrisgroup.com/permalink/f/1i756fj/TN_cdi_doaj_primary_oai_doaj_org_article_81169c6509314bf9b01c2dd903a1113f> |
| 1. Identificación y valoración del riesgo en el contexto del servicio guiado | Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación [ICONTEC]. (2011). *Guía para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional*. | Libro | <https://sena-primo.hosted.exlibrisgroup.com/permalink/f/1j5choe/sena_aleph000076763> |
| 2. Metodología de identificación y valoración del riesgo | Enríquez, A. y Sánchez, J. (2012). *Ohsas 18001:2007 adaptado a 18002:2008: sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.* Fundación Confemetal. | Libro | <https://sena-primo.hosted.exlibrisgroup.com/permalink/f/1j5choe/sena_aleph000067913> |
| 4. Iconografía del riesgo | [Admin Gestion-Calidad.com](http://gestion-calidad.com/). (2016). *Señalización de Riesgos Laborales como prevención.* Gestión Calidad. | Página Web | <https://gestion-calidad.com/senalizacion-riesgos-laborales> |

1. **Glosario**

| TÉRMINO | SIGNIFICADO |
| --- | --- |
| Accidente | Evento repentino no planeado de una actividad que da lugar a muerte, lesión, daño u otra pérdida a las personas, a la propiedad, al ambiente, a la calidad o pérdida en el proceso. |
| Consecuencia | Hecho o acontecimiento derivado o que resulta inevitable y forzosamente de otro.  Resultado, en términos de lesión o enfermedad, de la materialización de un riesgo, expresado cualitativa y cuantitativamente. |
| Contingencia | Suceso que puede suceder o no, especialmente un problema que se plantea de forma imprevista. |
| Incidente | Suceso repentino no deseado que ocurre por las mismas causas que se presentan los accidentes, solo que por cuestiones del azar no desencadena lesiones en las personas, daños a la propiedad, al proceso o al ambiente. |
| Metodología | Conjunto de métodos que se siguen en una investigación científica o en una exposición doctrinal. |
| Probabilidad | El término probabilidad proviene de lo probable, o sea, de aquello que es más posible que ocurra, y se entiende como el mayor o menor grado de posibilidad de que un evento aleatorio ocurra. |
| Riesgo | Exposición a una situación donde hay una posibilidad de sufrir un daño o de estar en peligro. Es la vulnerabilidad o amenaza de que ocurra un evento y sus efectos sean negativos y que alguien o algo pueda verse afectado por él. |

1. **Referencias bibliográficas**

Fundación MAPFRE. (s. f.). *Diccionario de seguros*. <https://www.fundacionmapfre.org/publicaciones/diccionario-mapfre-seguros/riesgo/>

Martínez, A. (2021). *Definición de Riesgo*. ConceptoDefinición. <https://conceptodefinicion.de/riesgo/>

PROCOLOMBIA. (s. f.). *COntemplar, COmprender, COnservar: Manual Ilustrado para Guías de Turismo de Naturaleza en Colombia*. <https://guianaturaleza.colombia.travel/>

1. **Control del documento**

|  | Nombre | Cargo | Dependencia  *(Para el SENA indicar Regional y Centro de Formación)* | Fecha |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Autor(es) | Ana Milena Sánchez Parada | Instructora Técnica | Regional Distrito Capital -  Centro Nacional de Hotelería, Turismo y Alimentos | Agosto de 2021 |
| Oscar Manuel Gómez Morillo | Instructor Técnico | Regional Distrito Capital -  Centro Nacional de Hotelería, Turismo y Alimentos | Agosto de 2021 |
| Alejandro Perlaza Espinosa | Instructor Técnico | Regional Distrito Capital - Centro Nacional de Hotelería, Turismo y Alimentos | Octubre de 2021 |
| Caterine Bedoya Mejía | Diseñadora Instruccional | Regional Distrito Capital – Centro de Gestión Industrial | Febrero de 2022 |
| Andrés Felipe Velandia Espitia | Asesor Metodológico | Regional Distrito Capital – Centro de Diseño y Metrología | Febrero de 2022 |
| Rafael Neftalí Lizcano Reyes | Responsable Equipo de Desarrollo Curricular | Regional Santander - Centro Industrial del Diseño y la Manufactura | Febrero de 2022 |
| Darío González | Corrección de estilo | Regional Distrito Capital – Centro de Diseño y Metrología | Marzo 2022 |

1. **Control de cambios**

**(Diligenciar únicamente si realiza ajustes a la Unidad Temática)**

|  | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha | Razón del cambio |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Autor(es) |  |  |  |  |  |