**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 | 260402004-03 - Resolver situaciones imprevistas, de emergencia o de peligro del servicio guiado con base en el plan de contingencias, el procedimiento, la responsabilidad civil del guía y la normativa. |
| --- | --- | --- | --- |

| NÚMERO DEL COMPONENTE FORMATIVO | 17 |
| --- | --- |
| NOMBRE DEL COMPONENTE FORMATIVO | Control de imprevistos en el servicio guiado |
| BREVE DESCRIPCIÓN | La asistencia al viajero y turista en el sector turismo conlleva a conocer información sobre servicios y productos del turismo. Igualmente, se hace prioritario el dominio de saberes y actuaciones relacionados con la orientación, apoyo y solución ante situaciones de emergencia o peligro, en las cuales se requieren habilidades de comunicación para manejarlas. |
| PALABRAS CLAVE | Asistencia, protección, primeros auxilios, emergencia, comunicación |

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

1. **TABLA DE CONTENIDOS:**

**Introducción**

**1. Asistencia como función del guía**

1.1 Elementos de protección personal del guía y los usuarios

1.2 Asistencia del guía al usuario en los establecimientos de proveedores

1.3 Atención al usuario en situaciones de emergencia o peligro

**2. Primeros auxilios**

2.1 Acciones de respuesta

2.2 Manejo del pánico individual

2.3 Manejo del pánico colectivo

**3. Plan de comunicación en situaciones de emergencia**

1. **INTRODUCCIÓN**

La asistencia al viajero y turista en el sector turismo conlleva conocer sobre información de servicios y productos del turismo, el dominio de saberes y actuaciones relacionadas con la orientación, apoyo y solución ante situaciones de emergencia o peligro, en las cuales se requieren habilidades de comunicación para manejarlas.



1. **DESARROLLO DE CONTENIDOS:**

**1. Asistencia como función de guía**

Existen dos conceptos fundamentales para entender la asistencia como función de guía, estos conceptos son asistencia y asistir. Según la Real Academia Española, la asistencia, se define como “la acción de prestar socorro, favor o ayuda”, y asistir como “servir o atender a alguien, especialmente de un modo eventual o desempeñando tareas específicas”, siendo esta, una de las funciones del guía de turismo en el ejercicio del guionaje turístico. 

Por normativa se han fijado en cuatro las funciones del guía por el ente rector del sector turismo, según el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo:

- Orientar.

- Conducir.

- Instruir.

- Asistir\*.

\*Esta última se relaciona con el plan de viaje o servicios convenidos, atención a las eventualidades e imprevistos que se deriven de estos y en general a atender en pleno al cliente, como se puede observar en la siguiente imagen.

**Figura 1**

*Función de asistencia*



* 1. **Elementos de protección personal del guía y los usuarios**

Para que el guía pueda prestar los servicios de asistencia es vital la preparación individual, además de los conocimientos e inspección del sitio. También debe preparar elementos de protección personal según el tipo de servicio que vaya a prestar, que permita garantizar seguridad a sí mismo y, por lo tanto, brindar la asistencia al usuario.

Todos los empleados, por disposición de la Organización Internacional del Trabajo (2021), deben usar un Equipo de Protección Personal o EPP que tiene por objetivo la protección de las diferentes partes del cuerpo evitando factores de riesgo que lo puedan lesionar, evitar enfermedades o efectos adversos para la salud. Es importante recordar que estos no evitan accidentes y ayudan a que la lesión sea menos grave.

El suministro y uso está a cargo de los empleadores, pero en caso que el guía preste sus servicios de manera independiente, dentro de los costos de su servicio debe incluir la partida necesaria para garantizar que él como guía, cuente con dichos elementos según el contexto y actividades que incluyan el servicio. Asimismo, debe informar al contratante y a los usuarios, en las recomendaciones previas al servicio guiado, los EPP que requieran los usuarios durante el servicio y asegurarse que se proporcionen.

Por ejemplo, el casco el ingreso de la mina o el chaleco al abordar una lancha, el guía no está en la obligación de proporcionarlos, pero en su función de asistencia debe ejercer una vigilancia que se proporcionen, verificar que se da la respectiva explicación de uso y que efectivamente el turista los use.

Para que el guía pueda determinar quién debe usar los EPP durante el servicio, debe preguntarse:

**¿Qué personas están expuestas?**

**¿Cuánto tiempo dura la exposición?**

**¿En qué medida están expuestas?**

De esta manera, puede asistir al usuario en el uso de los elementos, además debe tener en cuenta al momento de exigir los EPP lo siguiente:

1. Los productos para proteger contra los riesgos deben corresponder a las normas técnicas establecidas. Los proveedores pueden asesorar al respecto.

2. Los equipos se deben adaptar bien al usuario, respecto a la talla, forma y peso del elemento de protección.

3. No permitir que un usuario realice una actividad sin dichos elementos, aunque se supone que solo va a participar unos minutos y no en la actividad completa.

4. En caso de dudas sobre el uso del EPP buscar la opinión de un asesor especializado en la actividad (Organización Internacional del Trabajo, 2021).

5. Asegurarse que puede llevarse más de un elemento al mismo tiempo (por ejemplo, las gafas de seguridad pueden alterar el sellamiento del oxígeno, en una actividad de montaña). En ese caso es necesario entrenar al usuario en el uso del mismo, explicando por qué son necesarios, cuándo utilizarlos y qué limitaciones tienen.

Los tipos de EPP en la guianza están identificados de acuerdo con la actividad y varían en cada caso, sin embargo, se mencionan a continuación algunas generalidades según la parte del cuerpo a proteger:



En Colombia el turismo de naturaleza tiene un especial protagonismo por las características del país, sin embargo, lo turistas, por lo general, no cuentan con la ropa e indumentaria que requiere un tipo de práctica, y los peligros aumentan proporcionalmente con la altitud, por ejemplo, desencadenando episodios de hipotermia por la exposición prolongada del cuerpo al agua o al viento frío. Por tanto, es importante que el guía de turismo esté en la capacidad de contrarrestar este tipo de situaciones, realizando asertivamente unas recomendaciones previas al servicio y un alistamiento muscular pertinente, esto marcará la diferencia (Peña, et al. 2010).

Cuando el guía es consciente de los elementos para su protección personal, está preparado para continuar con la verificación de los servicios de los proveedores y prestar la asistencia a los usuarios en todos los casos.

* 1. **Asistencia del guía al usuario en los establecimientos de proveedores**

Cabo (2004) expone que la labor del guía se intensifica cuando el usuario contrata productos turísticos que tiene incluido el servicio de alojamiento, restaurante o transporte. Es ideal que el guía reconozca la delimitación de sus acciones, técnicas de control y asistencia del grupo, y las posibles soluciones para el control de cualquier problema que surja en el servicio y con ello minimizar los imprevistos.



Para una correcta asistencia a los usuarios, es importante mantener una estrecha relación con los proveedores. Tenga en cuenta las recomendaciones que se dan para la logística en el siguiente video:



**1.3 Atención al usuario en situaciones de emergencia o peligro**

El concepto de urgencia y emergencia han sido desde su origen objeto de diferente interpretación tanto para el paciente, familiar y equipo sanitario, y por tanto objeto de confusión, por ello, es imprescindible distinguirlos y detectarlos con base en definiciones de expertos (Hernández, Pérez y Barranco, 2017).

Es importante comprender la diferencia en los conceptos de accidente, urgencia y emergencia, lo que se explican a continuación:

**Accidente:** es cualquier suceso que es provocado por una acción violenta y repentina, ocasionada por un agente externo involuntario y que puede o no dar lugar a una lesión corporal.

**Urgencia:** es toda situación que, en opinión del paciente, familia o quien asuma la responsabilidad de llevar a un paciente al hospital, requiere una atención sanitaria inmediata. Es por una patología no necesariamente mortal, pudiendo ser subjetiva según la percepción del usuario.

**Emergencia:** es toda aquella situación que, en opinión del paciente, familia o quien asuma la responsabilidad de llevar a un paciente al hospital, requiere una atención sanitaria inmediata. En este caso la vida puede estar en peligro o la función vital de algún órgano.

Para que el guía pueda prestar asistencia ante situaciones de emergencia o peligro, es necesario que tenga un entrenamiento de primeros auxilios coherentes con el contexto donde lleve a cabo sus actividades, es decir un guía de montaña requiere un entrenamiento más especializado que un guía de un museo en una ciudad principal. Además de las técnicas determinadas, el guía de turismo debe hacer una planeación de acuerdo con las particularidades de sus usuarios, para esta caracterización la principal herramienta es la ficha médica.

Desde la guianza, una ficha médica, es un formato en el que se recolectan los datos sobre el estado de salud de los pasajeros y determinar si cumple con las condiciones para participar del servicio guiado o identificar de los pasajeros que tiene restricciones alimenticias o de ciertas actividades y, por lo tanto, requiere preparar unas actividades alternativas. En este caso es ideal que la ficha médica sea expedida por un profesional de la salud que describa de manera detallada las restricciones del usuario.

La ficha se diligencia antes del empezar el servicio guiado, no en él, durante ni después evitando que, si se tiene un acontecimiento médico, la no apertura de esta se puede calificar legalmente como una negligencia por parte del guía o de la empresa, cuestión que es delicada por las penas pecuniarias y hasta cárcel dependiendo que tan grave sea el caso.

Los principales datos que tiene el formato son:

* Número de documento (sin puntos ni comas).
* Nombre completo (como aparece en el documento de identificación).
* Número de contacto personal.
* Fecha de nacimiento (se requiere la edad para activar servicios de asistencia médica).
* EPS que le atiende y lugar en el que lo atiende en caso de urgencia (EPS o Sisbén).
* Tiene algún tipo de alergias: medicamentos, alimentos, condiciones ambientales.
* ¿Está tomando medicamentos en este momento?
* Nombre completo de un contacto de emergencias (parentesco, teléfono).
* Tiene restricciones alimenticias o dieta especial.
* ¿Hay alguna información adicional que deban conocer el guía frente a su estado de salud?

**Nota:** a raíz de eventos como la Covid-19 y otro tipo de enfermedades como el dengue, se ha implementado como obligatorio en las actividades turísticas, preguntas como:

* ¿Ha presentado alguno de los siguientes síntomas en los últimos 15 días?
* ¿Pertenece a algún grupo de riesgo?
* ¿Vive con personas menores de 14 años o mayores de 60 años?
* ¿Ha recibido vacuna contra la Covid-19?

Y ahora se solicita carné o esquema completo según sea el caso.

Una buena práctica del guía de turismo es dejar constancia de la ficha médica de cada pasajero. Se recomienda una planilla o informe digital a través de un formulario al que pueda acceder el usuario del servicio desde cualquier dispositivo previamente para que pueda contestar las preguntas sin ninguna presión y, a su vez, el guía pueda tener los datos con antelación para realizar sus respectivos planes de acción y de contingencia.

**2. Primeros auxilios**

Como se mencionó anteriormente, se requiere de una caracterización médica del usuario del servicio para realizar una planeación asertiva. Adicionalmente el guía de acuerdo con su entrenamiento debe hacer un alistamiento de los equipos y elementos que se requieran en caso de la necesidad de un primer auxilio a sus usuarios o como primer respondiente.

Según Hernández, Pérez y Barranco (2017), los primeros auxilios se entienden como:

El conjunto de técnicas y procedimientos de carácter inmediato que se llevan a cabo en los primeros momentos en que una persona, en el caso del servicio guiado el usuario, sufre una enfermedad o un accidente, con el fin de salvar su vida o minimizar el riesgo de sus lesiones (s. p.).

Dentro de la función de la asistencia, el guía también debe estar preparado para atender o asistir a uno o varios turistas que se encuentren enfermos o hayan sufrido una o varias lesiones a causa de un accidente ocurrido durante una actividad turística en la cual el guía estaba a cargo. Esta atención debe ser adecuada y acorde al lugar donde se encuentre la víctima, el guía se puede ver enfrentado a diferentes retos según el escenario, la actividad, el paciente, la ubicación del lugar, entre otros.

Es indispensable que el guía tenga un curso en primeros auxilios, para estar en capacidad de preservar la vida, aliviar el dolor, asegurar la escena y hacer una evacuación en caso de ser necesaria. Y esta capacitación debe ser en una escuela reconocida con experiencia en este tipo de cursos, debe ser una capacitación con varias horas de práctica y el guía debe ser consciente de que debe actualizar su curso cada dos años o según lo recomiende la ley. La constante capacitación es necesaria ya que lo que no se practica con frecuencia se olvida. No se debe olvidar consultar la normatividad vigente al respecto, para conocer las obligaciones al respecto.

Es fundamental tener conocimientos en primeros auxilios, pero esto acarrea una responsabilidad importante, y se debe estar al tanto de las implicaciones legales que tiene tomar la decisión de auxiliar a una víctima, por ende, la capacitación debe ser muy completa y profesional y el guía debe ser muy responsable y prudente al momento de actuar.

Algunos aspectos legales que se deben considerar cuando se tiene una mala práctica en la atención de una situación de emergencia son:



No es fácil atender una situación de emergencia cuando se tiene la responsabilidad de asistir a los turistas, lo mejor es estar preparado con una muy buena capacitación que tenga simulacros y prácticas y no dejar de estudiar ya que no se sabe en qué momento sean necesarios estos conocimientos.

**2.1 Acciones de respuesta**

Las acciones de respuesta son aquellos procedimientos que se deben tener en cuenta al momento de que una situación de emergencia se presente. Las organizaciones o agencias de viajes para las cuales el guía de turismo trabaja, están en la obligación de tenerlos y socializarlos para que se maneje un mismo lenguaje. Las acciones para llevar a cabo en situaciones de emergencia varían dependiendo de la actividad en la que se encuentre el grupo de visitantes, no será lo mismo definir un paso a paso para actividades de turismo cultural en donde el acceso a una atención especializada es más fácil, que proponer acciones para actividades que se realizan en entornos con evacuaciones más complejas.

Los procedimientos y protocolos son claros, precisos y escritos en un lenguaje comprensible para que cualquier persona los pueda usar y, lo más importante, aplicar. Igualmente, es fundamental tener claro los diferentes roles que intervienen en dichas acciones de respuesta y una vez se estén realizando evitar choques que pueden tener graves consecuencias, al faltar uno de los pasos en el orden de acciones a seguir.

No se debe olvidar que la recomendación siempre es tomarse unos instantes para analizar las situaciones antes de actuar.

A continuación, se dan algunas recomendaciones que son efectivas cuando la persona tiene conocimientos básicos de un primer auxilio o está acompañado por una profesional de la salud:

**Tabla 1**

*Procedimientos generales de primeros auxilios*

|  | Qué hace usted | Qué ve usted |
| --- | --- | --- |
| Al administrar primeros auxilios | \* Se presenta.  \* Pide autorización para ayudar a la víctima (si responde).  \* Corrobora que el sitio sea seguro.  \* Utiliza equipo de protección.  \* Llama al número local de emergencias médicas.  \* Comprueba si la víctima está lesionada o enferma. |  |
| Al examinar la víctima | La víctima no responde (o solo gime o se mueve). | \* Llamar al número local de emergencia.  \* Iniciar los pasos de RCP, si sabe cómo hacerlo.  \* Buscar hemorragias y placas de alerta médica. |
|  | La víctima responde. | Preguntar cuál es el problema. |
| Asfixia | La víctima puede emitir sonidos y toser con fuerza. | Dejar que la víctima tosa.  Observar a la víctima. |
|  | La víctima:  \* No puede respirar.  \* Tiene tos muy débil o silenciosa.  \* No puede hablar ni emitir sonidos.  \* Respirar ruidos agudos.  \* Tiene la piel o labios azulados.  \* Hace el signo universal de asfixia. | Realizar compresiones abdominales rápidas hasta que:  \* El objeto sale expulsado y la victima puede respirar, toser o hablar.  \* La víctima pierde el conocimiento, en este caso iniciar los pasos del RCP (antes de iniciar mirar dentro de la boca y retirar cualquier objeto que pueda ver). |
| Reacciones alérgicas graves | \* Problemas respiratorios.  \* Cara o lengua hinchadas.  \* Desmayo. | \* Llamar al número de emergencia local.  \* Ayuda a la víctima a conseguir el inyector de adrenalina (epinefrina) y a usarlo. |
| Ataque el corazón | \* Molestias en el pecho (presión molesta, opresión o dolor).  \* Molestias en otras zonas de la parte superior del cuerpo.  \* Falta de aire.  \* Sudoración, náuseas, mareos. | \* Hace que la víctima se siente y esté quieta.  \* Llamar al número de emergencia local.  \* Traer el DEA. |
| Diabetes e hipoglicemia | \* Cambios en la conducta, como confusión e irritabilidad.  \* Somnolencia e incluso falta de respuesta.  \* Hambre, sed, debilidad.  \* Sudor, palidez de la piel.  \* Convulsiones. | \* Dar azúcar a la víctima (soda, jugo de frutas o un sobre de azúcar) no sustitutos de azúcar y no bebidas dietéticas.  \* Llamar al número local de emergencias médicas, si la víctima se siente mejor en pocos minutos. |
| Ataque cerebral | \* Debilidad o entumecimiento súbito de la cara, brazo o pierna, en especial de un lado del cuerpo.  \* Confusión súbita, dificultad para hablar o comprender.  \* Dificultad súbita para: ver por uno o los dos ojos, caminar, mareos, pérdida de equilibrio o la coordinación.  \* Cefalea grave súbita sin causa desconocida. | \* Llamar al número de emergencias médicas. |
| Conclusiones | \* Pérdida de control muscular.  \* Caída al suelo.  \* Sacudida de brazos, piernas y otras partes del cuerpo.  \* Falta de respuesta. | \* Proteger a la víctima de lesiones: alejar los muebles y otros objetos, colocar una almohada o toalla bajo su cabeza.  \* Llamar o pedir a alguien que se comunique con el número local de emergencias.  \* Si la víctima pierde el conocimiento, iniciar el RCP.  \* Una vez finalizada la convulsión, pone a la víctima de lado. |
| Shock | La víctima puede:  \* Sentirse débil, desmayarse o marearse.  \* Tener la piel pálida o grisácea.  \* Estar inquieta, agitada o confusa.  \* Tener la piel fría y húmeda al tacto. | \* Llamar al número local de emergencia.  \* Ayuda a la víctima a recostarse y subir las piernas por encima del corazón, siempre que no le cause dolor.  \* Aplica presión para detener cualquier hemorragia visible.  \* Cubrir a la víctima con una manta.  Si la víctima puede el conocimiento, inicia los pasos de la RCP si lo sabe hacer. |
| Hemorragia visible |  | \* Presiona sobre un apósito, si aumenta agregue más apósitos y presión.  \* Verifique si hay signos de *shock*.  \* Llamar o pedir a alguien que se comunique con el número de emergencia en caso de que la hemorragia es muy abundante, no se pueda detener, hay signos de *shock*, no estar seguro de que hacer. |
| Hemorragia nasal |  | \* Pedir a la víctima que se incline hacia adelante.  \* Apriete la nariz con firmeza.  \* Si la hemorragia persiste, presiones con más fuerza. |
| Objetos clavados |  | \* Llamar al número local de emergencia.  \* No retirar el objeto.  \* Detener cualquier hemorragia visible.  \* Evitar que la víctima se mueva.  \* Verificar si hay signos de *shock*. |
| Quemaduras por fuego |  | En caso de que la ropa de la víctima esté en llamas pedirle que no corra, se arroje al suelo y ruede. |
| Quemadura por objetos candentes |  | \* Enfriar quemadura inmediatamente, bajo agua fría pero no helada, por ejemplo.  \* Cubrir la quemadura con una venda seca que no se pegue, que esté limpia o sea estéril.  \* No aplicar nada sobre la quemadura a menos que sea una recomendación de un profesional de la salud. |
| Quemadura por descarga eléctrica |  | \* Cortar la electricidad antes de tocar a la víctima.  \* No entrar en una zona de alto voltaje.  \* Si la víctima pierde el conocimiento, aplicar el RCP si sabe cómo hacerlo, y use el DEA. |
| Quemadura por sustancias químicas |  | \* Cepillar cuidadosamente la piel con la mano enguantada o un trozo de tela para desprender la sustancia química.  \* Quitar la ropa que estuvo en contacto con la sustancia química.  \* Enjuagar la piel con abundante agua.  \* En el ojo, enjuagar con abundante agua durante al menos 20 minutos parpadeando todo el tiempo posible. |
| RCP y DEA en adultos |  | \* Llamar al número local de emergencias.  \* Abrir la vía aérea.  \* Verificar la respiración ¡observar, escuchar, sentir!  Si la víctima no respira, administre 2 respiraciones.  \* Administre ciclos de 30 compresiones y 2 respiraciones.  \* Repita hasta que llegue el DEA, la víctima empiece a moverse o lo reemplace personal entrenado.  \* Cuando llegue el DEA sigue las instrucciones. |

Nota. Adaptada de la Sociedad Española de Medicina de Urgencia y Emergencia y American Heart Association (2007).

Ahora, se invita a conocer las acciones de respuesta de una atención rápida.

**Figura 2**

*Ruta de atención rápida* **

Nota. Adaptada de Hernández, Pérez y Barranco (2017).

**2.2 Manejo del pánico individual** 

La labor de asistencia del guía no está relacionada únicamente con la atención en caso de una emergencia, de hecho, debe persistir en evitar que la situación se dé por medio de la adecuada planeación. Sin embargo, el contexto o situaciones fuera de su alcance puede desatar episodios de pánico, donde el guía también su función de conducción, como buen líder logra hacer un manejo adecuado de la situación.

Según Roca (2015), la palabra pánico:

Está directamente relacionada con las emergencias, por antecedentes históricos donde la multitud o una persona al mando actúan desesperada y descontroladamente, ocasiona heridos y en casos más graves. Y esto está relacionado con que todo ser humano ante una situación de peligro real o imaginaria, responde con miedo, es una respuesta biológicamente congénita, nos protege como especie y ha permitido nuestra sobrevivencia. En términos generales sentir miedo es bueno y hasta beneficioso, porque evita que cometamos actos imprudentes, nos permite evaluar la situación de urgencia y nos prepara para la lucha o para la huida. El problema es cuando es desproporcionado y sale fuera de nuestro control nos produce *ceguera psicológica* es decir nos incapacita para evaluar el peligro en forma real y escoger la mejor alternativa para enfrentarlo o huir de él (s. p.).

Por otro lado, la conducta de pánico provoca la ruptura de las relaciones sociales cooperativas y desemboca en comportamientos de egoísmo y falta de consideración cuando se empuja, se derriba, se pisotea y las salidas quedan obstruidas.

Entre las situaciones propicias para este tipo de situaciones están: lugares públicos atiborrados de personas, salidas pequeñas o pocas vías de evacuación, el contacto unos con otros y poco espacio vital o personal, presentación de un conflicto común sumado a la agresividad.

Ante situaciones como las descritas anteriormente, se presentan algunas recomendaciones:



**2.3 Manejo del pánico colectivo**

Las técnicas para el manejo del pánico colectivo se basan en la calma y trabajo en equipo, los expertos recomiendan, entre otras acciones, las siguientes:



Del dominio interno dependerá asumir con éxito este tipo de eventualidades, para las que el profesional debe estar preparado psicológica y físicamente.

**3. Plan de comunicación en situaciones de emergencia**

Uno de los elementos más importantes entre los actores y sectores involucrados en situaciones de emergencia lo constituye una buena comunicación, debido a que esta información se convierte en la principal herramienta para la toma de decisiones y brindar una respuesta rápida, adecuada y oportuna frente a las situaciones o condiciones de amenaza, posible riesgo, vulnerabilidad que pueden llegar a convertirse en emergencias o incluso en desastres.

Durante este tipo de situaciones:

La información es esencial en el proceso de evaluación de daños y necesidades, facilita la coordinación y la toma de decisiones en situaciones de emergencia, influye y condiciona poderosamente las decisiones para movilizar recursos nacionales e internacionales y a su vez, posibilita el análisis, la evaluación y la búsqueda de lecciones aprendidas (UNGRD, 2018).

Los conceptos relacionados con las emergencias ayudan a aclarar cómo se reacciona ante algunas de ellas (Comisión Europea y Defensa Civil del Ecuador, 2007):

**Desastre**

“Resultado de la incapacidad de una comunidad para resistir sin traumatismos la ocurrencia de un evento interno o externo, de origen natural, socio natural o antrópico”. Puede manifestarse por una interrupción de las condiciones que se consideran normales y que, de manera súbita o gradual, podría llevar a un número significativo de pérdida de vidas, cosechas, oportunidades, bienes muebles e inmuebles, infraestructura.

**Amenaza**

Posibilidad de que un fenómeno cualquiera produzca un evento que represente peligro.

**Vulnerabilidad**

Exposición a un fenómeno cualquiera y la imposibilidad de enfrentar los efectos del mismo sin traumatismo.

**Resiliencia**

Capacidad de una sociedad u ecosistema, para reconstruirse después de haber sido afectado por un fenómeno cualquiera (natural o no).

Dentro de los procesos fundamentales para afrontar las emergencias se encuentra el proceso de planificación de la información y la comunicación que rodea dichas situaciones. Es indispensable para los actores relacionados con las emergencias decidir qué y cómo se va a comunicar, quiénes son los receptores del mensaje y a través de qué medios se va a comunicar.

Según la UNGRD (2018), la planificación debería ser así:

**Figura 3**

*Planificación de información*

Diagnóstico--------------------------------------------> ¿Cómo es la situación?

Objetivos ----------------------------------------------> ¿Para qué?

Público objetivo -------------------------------------> ¿A quién va dirigido?

Estrategias, programa y herramientas --------> ¿Cómo?

Cronograma de actividades ----------------------> ¿Cuándo?

Responsables ----------------------------------------> ¿Quiénes?

Recursos ----------------------------------------------> ¿Con qué?

Seguimiento y evaluación ------------------------> ¿Funciona?

Frente a estas situaciones de emergencia, es indispensable implementar estrategias a corto, mediano y largo plazo como principal eje de los procesos orientados a la reducción del riesgo en cualquier escenario territorial, y evitar cualquier tipo de desinformación lo que a su vez permitirá optimizar recursos y mejorar la calidad y la organización del trabajo antes, durante y después de una situación de emergencia o desastre.

Para los comunicadores de situaciones de emergencias, en este caso el guía, será de vital importancia en primer lugar conocer la normativa vigente de gestión de riesgos del territorio en el que se encuentre, al igual que los protocolos que existan de seguridad, emergencia y claro está, el manejo básico de los equipos técnicos necesarios para la transmisión de la información.

Adicionalmente, deberá conocer sobre la tipología de los fenómenos naturales, la terminología adecuada y conocer la zona y los escenarios de riesgo para garantizar que la información que será brindada sea clara e imparcial y que no ponga en riesgo su propia integridad personal.

Según el *Manual de comunicación en emergencias*, dentro de los principales errores que puede cometer el comunicador a la hora cubrir las situaciones de emergencia figuran:

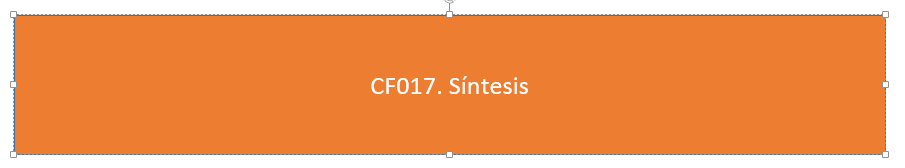


Todos los elementos anteriormente mencionados, connotan la gran responsabilidad que tiene el guía-comunicador a la hora de brindar información en situaciones de emergencia. Su mensaje deberá ser de calidad y siguiendo un código de conducta ético para el manejo de la información.

Finalmente, al llevar estas situaciones al sector turismo, un país debería tener la capacidad de asegurar, en un espacio físico determinado, las condiciones necesarias y suficientes para que turistas nacionales y extranjeros, así como las comunidades receptoras, puedan desarrollar actividades turísticas, en un entorno libre de riesgos físicos, materiales y psicológicos, con particular respeto por el entorno ambiental y por las características de cada una de las personas que participan (Ministerio de Turismo de Argentina y Presidencia de la Nación, 2013.)

Pero lograr esto conlleva un gran esfuerzo a nivel interinstitucional de las organizaciones de control territorial, las de medición del clima y, sobre todo, a los entes comunicadores.

1. **SÍNTESIS**



1. **ACTIVIDADES DIDÁCTICAS (Se debe incorporar mínimo 1, máximo 2)**

| DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD DIDÁCTICA | |
| --- | --- |
| Nombre de la Actividad | Asistencia de caso real |
| Objetivo de la actividad | Identificar cómo se deben atender diversas situaciones cuando asiste a los usuarios en el alojamiento |
| Tipo de actividad sugerida |  |
| Archivo de la actividad  (Anexo donde se describe la actividad propuesta) | Archivo anexo: Actividad CF 12 |

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 |
| --- | --- | --- | --- |
| Elementos de protección personal del guía y los usuarios | Organización Mundial de la Salud. (2006). *Sol y salud.* <https://www.who.int/phe/publications/solaruvflyer2006_es.pdf?ua=1> | Documento en línea | https://www.who.int/phe/publications/solaruvflyer2006\_es.pdf?ua=1 |
| Elementos de protección personal del guía y los usuarios | OIT. (s.f.) *Equipos de protección personal.* <https://www.ilo.org/global/topics/labour-administration-inspection/resources-library/publications/guide-for-labour-inspectors/personal-protective-equipment/lang--es/index.html> | Artículo | https://www.ilo.org/global/topics/labour-administration-inspection/resources-library/publications/guide-for-labour-inspectors/personal-protective-equipment/lang--es/index.htm |
| Plan de comunicación en situaciones de emergencia | UNGRD. (2017). *Manual de comunicación en emergencia.* UNGRD. <https://1library.co/document/yj7gm92y-manual-de-comunicacion-en-emergencia.html> | Documento en línea | https://repositorio.gestiondelriesgo.gov.co/handle/20.500.11762/26454?show=full |
| Plan de comunicación en situaciones de emergencia | CISP Ecuador. (2007). *La comunicación social en la gestión del riesgo.* <https://dipecholac.net/docs/files/258-la-comunicacion-social-en-la-gestion-de-riesgo.pdf> | PDF | https://dipecholac.net/docs/files/258-la-comunicacion-social-en-la-gestion-de-riesgo.pdf |

1. **GLOSARIO:**

| TÉRMINO | SIGNIFICADO |
| --- | --- |
| Botones | en el alojamiento, es la persona encargada de transportar el equipaje desde el vehículo del cliente del hotel, hasta la habitación de este y viceversa. |
| *Check in* | proceso que se hace en hoteles y aerolíneas que consiste en registrar a los pasajeros y confirmar su espacio en el vuelo o en el alojamiento. |
| DEA | Desfibrilador Externo Automático – DEA, es un aparato electrónico portátil que diagnostica una parada cardiorrespiratoria, cuando es generada por una fibrilación ventricular o a una taquicardia ventricular sin pulso, permitiendo que se restablezca el ritmo cardiaco. |
| EPS | Entidades Promotoras de Salud, EPS, son las encargadas de hacer la afiliación, el registro de los afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud y el recaudo de los aportes que trabajadores y empleadores deben hacer por ley para acceder al servicio de salud. |
| Línea de vida | son sistemas anticaídas homologados y certificados destinados a la prevención de caídas de las personas cuando se realizan trabajos en altura. Son sistemas de anclaje flexible que utilizan elementos resistentes que cumplen normativa |
| Minibar | en el hotel, hace referencia a un pequeño refrigerador, privado y con bebidas, que se encuentra en las habitaciones. Está abastecido con un inventario preciso. |
| RCP | Reanimación Cardiopulmonar. |
| Riesgo aceptable | riesgo que ha sido reducido a un nivel que la organización puede tolerar respecto a sus obligaciones legales y su propia política en seguridad y salud ocupacional (NTC-OHSAS 18001). |

1. **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:**

Cabo, N., M. (2004). *Asistencia y guía de grupos asistencia y guía de grupos.* Paraninfo.

Comisión Europea y Defensa Civil del Ecuador. (2007). *La comunicación social en la gestión del riesgo.* OG Diseño Gráfico. <https://dipecholac.net/docs/files/258-la-comunicacion-social-en-la-gestion-de-riesgo.pdf>

Hernández, M., Pérez, A., M. D. M., y Barranco, M., A. (2017). *Primeros auxilios: MF0272\_2 módulo transversal.* Editorial CEP, S.L.

Ministerio de Turismo del Ecuador. (2021). *Conozca la indumentaria adecuada para esta temporada de montaña*. <https://www.turismo.gob.ec/conozca-la-indumentaria-adecuada-para-esta-temporada-de-montana/>

Organización Internacional del Trabajo - OIT. (2021). *Equipos de protección personal. Administración e inspección del trabajo.* OIT. <https://www.ilo.org/global/topics/labour-administration-inspection/resources-library/publications/guide-for-labour-inspectors/personal-protective-equipment/lang--es/index.htm>

Peña, Q., E., Garzón, T., D., y Mayolo, V., A. (2010). Actividad física y síntomas en la aclimatación en turistas que visitan el Nevado del Ruiz - Colombia. *Hacia la Promoción de la Salud, 15*(2), 64-80.

Roca, E. (2015). *Técnicas para manejar la ansiedad y el pánico.* <http://www.cop.es/colegiados/pv00520/tecnicas%20ansiedad.pdf>

Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA. (2011). *Seguridad en alturas lo que debes saber.* SENA. <https://hdl.handle.net/11404/6155>

Sociedad Española de Medicina de Urgencia y Emergencia y American Heart Association. (2007). *Guía rápida de referencia*. Sociedad Española de Medicina de Urgencia y Emergencia y American Heart Association.

Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres - UNGRD. (2018). *Manual de comunicación en emergencia.* UNGRD. <https://1library.co/document/yj7gm92y-manual-de-comunicacion-en-emergencia.html>

1. **CONTROL DEL DOCUMENTO**

|  | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Autor (es) | Ana Milena Sánchez Parada | Instructora Técnico | Regional Distrito Capital. Centro Nacional de Hotelería, Turismo y Alimentos. | Julio 2021 |
| Wilson Pacheco Gutiérrez | Instructora Técnico | Regional Distrito Capital. Centro Nacional de Hotelería, Turismo y Alimentos. | Julio 2021 |
| Samira Pineda Cuevas | Instructora Bilingüismo | Regional Distrito Capital. Centro Nacional de Hotelería, Turismo y Alimentos. | Julio 2021 |
| Claudia Patricia Porras Otálora | Instructora Técnico | Regional Distrito Capital. Centro Nacional de Hotelería, Turismo y Alimentos. | Julio 2021 |
| Zvi Daniel Grosman | Diseñador Instruccional | Regional Distrito Capital. Centro de Gestión Industrial. | Febrero 2022 |
| Ana Catalina Córdoba Sus | Metodóloga para la formación virtual | Regional Distrito Capital – Centro de Diseño y Metrología. | Febrero 2022 |
| Rafael Neftalí Lizcano Reyes | Responsable Equipo Desarrollo Curricular | Regional Santander - Centro Industrial del Diseño y la Manufactura. | Febrero 2022 |
|  | José Gabriel Ortiz Abella | Corrector de estilo | Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología. | Febrero del 2022. |

1. **CONTROL DE CAMBIOS**

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

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