



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE
BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA
SALUD Y DEL SER HUMANO**

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN PARA DESASTRES Y
GESTIÓN DE RIESGOS**

TÍTULO DEL PROYECTO:

**“IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS
LABORALES, A LOS QUE SE EXPONE EL
GUÍA DE AVENTURA EN EL DESARROLLO
DE LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS, EN LOS
SECTORES DE LA PROVINCIA DEL
TUNGURAHUA, EN LA EMPRESA NATURAL
MAGIC ECUADOR, EN EL PERÍODO,
ENERO – JUNIO DEL 2018**

**PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO: “INGENIERO EN
ADMINISTRACIÓN PARA DESASTRES Y GESTIÓN DE
RIESGOS”**

AUTOR(ES):

**Christian Fernando Arizo Mayorga.
Gabriel Antonio Angulo Bautista.**

TUTOR

Msc. Ing. Paúl Mora Ribadeneira

**GUARANDA-ECUADOR
Julio-2018**

TEMA

“Identificación de los riesgos laborales, a los que se expone el guía de aventura en el desarrollo de las actividades turísticas, en los sectores de la provincia del Tungurahua, en la empresa Natural Magic Ecuador, en el período, enero – junio del 2018 “

<i>Variable dependiente</i>	40
CAPÍTULO 3: MARCO METODOLÓGICO	43
3.1. Nivel de Investigación _____	43
Nivel exploratorio _____	43
Explicativo _____	43
Bibliográfica _____	43
3.3. Población y Muestra _____	44
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos _____	45
3.5. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos (Estadístico utilizado), para cada uno de los objetivos específicos _____	47
CAPITULO 4:	58
RESULTADOS O LOGROS ALCANZADOS SEGÚN LOS OBJETIVOS PLANTEADOS _____	58
4.1 Resultados según objetivo 1 _____	58
4.2 Resultados según objetivo 2 _____	65
4.3 Resultados según objetivo 3 _____	92
CAPITULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	140
5.1 Conclusiones _____	140
5.2 Recomendaciones _____	141
ANEXOS _____	146

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Muestra.....	44
Tabla 2, encuestas aplicadas a los guías de turismo de aventura de la empresa Natural Magic.	146
Tabla 3, Nómina de los Guías de Aventura.....	148

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 ¿Usted como guía de turismo de aventura, señale todos los riesgos laborales a los que se expone al desarrollar actividades de aventura?	48
Gráfico 2 ¿El counter de ventas de la empresa Natural Magic, revisa periódicamente los EPP, de los guías contratados para la actividad turística de aventura?	49
Gráfico 3 ¿Cuenta usted con certificaciones actualizadas para poder trabajar en el desarrollo de actividades turísticas de aventura?.....	50
Gráfico 4 ¿En el desarrollo de las actividades de turismo de aventura, tiene problemas para comunicarse en diferentes idiomas?.....	51
Gráfico 5 ¿Conoce usted si la empresa Natural Magic, cuenta con un plan de emergencia, para el desarrollo de actividades turísticas de aventura?	52
Gráfico 6 ¿Conoce usted si la empresa Natural Magic, maneja listas de chequeo para el control del uso y la vida útil de los materiales, que se utilizan en el desarrollo de actividades turísticas de aventura?.....	53
Gráfico 7 ¿La empresa natural magic, entrega manuales de procesos y procedimientos seguros a los guías para desarrollar actividades de turismo de aventura?.....	54
Gráfico 8 ¿En el desarrollo de actividades turísticas de aventura, alguna vez ha tenido alguna emergencia que supera su capacidad de respuesta con el grupo de turistas?.....	55
Gráfico 9 ¿Ha recibido alguna capacitación profesional por parte de la empresa Natural Magic?	56
Gráfico 10 ¿Cree usted que es necesario que la empresa que lo contrata, cuente con algún tipo de seguro, que respalde su trabajo profesional, como guía turístico de aventura?	57

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1, Bodega donde se almacenas todos los materiales y elementos de protecciónpersonal.....	149
Ilustración 2, Registro del peso de los Materiales.....	149
Ilustración 4, Encuestas a los guías de aventura.....	150
Ilustración 5, Entrevista Gerente Marber tours.....	150
Ilustración 6, Puente de San Francisco.....	150
Ilustración 8, Volando, Realizando la actividad salto del puente.....	151
Ilustración 9, Llenado de contrato de aventura.....	151
Ilustración 10, Motivación para el salto.....	152
Ilustración 11, Actividad Turística Vuelo en Parapente, Charla de Seguridad.....	152
Ilustración 12, Revisión de seguridad, vuelo en parapente.....	152
Ilustración 13, Acompañando al guía piloto a estabilizar la vela.....	153
Ilustración 14, Volando en Parapente.....	153
Ilustración 15, Actividad Turística Descenso de Cañones, Charla de Seguridad.....	153
Ilustración 16, Posando en el Cañon.....	154
Ilustración 17, Actividad Turística Escalada en Roca, ejercicios de calentamiento.....	154
Ilustración 18, Charla de seguridad.....	154
Ilustración 19, Escalando la roca, Parque.....	155
Ilustración 20, Actividad Turística Rafting, Charla de Seguridad.....	155
Ilustración 21, Charla de seguridad.....	155
Ilustración 22, Descenso por las aguas del rio.....	156
Ilustración 23, Descenso por las aguas del rio Pastaza.....	156
Ilustración 24, Actividad Turística kayak, Prueba de equipos y charla de seguridad.....	156
Ilustración 25, Descenso por las aguas del rio.....	157
Ilustración 26, Descenso por las aguas del rio.....	157
Ilustración 27, Descenso por las aguas del rio Puyo.....	157
Ilustración 28, Turista Alemana Vilma Rusek, practicando kayak.....	158
Ilustración 29, Prácticas de habilidades en kayak.....	158
Ilustración 30, Descenso por las aguas del rio Puyo.....	158

CERTIFICADO DE SEGUIMIENTO AL PROCESO
INVESTIGATIVO, EMITIDO POR EL TUTOR(A)

Guaranda, 9 de Julio 2018

CERTIFICACIÓN

MsC. Paúl Mora

TUTOR DE TESIS

Universidad Estatal de Bolívar

Certifica: Que los Señores **Angulo Bautista Gabriel Antonio** con **CI. 080431645-3** y **Arizo Mayorga Christian Fernando** con **CI. 160046889-4**, han trabajado bajo mi tutoría la presente tesis previa a la obtención del título de Ingeniero en Administración para Desastres y Gestión de Riesgos perteneciente a la Facultad de Ciencias de la Salud y del Ser Humano, la misma que cumple con la reglamentación pertinente, así como lo programado en el plan de tesis y reúne la suficiente validez técnica y práctica, por consiguiente, autorizo su certificación.

MsC. Paúl Mora
TUTOR DE TESIS

AGRADECIMIENTOS

Primero, quiero manifestar mis gracias a Dios, por permitir que estemos con salud y vida, a nuestros padres porque son, y serán un apoyo incondicional, para nuestras vidas cotidianas y profesionales, además agradecerles por darnos la vida. Segundo, a nuestros maestros, por enseñarnos e inculcarnos los valores necesarios, para saber madurar, y por todo ese gran aporte de conocimiento teórico y práctico. A nuestros familiares y amigos más cercanos por estar siempre ahí, en las buenas y malas. Este título es de ustedes. Gracias.

Christian Arizo,
Gabriel Angulo.

RESUMEN EJECUTIVO

Ecuador, una potencia turística, adoptando ambiciosas estrategias, que al plantear, una analogía, entre el pasado y un nuevo futuro del turismo, apuestan a fortalecer, toda la planta turística del país, mejorando la calidad y la seguridad de sus servicios, a todo nivel; fomentando, el desarrollo económico, y protegiendo los recursos naturales, que son parte de la riqueza de nuestros paisajes. Buscamos referimos a trabajar con el sector privado, del destino turístico, Baños de Agua Santa; empezando por plantear la identificación de los riesgos laborales; la práctica de los deportes extremos, es una oportunidad, para generar recursos económicos, en la misma se ha descuidado aspectos fundamentales de la seguridad; si analizamos, el entorno multiamenazas, que rodea el destino, Baños de Agua Santa, es un lugar, que puede ser afectado, por diferentes condiciones de la naturaleza, como: sismos, erupción del volcán Tungurahua, lahares, caída de cenizas, vientos fuertes, incendios forestales, deslizamientos, crecidas de ríos ,y factores antrópicos, como: terrorismo, virus, enfermedades, accidentes de tránsito, robos, malos tratos, etc., Baños, esta bendecido, por la singularidad de su topografía, en el, se ha desarrollado actividades de aventura, relacionados a los deportes extremos, como: salto del puente, en una escena de 75 metros de altura, vuelo en parapente, por la cordillera de los andes, descenso de cañones, por quebradas, que fluyen deshielos de los andes , escala en roca volcánica, a orillas del cañón del río Pastaza, la práctica de rafting y kayak, en ríos de aguas rápidas, de categoría clase cuatro, cinco; descendiendo la cordillera de los andes; todos estos factores, hacen que la práctica, de estas actividades de turismo, se conviertan en el escenario perfecto, para tener accidentes, lo que, condiciona a la comunidad trabajadora, que vive del turismo, presenten a todo nivel, exposición a los riesgos, propios del lugar. En la empresa Natural Magic Ecuador, al obtener los resultados, estaremos, en la condición de medir el nivel de riesgo, y cuáles son sus consecuencias, en los trabajadores, con lo cual, en base a los resultados, obtenidos, realizaremos, un documento técnico, para establecer, un modelo de profesigramas de trabajo, para de ahí derivar nuestro trabajo a establecer los manuales de procedimientos por actividades de turismo.

INTRODUCCIÓN

De acuerdo al ordenamiento constitucional, la gestión de riesgos surge como un eje transversal de todas las instituciones de la sociedad civil, y como era de esperarse las nuevas tendencias para el desarrollo de los pueblos del continente Sur Americano, por sus recursos, topografía, clima, gastronomía y diversidad étnica, son la fuente intangible para generar nuevos recursos económicos a través del turismo.

En los últimos 20 años, para el Ecuador ha sido uno de los principales fuentes de trabajo para varios pueblos. (León, 2017)manifiesta en Madrid, en una gira de promoción turística que el Ecuador en la actualidad apuesta, a ser potencia turística, a partir de la implementación de nuevas políticas, proyectos, planes y actividades referentes a fortalecer el área turística.

La ciudad de Baños de Agua Santa de Tungurahua, presenta un alto grado de vulnerabilidad y riesgo ante la potencial amenaza natural del volcán Tungurahua. Además del peligro latente al que se exponen las empresas operadoras de turismo, los guías de actividades de aventura y los turistas por causas naturales como erupciones volcánicas, sismos, deslizamientos, crecidas de ríos, vientos fuertes, incendios forestales que pueden interrumpir las actividades de aventura, poniendo en riesgo la seguridad de trabajadores y turistas y de causas antrópicas como accidentes de tránsito, caídas a diferentes niveles, robos, malos tratos y hasta enfermedades profesionales, en los guías de aventura; todo este número de situaciones afectan a la seguridad integral de los usuarios, turistas, trabajadores y empresarios.

Cuando tienen que enfrentar demandas por sufrir incumplimiento de contratos, incumplimiento de itinerarios, cambios de planes, cancelación de actividades, malos tratos, lesiones y hasta muertes, por otro lado están la seguridad de los trabajadores al desplazarse dentro y fuera del trabajo, al desarrollar actividades turísticas de alto riesgo, por la frecuencia en la exposición

a riesgos físicos, biomecánicos, psicológicos, ergonómicos, biológicos, químicos y fenómenos naturales; que en cualquier momento pueden manifestarse en la jornada de trabajo y si la empresa no está preparada corre el riesgo de perder su fuente de trabajo.

De lo anterior surge la relevancia de este proyecto que tiene como finalidad, de salvaguardar los intereses económicos de todos los guías de aventura de la comunidad trabajadora, mediante el diagnóstico de los riesgos laborales, en los puestos de trabajo en los que laboran los guías de turismo de aventura y así tener una idea más clara, de cómo afectan estos riesgos, a los trabajadores.

Así se podrá establecer un modelo adecuado, para el perfil profesional que debe tener un guía de turismo de aventura, y a través de la realización de manuales de procedimientos seguros, que garanticen la seguridad y las responsabilidades en el desarrollo de las actividades de aventura.

La empresa Natural Magic Ecuador, ubicada entre las calles 16 de diciembre y Eloy Alfaro, es una empresa operadora de servicios turísticos de aventura, que se especializa en vuelos de parapente, en tan den, con dos personas con un parapente más grande, salto del puente, descenso de cañones, escalada en roca, descenso en aguas rápidas practicando rafting, y descenso en aguas rápidas practicando kayak. La empresa Natural Magic Ecuador de la Provincia de Tungurahua.

En la actualidad no cuenta con ninguna herramienta que garanticen la seguridad integral de sus usuarios y trabajadores.

El presente trabajo de investigación es un tema de actualidad, que pretende inferir, en los conceptos y las estrategias para la seguridad laboral, en los guías de aventura, con una visión moderna, que responde a las normas obligatorias de seguridad, para los trabajadores en la prestación de los servicios turísticos de aventura.

Como se conoce la gestión de riesgos abarca la seguridad laboral, es una parte fundamental en la que se debe empezar a trabajar, la cual se debe implementar tanto en empresas privadas como en las instituciones públicas que realizan estas actividades de turismo.

Como se mencionó anteriormente los riesgos a los que están expuestos los guías, es muy alto por el escenario en que se desempeña estas actividades al aire libre por parte de las diferentes agencias que aprovechan de estos recursos.

CAPÍTULO 1: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

(Ministerio de Turismo, 2015) El Ecuador en el campo internacional es uno de los países con mayor biodiversidad del planeta, y que ha mantenido durante los últimos años un incremento en la llegada de turistas debido a sus maravillas naturales y la promoción del destino como potencia turística.

Nuestro proyecto de investigación está orientada a realizar una identificación de los riesgos laborales de seis actividades de turismo activo, que condicionen a la empresa a sufrir accidentes, dentro de las mismas; el problema radica en los guías de aventura.

Coincidimos que los clientes y los guías de aventura tienen una exposición al riesgo, pero (Seguritecnia, 2014) manifiesta que la frecuencia con la que se exponen los guías a los peligros derivados de las actividades en el medio natural es mucho mayor que la exposición puntual de los clientes. Esto no sólo incrementa notablemente su nivel de riesgo, sino que además les expone a riesgos higiénicos, ergonómicos y psicosociales derivados de la reiteración y frecuencia con la que realizan tales actividades, y que no sufren los clientes. Los guías se exponen a situaciones más peligrosas que los clientes, precisamente para reducir el nivel de riesgo y dar protección a éstos. Los trabajadores de las empresas de turismo activo suelen realizar, antes y después de las actividades propiamente dichas, toda una serie de tareas de preparación, reconocimiento, equipamiento/acondicionamiento, mantenimiento (limpieza, almacenamiento, etc.) o transporte que asumen en exclusiva y que les exponen nuevamente a peligros y riesgos específicos que no comparten con los clientes.

Muchas son las condiciones de seguridad a las que los guías se exponen en las actividades de aventura y ponen en riesgo su seguridad y la estabilidad económica de la empresa, al encontrarse bajo condiciones de riesgos laborales: físicos, biomecánicos, ergonómicos, psicosociales, biológicos, químicos, condiciones de seguridad y fenómenos naturales como: erupciones volcánicas, sismos, deslizamientos, crecida de ríos, vientos fuertes, incendios forestales que al materializarse podrían causar lesiones, pérdidas de materiales y hasta pérdidas de vidas humanas; condiciones antrópicas como: accidentes de tránsito, caídas a

diferentes niveles, robos, malos tratos y hasta enfermedades profesionales en los guías de aventura son la presentación de un trabajo conglomerado de toda la empresa; también influye sobre estas condiciones de seguridad la falta de herramientas técnicas para el control continuo de equipos y materiales de seguridad certificados, que brinden las garantías adecuadas para la actividad turística, la falta de un programa de capacitación para los guías de aventura en nuevas tecnologías, la falta de manuales de procedimientos que garanticen la seguridad y respalden su trabajo como profesionales; la falta de una plan de gestión de riesgos, la falta de un plan de seguridad en el trabajo, la falta de planes de contingencia y emergencia por actividades, para responder de una manera más eficiente y controlada, garantizando la seguridad, la salud y la vida de los usuarios y trabajadores en las actividades de aventura. Caracterizando todos los problemas encontramos que la empresa en la actualidad es vulnerable por la exposición frecuente de los trabajadores a estos riesgos dentro del desarrollo de actividades de turismo de aventura.

1.2. Formulación del Problema

¿De qué manera influyen los riesgos laborales en la seguridad de los guías de aventura, al desarrollar actividades turísticas para la empresa Natural Magic?

1.3. Objetivos

Objetivo General

Identificar los riesgos laborales a los se expone el guía de aventura en el desarrollo de las actividades turísticas, en los sectores de la provincia de Tungurahua, en la empresa Natural Magic Ecuador.

Objetivos Específicos

1. Diagnosticar los riesgos laborales, por puesto de trabajo, a los que se expone el guía de aventura, en el desarrollo de actividades turísticas en la empresa Natural Magic Ecuador.
2. Elaborar un modelo de profesiograma, para los puestos de trabajo, de los guías de aventura, en el desarrollo de actividades turísticas de la empresa Natural Magic Ecuador.
3. Realizar un manual de procedimientos seguros, para el desarrollo de actividades turísticas, existentes en la empresa Natural Magic Ecuador.

1.3. Justificación de la Investigación

Según menciona la OMT (Organización Mundial del Turismo), el turismo se ha convertido en una ficha clave para el desarrollo, la prosperidad y bienestar. Actualmente, existe un número creciente de destinos que se han abierto al turismo y que han invertido en este sector para alcanzar ser potencias turísticas.

El proyecto de investigación pretende mejorar la seguridad y mitigar los incidentes y accidentes que han sufrido guías de turismo con usuarios, al desarrollar actividades de aventura a través de un diagnóstico de los riesgos laborales presentes en los procesos de la empresa Natural Magic Ecuador, al desarrollar las actividades cotidianas de turismo de aventura.

Estas medidas se desarrollan a través de un proceso de investigación de las condiciones de seguridad laboral existentes en todo el conjunto multivariable de factores que conforman el universo de datos a ponderar.

El presente estudio es necesario diagnosticar las condiciones de riesgo de los trabajadores en los puestos de trabajo para determinar en caso de un accidente, la resolución, la mitigación de situaciones legales y económicas no deseables al momento de producirse la emergencia.

Los principales problemas que hay que atender, se refieren a la frecuencia a la exposición a situaciones de riesgo por parte de los guías de aventura y la posibilidad de ocurrencia de una emergencia durante la operación de la actividad.

Dentro de los aspectos más importantes, es que todo el proyecto de investigación, lograra cumplir con la visión prospectiva del riesgo, mediante acciones que establecerán condiciones de seguridad aptas mediante la implementación de un modelo de profesiograma y la elaboración de manuales de procedimientos.

Con esto se logrará la autoprotección de los guías de turismo de aventura mediante el principio socio organizativo, bajo el respaldo de una empresa comprometida y destacada por brindar excelentes servicios de aventura en sus actividades.

Estas y otras razones implícitas, motivan, llevar a delante este proyecto cuya importancia y argumento real radica en el nuevo plan de desarrollo turístico para hacer del Ecuador una potencia turística.

1.4. Limitaciones

1. La investigación estará limitada por la falta de registros históricos en el turismo de aventura.
2. La investigación estará limitada por la falta de información especializada.
3. La investigación estará limitada por los equipos que no son de producción ecuatoriana y se tendrán que importar desde el extranjero.
4. La investigación se limitará a la falta de requisitos y parámetros que profesionalicen a los guías de aventura en el desarrollo de actividades turísticas.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

Bases teóricas

(Carrera, 1998)manifiesta en el 1er seminario de Administración de riesgos, que la percepción de diferentes tipologías de riesgos por parte de los individuos unida a las consecuencias económicas negativas que pueden darse en caso de acontecer tal riesgo, es lo que ha llevado desde épocas remotas a la búsqueda de la seguridad. Las organizaciones empresariales modernas necesitan garantizar la integridad de sus activos para poder continuar con su actividad productiva, aunque se den situaciones desfavorables(siniestros) que dificulten su normal funcionamiento.

(Trabajo, 2015) Debemos ser conscientes que al momento de ir a trabajar nos exponemos a varios peligros y nos encontramos con riesgos laborales en cada área de trabajo que debemos conocer.

Riesgos Físicos

Definimos ruido a una sensación auditiva generalmente desagradable.

Cuando el ruido es muy fuerte se activan las células capilares y hay riesgo de perder la capacidad auditiva. Debemos protegernos con todas las medidas de seguridad posibles.

Las vibraciones por todo tipo de maquinaria pueden afectar a la columna vertebral, dolores abdominales y digestivos, dolores de cabeza...

El deslumbramiento, las sombras, la fatiga y el reflejo son factores producido por la iluminación. Estos elementos pueden producir un accidente por eso hay que vigilar con el tipo de lámparas y respetar los niveles adecuados de luz.

La temperatura y la humedad en el ambiente si son excesivamente altas o bajas puede producir efectos adversos en las personas. Los valores ideales en el trabajo son 21°C y 50% de humedad.

Las radiaciones ionizantes son ondas electromagnéticas que alteran al estado físico sin percibirse en el ambiente. Los efectos son graves a la larga, por eso hay que limitar las ondas y tener un control médico.

Riesgos mecánicos

Se entiende por riesgo mecánico el conjunto de factores físicos que pueden dar lugar a una lesión por la acción mecánica de elementos de máquinas, herramientas, piezas a trabajar o materiales proyectados, sólidos o fluidos.

Riesgos Químicos

Son producidos por procesos químicos y por el medio ambiente. Las enfermedades como las alergias, la asfixia o algún virus son producidas por la inhalación, absorción, o ingestión. Debemos protegernos con mascarillas, guantes y delimitar el área de trabajo.

Riesgos Biológicos

Las enfermedades producidas por los virus, bacterias, hongos, parásitos son debidas al contacto de todo tipo de ser vivo o vegetal. Para evitarlas se recomienda tener un control de las vacunas y sobre todo protegerse con el equipo adecuado.

Riesgos Ergonómicos o Biomecánicos

La ergonomía es la ciencia que busca adaptarse de manera integral en el lugar de trabajo y al hombre. Los principales factores de riesgo ergonómicos son: las posturas inadecuadas, el levantamiento de peso, movimiento repetitivo. Puede causar daños físicos y molestos.

Este tipo de riesgo ofrece cifras relativamente altas ocupando el 60% de las enfermedades en puestos de trabajos y el 25% se deben a la manipulación de descargas. Cuando levantamos peso la espalda tiene que estar completamente recta y las rodillas flexionadas. Si son trabajos físicos, antes de empezar debemos estirar los músculos y las articulaciones para evitar futuras lesiones. Hay que utilizar métodos seguros en todo momento.

Riesgos Psicosociales

Algunos de estos riesgos nos afectan a todos nosotros en algún momento de nuestra vida laboral. Algunos de los más comunes son: estrés, fatiga, monotonía, fatiga laboral... Para prevenirlas es recomendable respetar los horarios laborales sin excederse en las horas.

Debemos tener como mínimo un descanso de 15 minutos a partir de las 6 horas. La estabilidad y un buen ambiente nos ayudaran a disminuir estos riesgos.

Riesgos Mecánicos

Este tipo de riesgos se ven reflejados a trabajos en altura, superficies inseguras, un mal uso de las herramientas, equipos defectuosos. Debemos asegurarnos siempre de revisar la maquinaria en la que trabajamos para evitar posibles incidentes.

Riesgos Ambientales

Estos factores son los únicos que no podemos controlar. Se manifiestan en la naturaleza la lluvia, la tempestad, las inundaciones... Debemos ser previsibles y prudentes.

(Turístico, s.f.) Las actividades de turismo también se pueden clasificar por la operación en diferentes elementos como son: la tierra, el aire y el agua.

(Turismo M. d., Ministerio de Turismo, 2017) Turismo de aventura actividades en tierra.

Caminata

Actividad recreativa dentro del turismo de aventura inherente de los viajeros. Hay mucha demanda por encontrar actividades que impliquen caminar. Es importante señalar que los caminos debes estar acondicionados para poder realizar la actividad con la comodidad necesaria en cada grupo de personas (niños, adultos, jóvenes, grupos pequeños o grandes, entre otros).

Espeleología

Actividad que tiene fines recreativos y de observación; realizada para el estudio científico de cuevas, sótanos y cavernas, incluidas sus diversas características como la estructura, historia, formas de vida y los procesos por los cuales se forman al paso del tiempo.

Escalada en Roca

Consiste en ascender a través de paredes de roca con la ayuda principalmente de manos y pies, aunque es recomendable usar equipo de seguridad. Actualmente es muy común escalar paredes artificiales.

Cañonismo

Travesía por ríos y cañones que incluye el paso por caídas de agua y paredes de roca, usando técnicas de ascenso y descenso, nado y caminata con equipo técnico.

Ciclismo de montaña

Con la ayuda de una bicicleta acondicionada para todo terreno, se recorre un lugar a campo traviesa. Esta actividad se puede desarrollar en espacios de terracería, veredas y brechas; representa una dificultad técnica y gran esfuerzo físico.

Alpinismo

Conocido también como montañismo, el alpinismo consiste en subir volcanes, montañas o espacios rocosos con una altura mínima de 4,000 metros sobre el nivel del mar. Antes que ser un deporte, era la forma en que exploraban nuestros antepasados. De esta actividad se derivan el senderismo, el excursionismo, escalada en hielo, entre otras.

Rápel

Consiste en descender a través de superficies verticales y espacios abiertos. Se puede realizar tanto en lugares urbanos como rurales. Además de requerir el equipo técnico (cuerda y arnés), es indispensable conocer las técnicas adecuadas. Esta actividad es muy utilizada para rescate y operaciones militares.

Cabalgata

Recorridos, principalmente hechos sobre un caballo, aunque es posible que sean en burros o mulas, a través de áreas naturales. El objetivo es la experiencia misma de montar y conocer sobre el manejo y hábitos de los animales.

Actividades de turismo en aire

Paracaidismo

Técnica que consiste en lanzarse desde un transporte aéreo (helicóptero, globo aerostático, avión) en caída libre; y en un momento determinado abrir un paracaídas que amortigüe el aterrizaje. También se puede realizar desde lugares de gran altura como montañas, puentes o edificios.

Vuelo en Parapente

Nace por iniciativa de personas que escalan montañas y que buscaban descender, volando con la ayuda de un paracaídas. Comienza tomando impulso o corriendo por la pendiente desde donde la persona se lance, para enseguida desarrollar la caída; el vuelo es libre y controlado por el parapente, mismo que puede durar el tiempo determinado por la persona en acción. La dirección de los vientos son un factor a tomar en cuenta.

Vuelo en Ala Delta

Deporte que se basa en el uso de las corrientes de aire. Es un vuelo libre con la ayuda de un ala de material sintético con una estructura de aluminio. El piloto que adquiere una posición de tendido boca abajo, mantiene la aeronave en el aire con la ayuda de sus brazos y sostenido por un arnés. Es común encontrar alas motorizadas.

Vuelo en Globo

Actividad desarrollada sobre un globo aerostático; aeronave compuesta por una bolsa enorme que encierra un gas (aire caliente) más ligero que el aire, lo que la mantiene en vuelo. Los pasajeros van sobre una canastilla y el rumbo lo determina el viento.

Vuelo en Ultraligero

Avión ligero y de poco consumo. El motor tiene un peso aproximado de 450 Kilogramos y se desplaza a una velocidad de 65 Kilómetros por hora. Además de ser una actividad recreativa, este tipo de vuelos se utilizan para búsqueda de

personas perdidas en bosques y como transporte de médicos a zonas de difícil acceso.

Actividades de turismo en agua.

Buceo autónomo

Actividad que se realiza solo bajo certificación y consiste en sumergirse dentro de un espacio rodeado de agua, como mares, ríos y lagos, con la ayuda de un tanque de aire comprimido que permite la respiración bajo el agua. El fin principal es contemplar y disfrutar de los organismos naturales que habitan ese ambiente.

Buceo libre

Persigue los mismo objetivo que el buceo autónomo, la diferencia es que en este no es necesario un tanque de oxígeno; únicamente se requiere de un visor, aletas y snorkel. El buceo libre puede ser de dos tipos: superficial o de profundidad.

Espeleobuceo

Al igual que el espeleísmo terrestre y combinado con el buceo autónomo; persigue el estudio de cenotes, cuevas, grutas, cavernas encontradas bajo el agua. Solo personas certificadas pueden realizar esta actividad.

Rafting o Descenso en ríos

Grupos de personas montadas sobre una embarcación que van cuesta abajo sobre aguas en movimiento y con el apoyo de un guía. El equipo normalmente utilizado consiste en un chaleco salvavidas y un casco protector.

Kayakismo

Se practica con una o dos personas, dependiendo de la embarcación y el número de plazas. Se utiliza una nave de diseño hidrodinámico y se practica en aguas en movimiento, quietas o en el mar. El impulso se lleva a cabo con la ayuda de una pala de doble aspa. La versión de pala sencilla se conoce como canoísmo.

Pesca recreativa

Trata de turistas que quieren vivir la experiencia de extraer un pez ya sea de mares, ríos, lagos o lagunas. El fin es meramente recreativo y no se persigue uno comercial o de competencia. En muchas ocasiones, una vez que el pez es capturado, se regresa a su ámbito natural. Se prohíbe realizar este tipo de actividades en zonas de reserva donde su reglamentación lo establezca.

(Turismo R. G., 2017) manifiesta que, turismo es cualquier actividad destinada a proporcionar a los usuarios los servicios de alojamiento, intermediación, restauración, información, acompañamiento, ocio o cualquier otro servicio relacionado directamente con el turismo de los cuales los clientes son propensos a sufrir un daño y estar expuestos a eventos peligrosos.

Es necesario identificar que los guías de aventura y los clientes de las empresas de turismo presentan riesgos al momento de desarrollar una actividad turística.

(UrquiaBas, 2018) manifiesta en su blog, que las actividades de aventura que se desarrollan en el medio natural, tanto los clientes como los trabajadores se exponen a una serie de riesgos. La seguridad laboral y la prevención de riesgos laborales en el turismo activo es fundamental, las actividades al aire libre se practican en condiciones especiales y requieren de un trabajo físico exigente. Es habitual que se produzcan lesiones posturales, debidas al esfuerzo o causadas por la exposición a condiciones extremas de medio (lluvia, sol, viento, etc.).

Consideramos que ambas partes tienen una exposición al riesgo, (Seguritecnia, 2014) manifiesta que la frecuencia con la que se exponen los guías a los peligros derivados de las actividades en el medio natural es mucho mayor que la exposición puntual de los clientes.

Esto no sólo incrementa notablemente su nivel de riesgo, sino que además les expone a riesgos higiénicos, ergonómicos y psicosociales derivados de la reiteración y frecuencia con la que realizan tales actividades, y que no sufren los clientes. Los guías se exponen a situaciones más peligrosas que los clientes, precisamente para reducir el nivel de riesgo y dar protección a éstos. Los trabajadores de las empresas de turismo activo suelen realizar, antes y después de las actividades propiamente dichas, toda una serie de tareas de

preparación, reconocimiento, equipamiento/condicionamiento, mantenimiento (limpieza, almacenamiento, etc.) o transporte que asumen en exclusiva y que les exponen nuevamente a peligros y riesgos específicos que no comparten con los clientes.

De esta manera podemos continuar con la investigación, y relacionar adecuadamente los riesgos laborales en los guías de aventura y la prevención de los riesgos en el trabajo.

Para realizar el diagnóstico de los riesgos laborales en los puestos de trabajo

Hacemos referencia al método clásico de William Fine, donde manifiesta que originalmente fue previsto para el control de riesgos, este método probabilístico, permite calcular, a través de una fórmula matemática que vincula la probabilidad de ocurrencia, las consecuencias que pueden originarse en caso de ocurrencia del evento y la exposición a dicho riesgo. Pero aun así no satisface con nuestro objetivo planteado, (Laura Amaya, 2017) manifiesta que la matriz GTC 45 que es una herramienta metodológica diseñada para identificar los peligros y valorar los riesgos, la seguridad y salud en el trabajo convirtiéndose en un método minucioso y profundo para identificar los peligros y valorar los riesgos, ciertamente esta metodología es una buena herramienta porque siempre se actualizado este documento, entonces, El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT, s.f.) también manifiesta que el método de la matriz NTP 330 es una herramienta metodológica que pretende facilitar la tarea de evaluación de riesgos a partir de la verificación y control de las posibles deficiencias en los lugares de trabajo mediante el cumplimiento de cuestionarios de chequeo. Por lo que, haciendo el análisis y la revisión bibliográfica, tomamos a la matriz GTC 45 como la herramienta más adaptable a este tipo de empresa, facilitando la aplicación e interpretación de resultados en los que se realizó las identificaciones de los riesgos laborales que afectan a los guías de aventura en el desarrollo de actividades turísticas.

Para la elaboración de un modelo de profesigramas para los puestos de trabajo de la empresa Natural Magic.

Para la elaboración del modelo de los profesiogramas (Azogues, 2016) manifiesta que es un documento técnico, que organiza, la interrelación, interacción e interdependencia de un puesto de trabajo, el uso de un profesiograma que se adapte a la necesidad de la empresa representara un gran aporte a la dirección, para tomar en cuenta cuales son las habilidades y destrezas que debe tener un profesional del turismo de aventura.

(Ministerio de Turismo, 2018) recomienda el uso de las herramientas para la selección y evaluación del talento humano, gestionando la calidad turística, basando su enfoque en seleccionar adecuadamente al personal, después de haber cumplido los requisitos, que la empresa establece, al considerar los riesgos y la capacitación del personal dentro del profesiograma, para cada puesto de trabajo.

Para la elaboración del manual de procedimientos seguros.

(Ministerio de Turismo, 2018) del Ecuador lanza las herramientas para la gestión de la calidad del turismo y propone, una guía para la estructuración de procesos y procedimientos, para las actividades dentro del turismo en Ecuador. Esta herramienta, ha sido seleccionada, para atender los requerimientos del personal de manera rápida y confiable, en el desarrollo de las funciones del establecimiento turístico, ya que esta herramienta, mejora la eficiencia de la gestión empresarial, marcando el dinamismo, el desenvolvimiento del mercado, el uso adecuado y eficiente de la tecnología; de esta manera enfoca sus esfuerzos, a mejorar la seguridad turística, estableciendo los procedimientos, que todos los involucrados, dentro de la operación turística, deberán plantearse para mejorar el procedimiento dentro de la actividad de aventura, ellos tendrán que realizar todo lo descrito antes, durante, y después de la operación de turismo.

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Marco referencial

Al consultar las diferentes fuentes de investigación se han encontrado varios trabajos investigativos relacionados con la temática a estudiar sobre la

seguridad laboral en el turismo, entre los cuales podemos mencionar a los siguientes como más referenciales:

(Noboa Mena, Paúl Alberto, 2013), en su tesis “la seguridad al turista en la práctica de deportes extremos, en el cantón Baños de Agua Santa, provincia de Tungurahua” quien plantea como objetivo general el estudio “establecer el nivel de seguridad que manejan las agencias operadoras durante la práctica de deportes extremos” ha llegado a la conclusión en los resultados que evidencian que el nivel de seguridad que manejan las agencias operadoras es bueno, lo cual indica que existe una deficiencia en los procesos y procedimientos como nos indican los resultados en equipos deficientes y condiciones poco propicias.

Los efectos colaterales que se generan al aplicar estrategias de seguridad al turista en el entorno a la práctica de deportes extremos han sido de vital importancia para la disminución de los riesgos que ocurren tanto los turistas como los prestadores de servicios, así como nos indica el consejo regulador de los deportes extremos en el cantón de baños.

(Álvarez Galarza, Daniela del Rocio, 2013), en su tesis “El turismo de aventura y su incidencia en el desarrollo turístico de la parroquia Quisapincha, provincia de Tungurahua” quien plantea como objetivo general el estudio de la incidencia del turismo de aventura y su incidencia del desarrollo turístico de la parroquia quisapincha, a llegado a la conclusión que el turismo de aventura tiene incidencia puesto que los turistas muestran interés en este tipo de actividades, también plantea que el turismo de aventura es una actividad alternativa que brinda beneficios y fomenta el desarrollo sostenible en el sector y para finalizar como recomendación dice que los involucrados en la actividad deportiva tiene que ser correctamente capacitados.

(Checa Barreno, Rafael Santiago, 2013), en su tesis “deficiencia de la calidad de servicios en el área de puénting y sus consecuencias en la aceptación turística en la agencia operadora de turismo Wonderfull Ecuador de la ciudad de Baños 2008-2009 quien plantea como objetivo general mejorar la capacitación turística mediante la adquisición de equipo especializado, ha concluido que la

actividad de puénting tiene que ser guiada por un profesional bien capacitado y recomienda utilizar equipo especializado para seguridad del instructor como del turista.

Información de la empresa.

La empresa Natural Magic Ecuador, ubicada en la provincia de Tungurahua en el cantón Baños de agua santa, entre las calles 16 de diciembre y Eloy Alfaro, es una empresa operadora de servicios turísticos de aventura, que se especializa en vuelos de parapente, en tan den, con dos personas con un parapente más grande, salto del puente, descenso de cañones, escalada en roca, descenso en aguas rápidas practicando rafting, y descenso en aguas rápidas practicando kayak.

MARCO LEGAL

Convenios y convenciones.

(ICTE, 2015)El sector turístico cuenta con 21 normas internacionales ISO, el ICTE Instituto de Calidad Turística Española ha coordinado varios grupos de trabajo, fruto del acuerdo de 58 países, que han nacido del conocimiento de expertos nacionales e internacionales que han trabajado en la redacción de los requisitos y la votación de su conformidad durante diez años en el seno del comité de turismo internacional 228 de la ISO.

(Msc.dra.L.Jarrin, 2011)El Ecuador como el resto de países del mundo ha demostrado históricamente su interés por ser parte de varios tratados convenios y acuerdos internacionales, los mismos que están enfocados a aspectos de desarrollo social, económico, turístico, ambiental y tecnológico. Como son la: Declaración de la OMT 1970, Ecuador consta como invitado

Decisión 169 OIT 1989, Ecuador consta como país invitado.

Declaración sobre turismo, diversidad cultural y desarrollo sostenible. Ecuador consta como país invitado.

Constitución de la República del Ecuador

(Constituyente, 2008) establece en art. 33, 34 sobre el trabajo y la seguridad social que el estado garantizara y hará efectivo el derecho a la seguridad social; En la sección tercera de las formas de trabajo en el art.325, 326 y el derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios, a tener derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene, y bienestar.; la sección de la Seguridad Social en el art. 369. El seguro universal obligatorio cubrirá las contingencias riesgos en el trabajo, enfermedad, desempleo, vejez, discapacidad y muerte.

LEY DE TURISMO

En el art. 4, de la política estatal, con relación al sector turismo debe cumplir los siguientes objetivos, Proteger al turista y promover la capacitación técnica y profesional de quienes ejercen legalmente la actividad turística.

Del Ministerio de Turismo en el art.15, 17.- El Ministerio de Turismo es el organismo rector de la actividad turística y coordinará las políticas y normas a implementarse dentro de la operación turística.

De la Protección al consumidor de servicios turísticos, art.44.- El empresario que venda o preste servicios turísticos de los detallados en esta Ley, es el empresario es civilmente responsable que, por acto propio o de sus empleados, delegados o agentes, cause al turista un daño material.

REGLAMENTO DE GUIANZA TURÍSTICA

De las obligaciones, derechos y prohibiciones de los guías nacionales de turismo, especializados y guías locales en el art. 22; Recibir de las agencias de servicios turísticos y prestadores de servicios turísticos las garantías necesarias para el ejercicio de la guianza turística.

En el art. 26 de las obligaciones de las agencias de servicios turísticos, respecto de la contratación de guías nacionales de turismo, especializados o guías locales las siguientes: Realizar trimestralmente una evaluación a los guías.

CÓDIGO DEL TRABAJO

De las obligaciones del empleador y del trabajador en el art. 42; Obligaciones del empleador. Son obligaciones: Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios, proporcionar lugar seguro para guardar los instrumentos y útiles de trabajo, Inscribir a los trabajadores en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

En el art. 45- Obligaciones del trabajador. - Son obligaciones del trabajador

Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales

En el art.46- Prohibiciones al trabajador. - Es prohibido al trabajador: Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o la de otras personas.

De los riesgos del trabajo, Determinación de los riesgos y de la responsabilidad del Empleador, art. 347.- Riesgos del trabajo; son las eventualidades dañosas a que está sujeto el trabajador, Para los efectos de la responsabilidad del empleador se consideran riesgos del trabajo las enfermedades profesionales y los accidentes.

También en el art. 348, 349, 350, 353 donde manifiestan sobre los accidentes en el trabajo, enfermedades profesionales, derecho a indemnización, y la indemnización a cargo del empleador.

De los accidentes en el art. 359, 360 el empleador es responsable por la indemnización del trabajador por accidente de trabajo en muertes, incapacidad permanente, absoluta o temporal.

También es responsable por enfermedades infecciosas y parasitarias dermatitis causada por agentes físicos, radiaciones solares, trabajador al aire libre.

De la prevención de los riesgos, de las medidas de seguridad en el art. 410 son obligaciones del empleador a asegurar a sus trabajadores respecto de la prevención de riesgos.

Ley de seguridad social.

La Constitución señala que la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas. La seguridad social se rige por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación.

Para efectos de la aplicación de esta Ley:

Solidaridad es la ayuda entre todas las personas aseguradas, sin distinción de nacionalidad, etnia,

lugar de residencia, edad, sexo, estado de salud, educación, ocupación o ingresos, con el fin de

financiar conjuntamente las prestaciones básicas del Seguro General Obligatorio.

Obligatoriedad es la prohibición de acordar cualquier afectación, disminución, alteración o supresión del deber de solicitar y el derecho de recibir la protección del Seguro General Obligatorio.

Universalidad es la garantía de iguales oportunidades a toda la población asegurable para acceder a las prestaciones del Seguro General Obligatorio, sin distinción de nacionalidad, etnia, lugar de residencia, sexo, educación, ocupación o ingresos.

Equidad es la entrega de las prestaciones del Seguro General Obligatorio en proporción directa al esfuerzo de los contribuyentes y a la necesidad de amparo de los beneficiarios, en función del bien común.

Eficiencia es la mejor utilización económica de las contribuciones y demás recursos del Seguro.

General Obligatorio, para garantizar la entrega oportuna de prestaciones suficientes a sus beneficiarios.

Subsidiariedad es el auxilio obligatorio del Estado para robustecer las actividades de aseguramiento y complementar el financiamiento de las prestaciones que no pueden costearse totalmente con las aportaciones de los asegurados.

Suficiencia es la entrega oportuna de los servicios, las rentas y los demás beneficios del Seguro General Obligatorio, según el grado de deterioro de la capacidad para trabajar y la pérdida de ingreso del asegurado.

Reporte al IEES después de haber sufrido accidentes en el trabajo.

En el caso de accidente de trabajo y/o enfermedad profesional u ocupacional, la unidad respectiva de Riesgos del Trabajo notificará al empleador la obligación de mantener la relación laboral con el trabajador siniestrado durante el período en el cual el asegurado recibe el subsidio por incapacidad temporal y el año de pensión provisional; así como la obligación de registrar en la página web del IEES el aviso de salida para el caso de pensión provisional.

En el Reglamento General del Seguro General de Riesgos del Trabajo, Resolución C.D. 513, Art. 21 Garantía de Estabilidad Laboral.- En el caso de accidente de trabajo y/o enfermedad profesional u ocupacional, la unidad respectiva de Riesgos del Trabajo notificará al empleador la obligación de mantener la relación laboral con el trabajador siniestrado durante el período en el cual el asegurado recibe el subsidio por incapacidad temporal y el año de pensión provisional; así como la obligación de registrar en la página web del IEES el aviso de salida para el caso de pensión provisional.

¿Qué tiempo tiene el empleador para dar aviso al IEES que hubo un accidente de trabajo en su empresa?

El empleador está obligado a informar en el término de diez días contados desde la fecha del siniestro, a las unidades del seguro general de riesgos el trabajo, sobre la ocurrencia del accidente de trabajo.

¿En los casos de enfermedad profesional que tiempo tiene la empresa para presentar el aviso de enfermedad profesional?

En los casos en que se advierta indicios de una enfermedad profesional u ocupacional, el empleador comunicará al Seguro General de Riesgos del Trabajo, mediante el aviso de enfermedad profesional u ocupacional, en el término de diez (10) días, contados desde la fecha de realizado el Diagnóstico Médico Presuntivo Inicial por parte del médico de la empresa o de las unidades de salud.

En los casos en que se advierta indicios de una enfermedad profesional u ocupacional, el empleador comunicara al Seguro General de Riesgos del Trabajo, mediante el aviso de enfermedad profesional u ocupacional, en el término de diez (10) días laborables, contados desde la fecha de realizado el diagnóstico médico presuntivo inicial, por parte del médico de la empresa o de las unidades de salud.

Cuando el empleador no presenta el aviso del accidente de trabajo o enfermedad profesional u ocupacional dentro del término de 10 días, podrá hacerlo el trabajador, los familiares o terceras personas, y tendrá suficiente validez para efectos del trámite a seguirse.

Normas voluntarias y competitividad.

(Adriana Norma Martinez, Adriana Rosenfeld) En la actualidad las normas de nivel nacional e internacional que integran el campo obligatorio, al regular las actividades de las empresas turísticas y de los servicios y productos turísticos no contemplan plenamente los aspectos que hacen al turismo sustentable y al turismo responsable. Por tanto, adquieren fundamental relevancia las normas que integran el campo voluntario y que atienden a los distintos aspectos que integran esos conceptos. Las normas se constituyen en un elemento de gestión, que contribuyen al buen ordenamiento de las organizaciones y a la cultura de la calidad. Su implementación es una decisión estratégica y su aplicación debe ser concebida como una inversión y no como un gasto. Se ha hecho referencia a las normas voluntarias, que confluyen al desarrollo de una actividad turística competitiva. Puede agregarse que algunas

de ellas son genéricas, aplicables al sector, mientras que otras se han desarrollado específicamente para su aplicación en este ámbito. Corresponde, pues, hacer una breve reseña de las principales surgidas en el ámbito de la normalización. Entre las genéricas, se destacan las normas de sistemas de gestión – ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001 – que son aplicables al sector del turismo. Ellas y las series de normas que las complementan, ayudan a las empresas turísticas a gestionar con calidad, proteger al ambiente y a los trabajadores

2.3. Definición de Términos (Glosario)

Turismo: (Lic. Perla Guerrero, Dr. José Ramos, 2014). Actividad humana que conlleva el deseo de satisfacer diversas motivaciones del turista, las cuales son variadas y sobre todo de carácter personal. Ante ello el sistema turístico debe trabajar por cumplir de manera personalizada y específica dichas necesidades. Lo que conlleva que el turismo sea diversificado, específico, social, económico y humano. Los desplazamientos humanos le ceden al turista la posibilidad de deleitarse en su travesía de numerosos paisajes, creando en él diversos eventos en la conformación de nuevas experiencias de orden turístico.

Riesgos Laborales: (Prevención, 2015). Son las posibilidades de que un trabajador sufra una enfermedad o un accidente vinculado a su trabajo. Así, entre los riesgos laborales están las enfermedades profesionales y los accidentes laborales.

Actividad Turística: (Turismo R. G., 2017). Es cualquier actividad destinada a proporcionar a los usuarios los servicios de alojamiento, intermediación, restauración, información, acompañamiento, ocio o cualquier otro servicio relacionado directamente con el turismo.

Normas ISO: (Oleas, 2014). Son un grupo de protocolos que tienen como finalidad organizar la gestión de una empresa en concreto, en todos los ámbitos que comprende. Su principal característica es que vienen definidas por el Organismo Internacional de Estandarización (siglas que corresponden a ISO) y que incluyen desde estándares, herramientas y sistemas aplicables para todo tipo de organizaciones.

Capacitación: (Oleas, 2014). Es involucrar al trabajador para que desarrolle sus habilidades y conocimientos y que sea capaz de sobrellevar con más afectación la ejecución de su propio trabajo. Esos conocimientos pueden ser de diferentes tipos y estos se enfocan a diversas terminaciones individuales y organizacionales

Profesiograma: (Tumaster, 2018). Es un documento-resumen en el que se recogen las aptitudes y capacidades necesarias para cubrir los puestos de trabajo de una empresa. La idea es proporcionar al departamento de recursos humanos la información que necesita de cara a un proceso de selección, de manera que pueda ver qué cualidades son necesarias para desempeñar un puesto de trabajo en concreto y hasta qué punto el candidato se adecua a ellas. En general se busca que sea lo más visual posible, para que la información resulte fácil de asimilar.

Manual de procedimientos: (Softgrade, 2018). Es una guía con el propósito de establecer la secuencia de pasos para que una empresa, organización o área consiga realizar sus funciones. Así como definir el orden, tiempo establecido, reglas o políticas y responsables de las actividades que serán desempeñadas. Bien definido, un manual de procedimientos es una herramienta muy útil, con la que se introducirá rápidamente a las personas a entender y realizar sus actividades.

Lista de chequeos: (Guzman, 2017). Una Check list es una lista de tareas predefinida. ¿Cómo? Sí, es una lista de tareas que contiene una serie de pasos a realizar, y es predefinida porque la lista de tareas no cambia, se mantiene fija cada vez que usamos la check list. Sirve para que, en un proceso en el que hay que tener en cuenta una serie de puntos específicos.

Plan de Emergencia: (Colombia, 2014). Es el instrumento principal que define las políticas, los sistemas de organización y los procedimientos generales aplicables para enfrentar de manera oportuna, eficiente y eficaz las situaciones de calamidad, desastre o emergencia, en sus distintas fases. Con el fin de mitigar o reducir los efectos negativos o lesivos de las situaciones que se presenten en la Organización.

Salto de Puente: (Bustos, 2009). Es un deporte extremo, concretamente, una modalidad de salto encordado que se realiza desde un puente con cuerdas dinámicas de escalada en forma de péndulo.

Vuelo de parapente: (Roberto Urribarres, Sandra Urribarres., 2016). Es un Planeador Ultraligero Flexible (PUL). Planeador, porque poseen una forma aerodinámica, que le posibilita realizar vuelos mediante el planeo y sin la necesidad de motor. El parapente se utiliza para realizar vuelos aprovechando fuentes térmicas u orográficas. Se puede despegar con él desde elevaciones. El vuelo en parapente cumple objetivos que van desde el placentero, el deportivo competitivo, exhibición o comercial.

Descenso de Cañones: Es un deporte que se practica en plena naturaleza en un medio ambiente específico.

Consiste en el descenso de una depresión que puede presentarse en forma de torrentes, riachuelos, ríos, gorgas (más o menos estrechas, profundas), con o sin presencia permanente de agua y pueden presentar cascadas, marmitas, badinas y partes sub verticales.

Exige una progresión y superación de obstáculos por medio de: la marcha, la natación, los saltos, los toboganes, las bajadas por fuertes pendientes, el rápel y otras técnicas de evolución por cuerda.

Escalada en roca: (Escalada, 2007) .Esta disciplina obliga a poseer un material y una técnica específica, ligados a la variabilidad del medio o natural. (Fedme, 2015) La escalada es una práctica deportiva que, en su modalidad clásica, consiste en subir o recorrer paredes de roca, laderas escarpadas u otros relieves naturales caracterizados por su verticalidad, empleando medios de aseguramiento recuperables en casi su totalidad y la posibilidad en su progresión de utilizar medios artificiales.

Rafting: (Buendía, 2009). Es una actividad deportiva y recreativa que consiste en recorrer el cauce de un río en una lancha neumática y acompañado de un grupo que oscila entre las 4 y 10 personas, dependiendo del tamaño de la embarcación. Las embarcaciones que se utilizan para el Rafting pueden tener diferentes dimensiones, si bien la media de estas embarcaciones es de 5 X 2 metros.

Kayaking: (Linker, 2017) . El kayaking no es nada menos que el deporte que se realiza con el kayak, es así como normalmente se le denomina por la embarcación que se utiliza. Es una actividad de aventura que se practica en centenares de ríos por todo el mundo y aún en aguas marinas.

Equipos de Protección Personal: (ISO, 2017). Sirven eliminar los riesgos en su origen o a proteger a los trabajadores mediante disposiciones de protección colectiva. En el caso de la seguridad, los EPP actúan reduciendo las consecuencias derivadas de la materialización del riesgo. En el caso de la higiene industrial los equipos suelen actuar minimizando la concentración del contaminante a la que se encuentra expuesto el trabajador.

Kayak: (Abate, 2009). El kayak es un bote de doble proa, propulsado por uno o más remeros que se sientan mirando hacia adelante. Es suficientemente liviano como para ser cargado en tierra por su propia tripulación. Es cerrado, y se utiliza un remo de doble pala para impulsarlo.

Balsa o Raft: (Destino, 2017). Son embarcaciones inflables, diseñadas para navegar en ríos caudalosos y rápidos, de materiales resistentes para sortear los obstáculos geográficos del cauce. Su tamaño puede ir de los 3,5 a los 5,5 metros. Tiene piso auto evacuante que elimina el agua que ingresa, siendo importante que cuenten con compartimentos estancos independientes en caso de que la balsa sufra una pinchadura y pueda seguir con la navegación sin ningún problema.

Remos: (Destino, 2017). Los remos cortos son para impulsar la balsa y lleva uno cada tripulante. Los remos largos o remos centrales son utilizados por el guía.

Cascos: (ISO, 2017). Es imprescindible porque protege la cabeza de los golpes contra las rocas del lecho del río.

Chalecos salvavidas: (Destino, 2017). Es imprescindible su uso. Se recomienda utilizar los que tienen sistema de seguros o broches fáciles de abrir, los que se atan con cintas y nudos no son confiables.

Trajes de neopreno: (Destino, 2017). Son lo mejor para nuestros ríos porque aíslan del frío.

Calzado: (Destino, 2017). Por seguridad deben subir a la balsa con calzado. Pueden ser zapatillas, sandalias para río o botas de caña corta de neopreno.

Chaleco salvavidas: (extremos.org, 2007). Imprescindible, este elemento puede salvarnos la vida en caso de caer al cauce del río, nadar en ríos de aguas bravas no es sencillo, por este motivo debemos tenerlo siempre colocado.

Casco: (extremos.org, 2007). Otro elemento vital a la hora de realizar un descenso, él nos protegerá de golpes que podamos sufrir no solo si caemos al agua, también dentro de la balsa, en ocasiones pasamos por debajo de árboles que están a las orillas del río y con una de sus ramas podemos golpear nos la cabeza.

Pitos: (extremos.org, 2007). Colgados en el chaleco, son una herramienta muy útil si caemos al agua y nuestro equipo no logra vernos. Al caer al agua vamos a descender más rápido que la balsa y en ocasiones nos podemos perder de vista. Es allí donde entra el pito, el sonido que hagamos con el pito, hará más fácil nuestra ubicación.

Arnés silla: (gomezlidia49, 2016) Sirve para anudar a él la cuerda y sujetarse en caso de caída. Es una cinta que rodea la cintura y se une a otras que pasan por las piernas. En puéting si la cintura es más ancha se utiliza, además, el arnés de pecho, con cintas que rodean los hombros.

Cuerdas: (gomezlidia49, 2016). Constan de alma (filamentos sintéticos muy finos) y funda, que cubre y protege el alma de abrasiones, etc. Son de poliamida, al ser un elemento muy importante en la seguridad, se recomienda que estén homologadas por U.I.A.A. Se debe tener en cuenta la flexibilidad, el retorcimiento, el comportamiento en caso de rotura, la resistencia a la abrasión, el factor de caída (este factor lo especifica el fabricante). La fuerza de choque que determina el peso de la persona en el momento final de la caída, depende del peso de cada uno, material, mosquetones... Las cuerdas para puénting son cuerdas Dinámicas de escalada. Se utilizan dos. Estas cuerdas son las más elásticas, por lo que son las más aptas para asegurar personas.

- Grosor: debe ser entre 10,5 y 12 mm de diámetro y con una resistencia aproximada de 2500 kg.
- La longitud se establecerá en función del lugar donde se vaya a realizar el salto.
- Las cuerdas se deben estiran de un 3% a un 5% nada más.

Mosquetón: (gomezlidia49, 2016) Es un utensilio en forma de anilla, de acero o aleaciones ligeras de aluminio, de formas diversas, que se utiliza en maniobras de seguridad dentro de actividades tales como rescate, escalada, espeleología, barranquismo, montañismo, etc. Constituye un equipo delicado en el cual el usuario deposita su integridad física o la de otra persona, por lo cual es fundamental cuidar algunos aspectos de seguridad.

Guantes: (gomezlidia49, 2016). Para evitar rozamientos y fricciones con las cuerdas.

Linterna: (Leon, 2012). Nunca sabes cuándo puedes tener algún contratiempo que haga que la noche llegue, debes estar preparado para este contratiempo y una linterna para la cabeza que pueda sumergirse es la mejor salida.

Mochila: (Leon, 2012). Suelen tener toda su superficie impermeable, más sistemas de evacuación de agua, además de un sistema hebillas de liberación de azas rápido por si es necesario librarnos de ella por algún problema. Además, deberían tener sistema de flotabilidad.

Calzado: (Leon, 2012). Bota anfibia especialmente diseñada para el descenso de barrancos y otras actividades acuáticas

Neopreno y Escarpines: (Leon, 2012) Traje de goma que protege del frío y de los pequeños golpes. Aquí también incluimos los escarpines (calcetines de neopreno), importante sin suela, para poder meterlos en el calzado. Existen escarpines con suela bastante buenos, pero no ofrecen protección en el empeine del pie, por lo tanto, se recomienda comprar escarpines sin suela. Si hace demasiado frío se recomienda también el uso de guantes de neopreno.

Polea: (Leon, 2012). Las poleas nos sirven para instalar una tiroliña y descender por ella, también nos permiten montar sistemas de polipastos en caso de emergencia y evacuación.

Asegurador Gri-Gri: (Leon, 2012). Concebido para el aseguramiento en cabeza o en top-rope, el primero o el segundo de cordada o el descenso por cuerda fija. Asegurador con freno asistido diseñado para facilitar las maniobras de aseguramiento.

Cintas: (Leon, 2012). Son anillos de diferentes tamaños, utilizados para poner anclajes o líneas de vida, las más pequeñas se utilizan con dos mosquetones en los extremos, llamadas también cinta exprés.

Descendedor – Piraña: (Leon, 2012). El descendedor PIRANA ofrece múltiples posiciones de frenado, y puede ser instalado en la cuerda sin desengancharlo del arnés. Diseñado para el descenso con técnicas de descenso de barrancos.

Bolsa de Magnesio: (Leon, 2012). Siempre y cuando no utilicemos guantes, es fundamental para todo escalador y para algunos descensos de canyoning en los que esté algo seco el barranco. (Este realmente no hace falta, salvo para gente que realice la actividad en épocas de sequía con el barranco seco).

Los lentes de sol de seguridad: (Trabajo, 2015). Son muy similares a los lentes de seguridad transparentes, donde los lentes de sol de seguridad ofrecen la misma protección que los antes mencionados, pero además se han añadido otras propiedades como la protección contra los rayos del sol. De este modo cuando se realiza trabajos en exteriores, se recomienda utilizar los lentes de sol de seguridad de protección frontal.

Las Gafas de seguridad: (Trabajo, 2015). Proporcionan una cobertura completa de los ojos, ya que mientras los lentes de seguridad protegen sólo el frente y los lados de los ojos, las gafas de seguridad ofrecen una protección integral, que son ideales cuando los ojos del usuario necesitan protección contra fragmentos voladores u objetos o partículas en el aire.

2.5. Sistemas de Variables

TEMA

IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS LABORALES, A LOS QUE SE EXPONE EL GUÍA DE AVENTURA EN EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS, EN LOS SECTORES DE LA PROVINCIA DEL TUNGURAHUA, EN LA EMPRESA NATURAL MAGIC ECUADOR.

Variable independiente

Los riesgos laborales

Variable dependiente

Las actividades turísticas de aventura

Variable dependiente	Definición	Dimensiones	Indicadores	Escala	Metodología	Instrumentos
Actividades de Turismo	Es cualquier actividad destinada a proporcionar a los usuarios los servicios de alojamiento, intermediación, restauración, información, acompañamiento, ocio o cualquier otro servicio relacionado directamente con el turismo.	Aire	Salto del puente	25 m	Con cuerdas de 50 y 100	Anclajes
				75 m		Cuerdas
			Parapente	Tándem		Con vientos de 25 km
		Roca	Cañoning	Dificultad IV, V	Cañones de difícil acceso	Con cuerdas de 50, 100, 200m
			Escalada	Dificultad III, IV, V		
		Agua	Rafting	Categoría III, IV	Ríos de Aguas Rápidas	Con balsas de 16-18 pies
			Kayaking	Categoría III, IV, V		Con kayaks grandes

Fuente: Empresa Natural Magic.
 Responsable: Gabriel Angulo, Christian Arizo.
 Fecha: 6 de febrero 2018.

CAPÍTULO 3: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Nivel de Investigación

Diseño de la investigación:

Esta diseñado en dos fases

Fase de recolección de datos

Fase para trabajo en la descripción de la investigación

Nivel exploratorio:

Porque se manejan dos variables bien definidas que son:

- Los riesgos laborales de los guías de turismo
- Las actividades de aventura

Descriptivo: Describió modelos generales, según diferentes criterios para mejorar la seguridad laboral para los guías de turismo de aventura.

De Campo: Nos permitió visitar y recorrer todos los lugares donde se operan las actividades de aventura.

Explicativo: Por que permitió detectar los factores que inciden en los procedimientos que toman los guías turísticos de aventura.

Dialectico: Se obtuvo información a través de entrevistas y encuestas, permitiendo emitir sugerencias y recomendaciones.

Bibliográfica: Se sustentó teoría de la investigación, mediante consultas a textos, internet entre otros.

3.3. Población y Muestra

Los guías de aventura de la empresa Natural Magic Ecuador, está compuesto por el siguiente universo:

Tabla 1 Muestra

DEPARTAMENTO	NÚMERO PERSONAL
Guías salto del puente	3
Guías de parapente	2
Guías descenso de cañones	2
Guías de escalada en roca	2
Guías de aguas rápidas	2
Guías de kayak	2
TOTAL	13

*Fuente: Guías de turismo de aventura
Responsable: Gabriel Angulo, Christian Arizo
Fecha: 6 de febrero del 2018*

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

FUENTES PRIMARIAS

Entrevistas:

Realizadas a las autoridades de la empresa Gerente Sr. Henry Sixto Palacios, Counter de ventas Sr. José Vela, a los guías de actividades de Salto del Puente, Parapente, Descenso de cañones, Escalada en roca, Rafting y kayak para determinar los procedimientos que utilizan en el desarrollo de la actividad turística de aventura.

Matriz GTC 45:

Para la evaluación de los puestos de trabajo

Encuesta:

Dirigida a la muestra de guías de las diferentes actividades turísticas que operan en la empresa Natural Magic; para tener más información relacionada con el problema.

Observación Directa:

Se observó, los escenarios que la empresa Natural Magic, utiliza para practicar, las actividades turísticas de aventura, y así, poder recomendar las rutas más seguras, y señalar los puntos de mayor riesgo, que puedan ocasionar emergencias.

Análisis Estadístico:

El procesamiento estadístico se realizó, en SPSS versión 20, en español, en el cual, por ser las variables categóricas, se procedió, a obtener en primer lugar, el cálculo de confiabilidad, frecuencias y porcentajes de las respuestas de las entrevistas.

Análisis de la confiabilidad, de la encuesta, dicotómica, de consistencia interna, se realizado con la confiabilidad, de Alpha, de combrach, y como resultado dio una confiabilidad, de 9,19 este valor significa, que los datos recolectados en la entrevista, son confiables, por lo tanto, sirven para realizar la investigación.

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	13	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	13	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,919	10

*Fuente: Estadístico SPSS versión 20
Responsable: Gabriel Angulo, Christian Arizo.
Fecha: 6 de febrero 2018.*

FUENTES SECUNDARIAS

Videos, revistas, textos, documentos, internet que proporcionaron información básica.

3.5. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos (Estadístico utilizado), para cada uno de los objetivos específicos

Se realizó el procesamiento de información recolectada por medio de la aplicación de la matriz de evaluación de puestos de trabajo GTC 45, entrevistas directas con la autoridad de la empresa y encuestas a los guías que trabajan en turismo de aventura para la empresa Natural Magic Ecuador.

Procesamiento

- Se revisó la información recolectada, eliminando datos erróneos.
- Se tabulo la información clasificada.

De acuerdo a la tabulación de datos y obtención de resultados, se identificó la magnitud del problema en los siguientes ámbitos:

Análisis e interpretación de los resultados, con apoyo del análisis de los puestos de trabajo, las bases teóricas, el marco teórico y legal en el aspecto pertinente.

Establecimiento de recomendaciones y conclusiones.

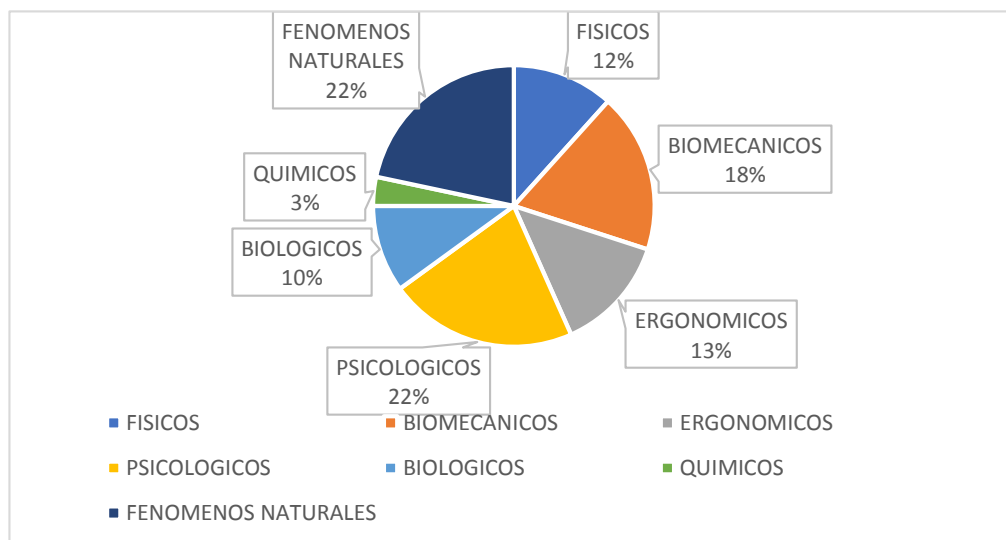
Con la finalidad de diagnosticar con más profundidad el problema se realizaron entrevistas y encuestas a los guías de turismo de aventura que trabajan eventualmente para la empresa Natural Magic obteniéndose los siguientes resultados.

ENCUESTAS REALIZADAS A TRECE GUÍAS DE TURISMO DE AVENTURA QUE TRABAJAN EVENTUALMENTE PARA LA EMPRESA NATURAL MAGIC ECUADOR.

Gráfico 1 ¿Usted como guía de turismo de aventura, señale todos los riesgos laborales a los que se expone al desarrollar actividades de aventura?

Físicos (), Biomecánicos (), Ergonómicos (), Psicológicos (), Biológicos (), Químicos (), Fenómenos Naturales ()

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
RIESGOS FISICOS	7	53,84615385
RIESGOS MECANICOS	11	84,61538462
RIESGOS ERGONOMICOS	8	61,53846154
RIESGOS PSICOLOGICOS	13	100
RIESGOS BIOLOGICOS	6	46,15384615
RIESGOS QUIMICOS	2	15,38461538
FENOMENOS NATURALES	13	100
TOTAL	13	461,5384615



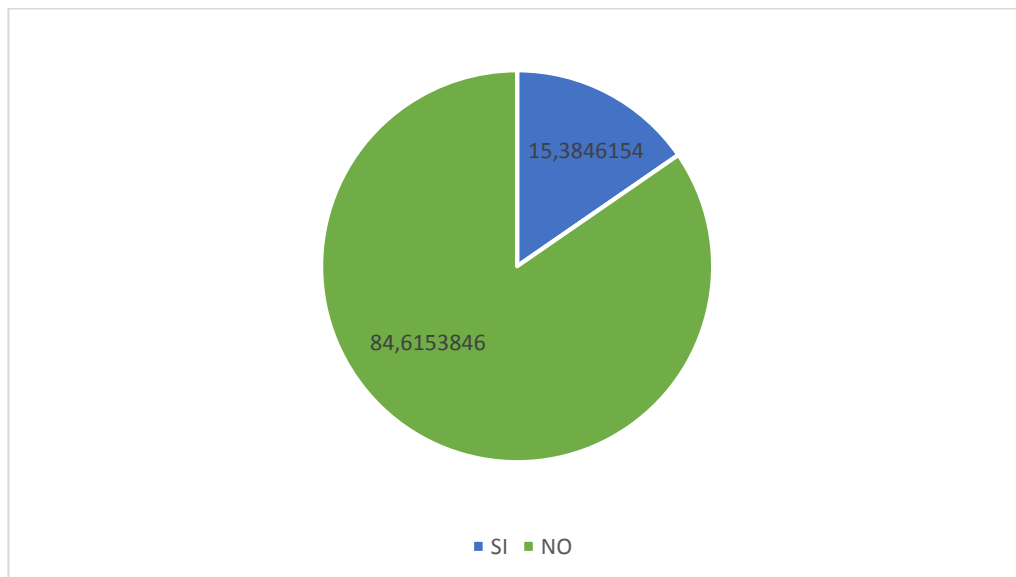
*Fuente: Guías de turismo de aventura.
Responsable: Gabriel Angulo, Christian Arizo.
Fecha: 6 de febrero 2018.*

Análisis.

Se puede describir que, de los trece guías encuestados, siete señalan a los R. Físicos, once señalan los R. Biomecánicos, ocho señalan los R. Ergonómicos, trece señalan los R. Psicológicos, seis señalan los R. Biológicos, dos señalan los R. químicos y trece señalan los R. por fenómenos naturales es decir que los riesgos que ellos perciben dentro de su actividad turística con mayor frecuencia son los riesgos, físicos, ergonómicos, biomecánicos, psicológicos y los fenómenos naturales.

Gráfico 2 ¿El counter de ventas de la empresa Natural Magic, revisa periódicamente los EPP, de los guías contratados para la actividad turística de aventura?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	2	15,3846154
NO	11	84,6153846
TOTAL	13	100



*Fuente: Guías de turismo de aventura.
Responsable: Gabriel Angulo, Christian Arizo.
Fecha: 6 de febrero 2018.*

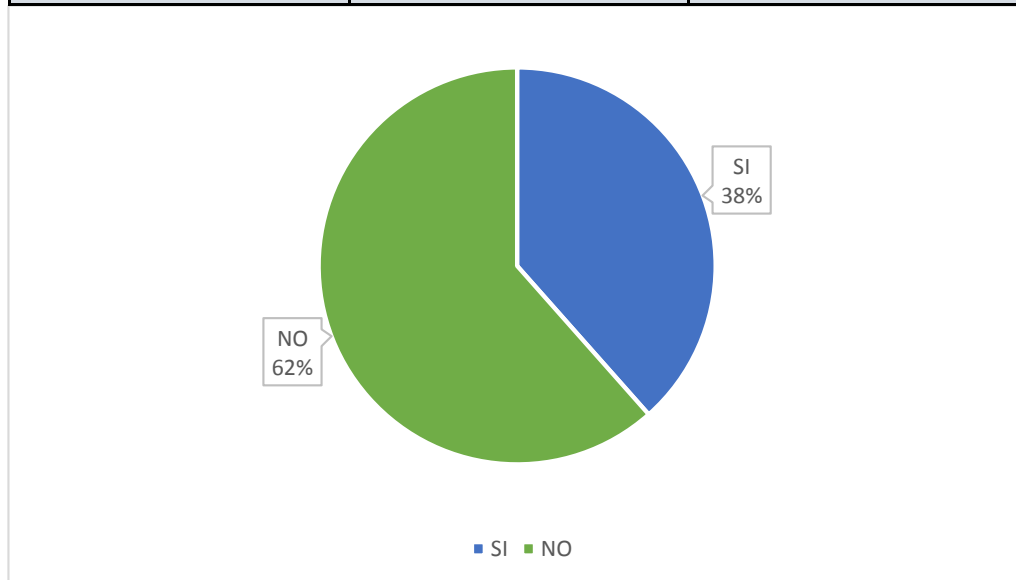
Análisis. Los resultados nos presentan que dos personas si les revisaron su EPP cuando fueron contratados y once que dijeron que no.

En base a la observación pudimos notar que no le dan la importancia necesaria y de vez en cuando revisaban los EPP de los guías.

Queremos trabajar para fortalecer todos los aspectos de seguridad que podrían generar una situación de emergencia, valiéndonos de esta oportunidad para recordar a nuestros guías el mantenimiento y la renovación de su EPP.

Gráfico 3 ¿Cuenta usted con certificaciones actualizadas para poder trabajar en el desarrollo de actividades turísticas de aventura?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	5	38,4615385
NO	8	61,5384615
TOTAL	13	100



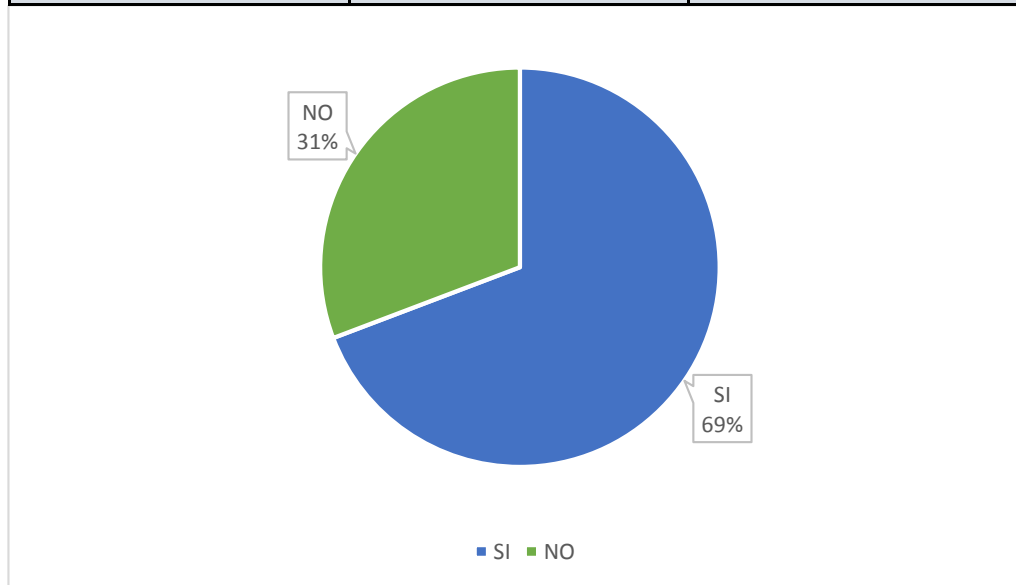
*Fuente: Guías de turismo de aventura.
Responsable: Gabriel Angulo, Christian Arizo.
Fecha: 6 de febrero 2018.*

Análisis. Al contestar la pregunta, de los trece guías encuestados cinco si cuentan con certificaciones actualizadas y ocho no.

Se debe plantear una estrategia para el entrenamiento y la capacitación de los guías de turismo de aventura, y apliquen a los nuevos programas de certificación que tiene el ministerio de turismo.

Gráfico 4 ¿En el desarrollo de las actividades de turismo de aventura, tiene problemas para comunicarse en diferentes idiomas?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	9	69,2307692
NO	4	30,7692308
TOTAL	13	100



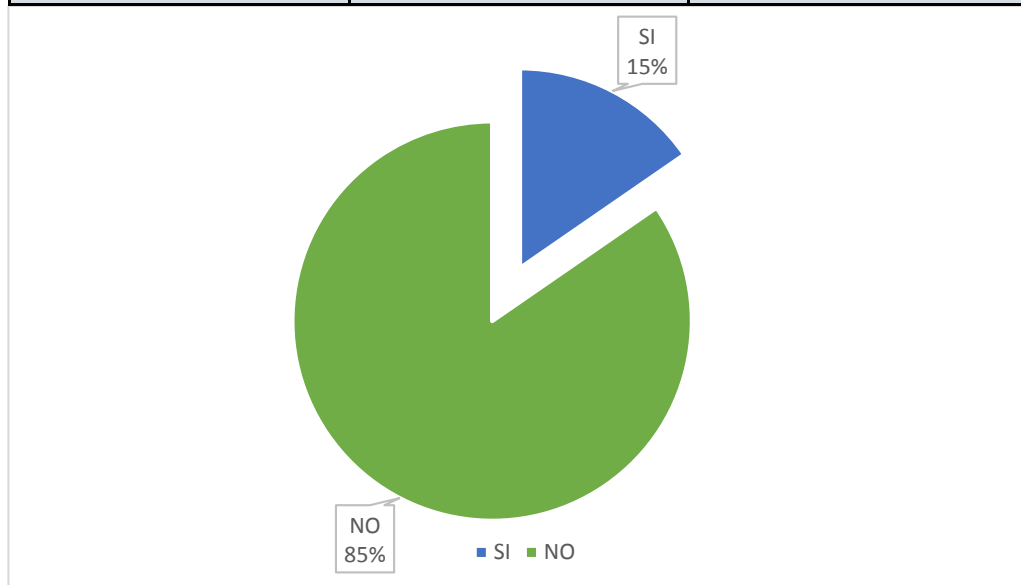
*Fuente: Guías de turismo de aventura.
Responsable: Gabriel Angulo, Christian Arizo.
Fecha: 6 de febrero 2018.*

Análisis. Los resultados arrojan que de los trece guías encuestados nueve si tienen problemas para comunicarse en diferentes idiomas, mientras que cuatro no tienen problemas de comunicación.

Desde la perspectiva de seguridad para ser un guía de turismo, que trabaje haciendo aventura, por el nivel de riesgo de la actividad y los procesos legales a los que se enfrentaría, uno de los requisitos fundamentales es por lo menos el manejo del idioma inglés, para la seguridad de la empresa.

Gráfico 5 ¿Conoce usted si la empresa Natural Magic, cuenta con un plan de emergencia, para el desarrollo de actividades turísticas de aventura?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	2	15,3846154
NO	11	84,6153846
TOTAL	13	100



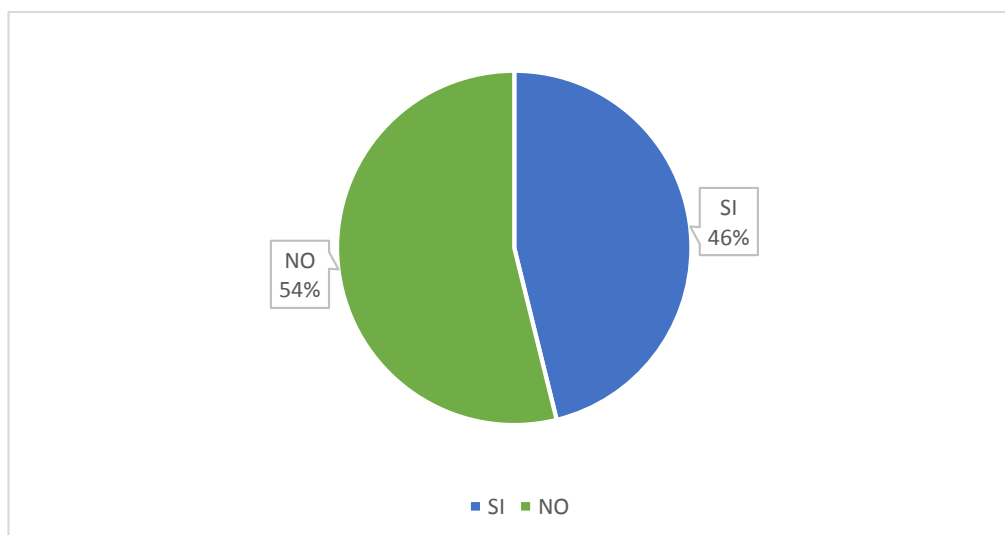
Fuente: Guías de turismo de aventura.
 Responsable: Gabriel Angulo, Christian Arizo.
 Fecha: 6 de febrero 2018.

Análisis. Según las encuestas de los trece guías encuestados dos dicen que conocen que cuentan con un plan de emergencia, mientras que once determinan que no hay un plan de emergencia.

El plan de emergencia es una herramienta técnica, aplicable que contiene un detalle de funciones, de áreas de trabajo, y responsabilidades que deben ser cumplidos por todos los colaboradores.

Gráfico 6 ¿Conoce usted si la empresa Natural Magic, maneja listas de chequeo para el control del uso y la vida útil de los materiales, que se utilizan en el desarrollo de actividades turísticas de aventura?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	6	46,1538462
NO	7	53,8461538
TOTAL	13	100

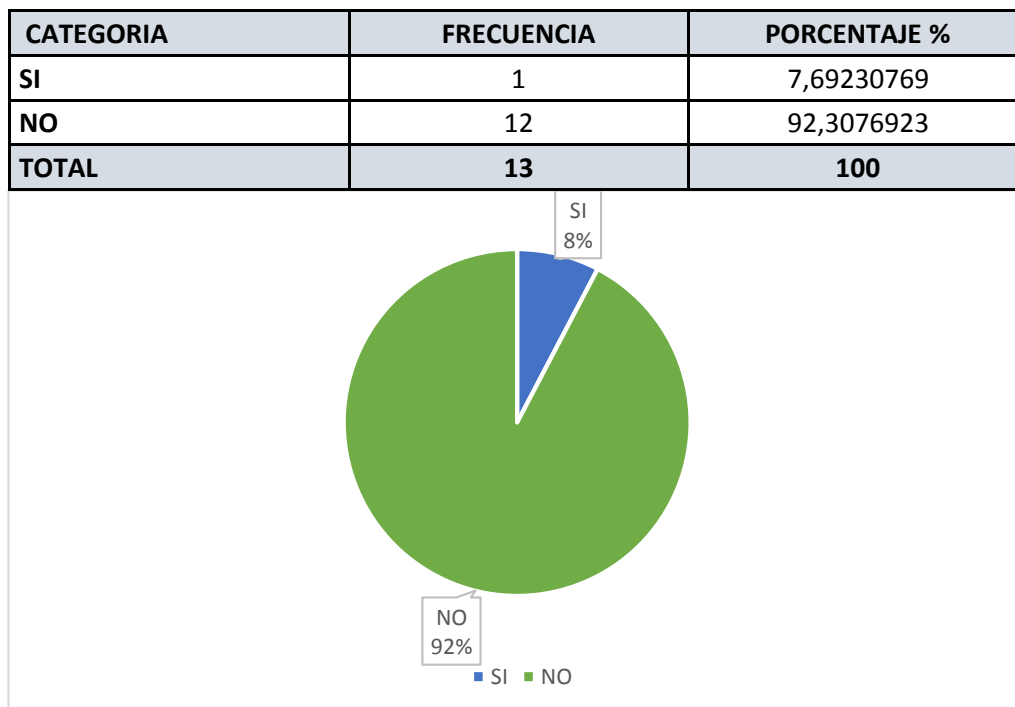


*Fuente: Guías de turismo de aventura.
Responsable: Gabriel Angulo, Christian Arizo.
Fecha: 6 de febrero 2018.*

Análisis. Los resultados de la encuesta expresan que de los trece encuestados seis personas dicen que si manejan listas de chequeo y los otros siete dicen que no.

-Frente a los resultados y a la observación directa, verificamos que desconocen de la utilidad para reducir errores por los potenciales límites de memoria para la gestión de la organización, por ejemplo: evaluar proveedores, evaluar clientes, evaluar simulacros, evaluar competencias del personal, para verificar materiales, verificar procesos, verificar itinerarios, verificar usuarios, verificar actividades.

Gráfico 7 ¿La empresa natural magic, entrega manuales de procesos y procedimientos seguros a los guías para desarrollar actividades de turismo de aventura?



*Fuente: Guías de turismo de aventura.
Responsable: Gabriel Angulo, Christian Arizo.
Fecha: 6 de febrero 2018.*

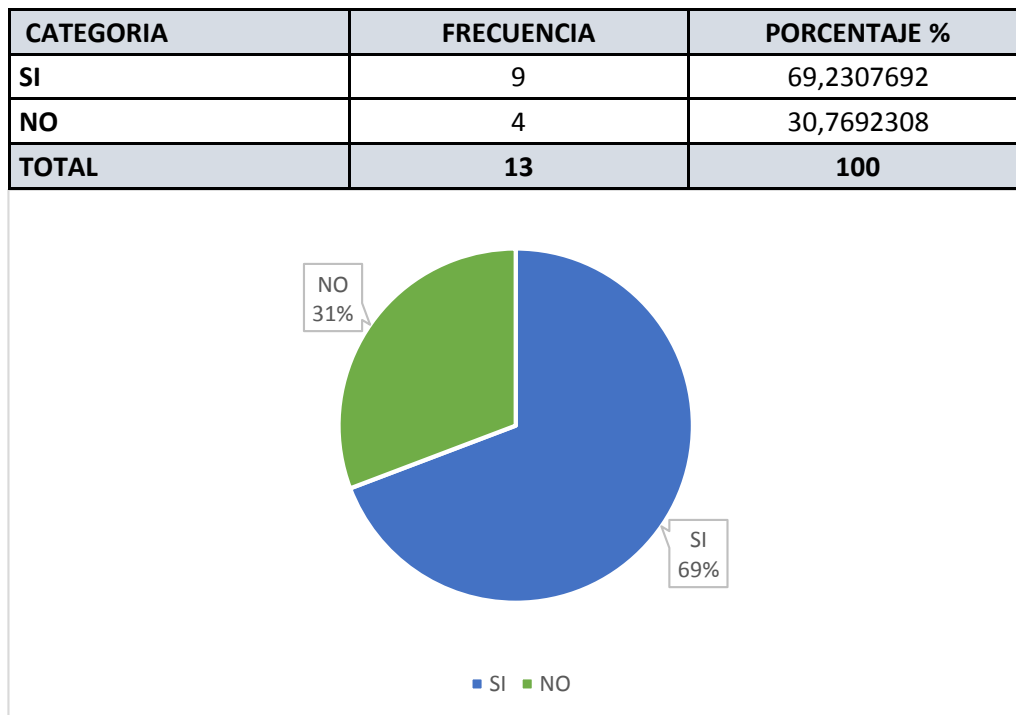
Análisis. La respuesta de los encuestados, que de trece encuestados uno dijo que, si se entregan este tipo de manuales de procesos y procedimientos seguros, mientras que doce dijeron que no.

La dirección de la empresa encuentra conveniente comprobar si existen dichas guías de procedimiento.

Frente a la encuesta se detecta que no existen estos manuales de procedimiento, y eso no debe ser, pues conlleva a generar discrepancias y obstáculos que la empresa debe enfrentar.

Los manuales de procedimientos son herramientas técnicas aplicables, que describen funciones, de áreas de trabajo, y responsabilidades que deben cumplir todos los colaboradores para establecer tiempos y mejorar servicios.

Gráfico 8 ¿En el desarrollo de actividades turísticas de aventura, alguna vez ha tenido alguna emergencia que supera su capacidad de respuesta con el grupo de turistas?



*Fuente: Guías de turismo de aventura.
Responsable: Gabriel Angulo, Christian Arizo.
Fecha: 6 de febrero 2018.*

Análisis. Frente a los resultados, esto quiere decir que de los trece guías encuestados a nueve si, ha tenido una emergencia que supere su capacidad de respuesta con su grupo de turistas, mientras que cuatro personas no.

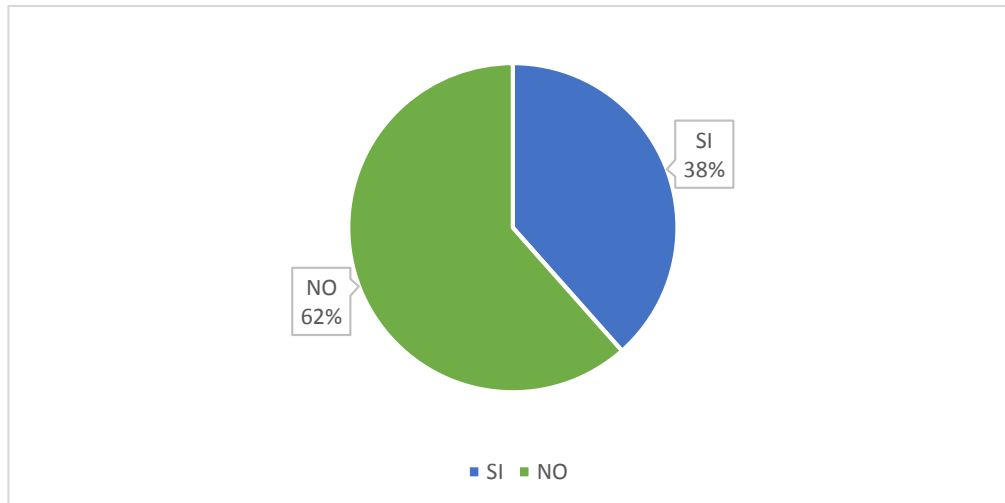
Los resultados nos demuestran que a pesar de que es una muestra pequeña, la posibilidad de que ocurran emergencias que superen la capacidad de respuesta del guía están presentes en las actividades de turismo.

Lo que pone en reflexión a la empresa, si en realidad está preparado para soportar una emergencia, hasta que llegue la ayuda externa.

Se deberá plantear un adecuado manual de procedimientos y recomendar la realización de un plan de emergencia para cada actividad turística que ofrece.

Gráfico 9 ¿Ha recibido alguna capacitación profesional por parte de la empresa Natural Magic?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	5	38,4615385
NO	8	61,5384615
TOTAL	13	100



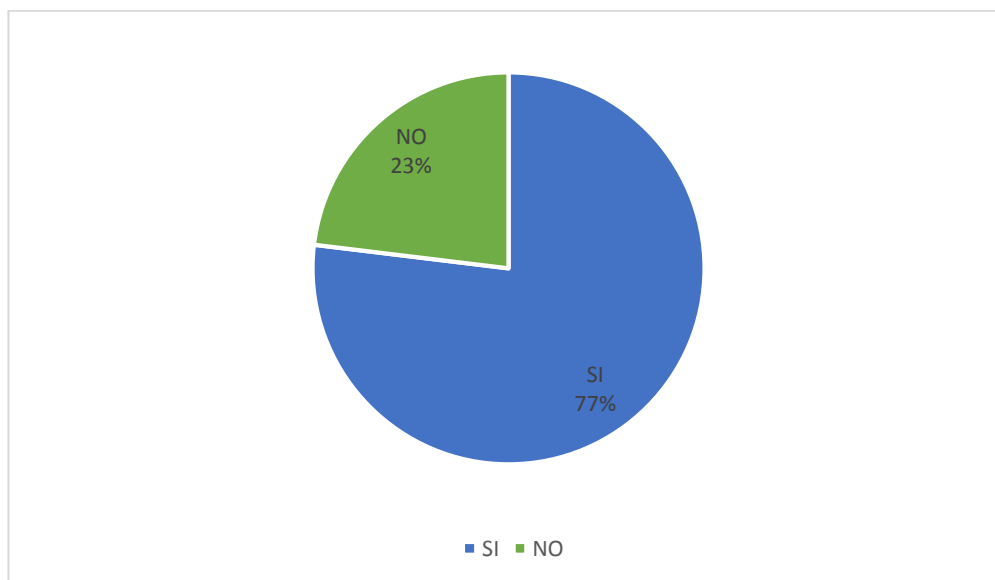
*Fuente: Guías de turismo de aventura.
Responsable: Gabriel Angulo, Christian Arizo.
Fecha: 6 de febrero 2018.*

Análisis. Los resultados se pueden interpretar que de los trece cinco recibieron alguna capacitación por parte de la empresa, y ocho no.

Con los profesiogramas podremos analizar este tipo de falencias que se presentan en el personal y plantear una planificación para la capacitación de todos los guías.

Gráfico 10 ¿Cree usted que es necesario que la empresa que lo contrata, cuente con algún tipo de seguro, que respalde su trabajo profesional, como guía turístico de aventura?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	10	76,9230769
NO	3	23,0769231
TOTAL	13	100



*Fuente: Guías de turismo de aventura.
Responsable: Gabriel Angulo, Christian Arizo.
Fecha: 6 de febrero 2018.*

Análisis. Puedo describir que de los trece encuestados, diez si creen que es necesario tener un respaldo en físico de los documentos, que respalden el trabajo profesional, como guía de aventura.

Vemos la oportunidad de elaborar un respaldo físico a través de la implementación de profesiogramas por puesto de trabajo ya que recoge aptitudes y capacidades para cubrir necesidades de los puestos de trabajo.

CAPITULO 4:

RESULTADOS O LOGROS ALCANZADOS SEGÚN LOS OBJETIVOS PLANTEADOS

4.1 Resultados según objetivo 1

Diagnóstico de la identificación de los riesgos laborales en los puestos de trabajo.

Nivel de Riesgo y de intervención	NR	Significado
I	4000-600	Situación crítica. Suspender actividades hasta que el riesgo esté bajo control. Intervención urgente.
II	500-150	Corregir y adoptar medidas de control inmediato. Sin embargo, suspenda actividades si el nivel de consecuencia está por encima de 60.
III	120-40	Mejorar si es posible. Sería conveniente justificar la intervención y su rentabilidad.
IV	20	Mantener las medidas de control existentes, pero se deberían considerar soluciones o mejoras y se deben hacer comprobaciones periódicas para asegurar que el riesgo aún es tolerable.

Fuente: Matriz GTC 45
 Responsable: Gabriel Angulo, Christian Arizo
 Fecha: 6 de febrero del 2018

Salto del Puente

Guía 1

CLASIFICACION	NIVEL DE RIESGO	INTERPRETACION DEL RIESGO	ACEPTABILIDAD DEL RIESGO
BIOMECANICAS	450	II	NO ACEPTABLE
FISICAS	180	II	NO ACEPTABLE
PSICOSOCIALES	1000	I	NO ACEPTABLE
FENOMENOS NATURALES	180	II	NO ACEPTABLE

Fuente: Matriz GTC 45
 Responsable: Gabriel Angulo, Christian Arizo
 Fecha: 6 de febrero del 2018

Guía 2

CLASIFICACION	NIVEL DE RIESGO	INTERPRETACION DEL RIESGO	ACEPTABILIDAD DEL RIESGO
BIOMECANICAS	450	III	NO ACEPTABLE
FISICAS	180	II	NO ACEPTABLE
PSICOSOCIALES	1000	I	NO ACEPTABLE
FENOMENOS NATURALES	180	II	NO ACEPTABLE

Fuente: Matriz GTC 45
 Responsable: Gabriel Angulo, Christian Arizo
 Fecha: 6 de febrero del 2018

Guía Auxiliar

CLASIFICACION	NIVEL DE RIESGO	INTERPRETACION DEL RIESGO	ACEPTABILIDAD DEL RIESGO
CONDICIONES DE SEGURIDAD	300	II	NO ACEPTABLE
BIOMECANICAS	200	II	NO ACEPTABLE
BIOMECANICAS	150	II	NO ACEPTABLE
FENOMENOS NATURALES	180	II	NO ACEPTABLE

Fuente: Matriz GTC 45
 Responsable: Gabriel Angulo, Christian Arizo
 Fecha: 6 de febrero del 2018

Análisis: En la actividad de salto del puente en el escenario del puente de San Francisco, los resultados demuestran que los guías de turismo están expuestos a diferentes riesgos en el trabajo, pero que las condiciones biomecánicas presentes, son el riesgo laboral propio del guía de aventura en esta actividad de turística, por la utilización de cuerdas, mosquetones, poleas, arneses, cascos, etc.

Vuelo de Parapente

Guía Piloto

CLASIFICACION	NIVEL DE RIESGO	INTERPRETACION DEL RIESGO	ACEPTABILIDAD DEL RIESGO
BIOMECANICAS	120	III	ACEPTABLE
BIOMECANICAS	450	II	NO ACEPTABLE
FISICAS	1080	I	NO ACEPTABLE
CONDICIONES DE SEGURIDAD	1080	I	NO ACEPTABLE
PSICOSOCIALES	180	II	NO ACEPTABLE
FENOMENOS NATURALES	180	II	NO ACEPTABLE

Fuente: Matriz GTC 45
 Responsable: Gabriel Angulo, Christian Arizo
 Fecha: 6 de febrero del 2018

Guía Auxiliar

CLASIFICACION	NIVEL DE RIESGO	INTERPRETACION DEL RIESGO	ACEPTABILIDAD DEL RIESGO
BIOMECANICAS	450	II	NO ACEPTABLE
FISICAS	200	II	NO ACEPTABLE
CONDICIONES DE SEGURIDAD	300	II	NO ACEPTABLE
PSICOSOCIALES	450	II	NO ACEPTABLE
FENOMENOS NATURALES	180	II	NO ACEPTABLE

Fuente: Matriz GTC 45
 Responsable: Gabriel Angulo, Christian Arizo
 Fecha: 6 de febrero del 2018

Análisis: La matriz refleja los resultados obtenidos en Pelileo en la loma de Niton donde se encuentran diferentes riesgos en el trabajo, y determinamos que un riesgo propio de un guía de aventura en parapente son los riesgos biomecánicos por las condiciones de caídas, resbalones, mal uso de equipos, uso de cuerdas, mal uso de EPP, etc.

DESCENSO DE CAÑONES

Guía 1

CLASIFICACION	NIVEL DE RIESGO	INTERPRETACION DEL RIESGO	ACEPTABILIDAD DEL RIESGO
BIOMECAICAS	300	II	NO ACEPTABLE
BIOMECAICAS	1080	I	NO ACEPTABLE
FISICAS	450	II	NO ACEPTABLE
CONDICIONES DE SEGURIDAD	450	II	NO ACEPTABLE
PSICOSOCIALES	180	II	NO ACEPTABLE
FENOMENOS NATURALES	180	II	NO ACEPTABLE

Fuente: Matriz GTC 45
 Responsable: Gabriel Angulo, Christian Arizo
 Fecha: 6 de febrero del 2018

Guía Auxiliar

CLASIFICACION	NIVEL DE RIESGO	INTERPRETACION DEL RIESGO	ACEPTABILIDAD DEL RIESGO
BIOMECAICAS	300	II	NO ACEPTABLE
BIOMECAICAS	1080	I	NO ACEPTABLE
FISICAS	450	II	NO ACEPTABLE
CONDICIONES DE SEGURIDAD	450	II	NO ACEPTABLE
PSICOSOCIALES	180	II	NO ACEPTABLE
FENOMENOS NATURALES	180	II	NO ACEPTABLE

Fuente: Matriz GTC 45
 Responsable: Gabriel Angulo, Christian Arizo
 Fecha: 6 de febrero del 2018

Análisis: Los resultados arrojados por la matriz reflejan, que los guías de cañones que utilizan los cañones de Chamana pamba, tienen un nivel riesgo medio por las condiciones físicas, debido a la exposición prolongada a temperaturas de extremo de frio en el agua, pero que el factor biomecánico es el riesgo laboral propio de la actividad descenso de cañones, por resbalones, caídas, mal uso de equipos, cortaduras por uso de cuerdas, esfuerzos, y levantamiento de pesos.

ESCALADA EN ROCA

Guía 1

CLASIFICACION	NIVEL DE RIESGO	INTERPRETACION DEL RIESGO	ACEPTABILIDAD DEL RIESGO
BIOMECAICAS	300	III	NO ACEPTABLE
CONDICIONES DE SEGURIDAD	120	III	ACEPTABLE
PSICOSOCIALES	80	III	ACEPTABLE
FENOMENOS NATURALES	150	II	NO ACEPTABLE

*Fuente: Matriz GTC 45
Responsable: Gabriel Angulo, Christian Arizo
Fecha: 6 de febrero del 2018*

Guía Auxiliar

CLASIFICACION	NIVEL DE RIESGO	INTERPRETACION DEL RIESGO	ACEPTABILIDAD DEL RIESGO
BIOMECAICAS	300	III	NO ACEPTABLE
CONDICIONES DE SEGURIDAD	120	III	ACEPTABLE
PSICOSOCIALES	80	III	ACEPTABLE
FENOMENOS NATURALES	150	II	NO ACEPTABLE

*Fuente: Matriz GTC 45
Responsable: Gabriel Angulo, Christian Arizo
Fecha: 6 de febrero del 2018*

Análisis: Según los resultados de la matriz encontramos que los guías escaladores que realizan su trabajo en el parque de aventura San Martin, presentan un nivel de riesgo bajo y medio, pero también se presentan los riesgos biomecánicos, por los posibles resbalones, caídas a diferentes niveles, el uso de cuerdas, mosquetones, poleas, arneses y de más materiales que pueden condicionar al guía a sufrir un riesgo laboral.

DESCENSO EN AGUAS RAFTING PRACTICANDO RAFTING

Rafting

CLASIFICACION	NIVEL DE RIESGO	INTERPRETACION DEL RIESGO	ACEPTABILIDAD DEL RIESGO
BIOMECAICAS	450	II	NO ACEPTABLE
BIOMECAICAS	450	II	NO ACEPTABLE
PSICOSOCIALES	450	II	NO ACEPTABLE
CONDICIONES DE SEGURIDAD	240	II	NO ACEPTABLE
BIOLOGICAS	600	I	NO ACEPTABLE
FENOMENOS NATURALES	300	II	NO ACEPTABLE

Fuente: Matriz GTC 45
 Responsable: Gabriel Angulo, Christian Arizo
 Fecha: 6 de febrero del 2018

Kayak de Seguridad

CLASIFICACION	NIVEL DE RIESGO	INTERPRETACION DEL RIESGO	ACEPTABILIDAD DEL RIESGO
BIOMECAICAS	450	II	NO ACEPTABLE
PSICOSOCIALES	120	II	ACEPTABLE
BIOLOGICAS	600	I	NO ACEPTABLE
CONDICIONES DE SEGURIDAD	450	II	NO ACEPTABLE
FENOMENOS NATURALES	450	II	NO ACEPTABLE

Fuente: Matriz GTC 45
 Responsable: Gabriel Angulo, Christian Arizo
 Fecha: 6 de febrero del 2018

Análisis: Los resultados para esta actividad en el río Pastaza arrojan que hay varios riesgos a los que se exponen pero la condición biomecánica es el riesgo laboral propio del guía de turismo de aventura por el uso de balsas, remos, bombas, kayaks, cuerdas, mosquetones y otros materiales que van a condicionar siempre a los guías a sufrir un accidentes laborales.

DESCENSO DE AGUAS RAPIDAS PRACTICANDO KAYAK

Guía de kayak

CLASIFICACION	NIVEL DE RIESGO	INTERPRETACION DEL RIESGO	ACEPTABILIDAD DEL RIESGO
BIOMECANICAS	450	II	NO ACEPTABLE
PSICOSOCIALES	120	II	NO ACEPTABLE
BIOLOGICAS	600	I	NO ACEPTABLE
CONDICIONES DE SEGURIDAD	450	II	NO ACEPTABLE
FENOMENOS NATURALES	450	II	NO ACEPTABLE

*Fuente: Matriz GTC 45
 Responsable: Gabriel Angulo, Christian Arizo
 Fecha: 6 de febrero del 2018*

Análisis: Los resultados para esta actividad que se desarrolla en el río Pastaza presenta una variedad de riesgos a los que se expone, pero los riesgos biomecánicos son los factores propios de los guías de aventura al momento de sufrir accidentes laborales por la utilización de cuerdas, remos, kayaks, mosquetones, poleas, y de más materiales que pueden ocasionar un riesgo laboral.

Al revisar los resultados del diagnóstico de las seis actividades turísticas de aventura, podemos determinar que el riesgo biomecánico es el riesgo laboral propio del guía de turismo de aventura.

4.2 Resultados según objetivo 2

Salto del puente

	HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD TURÍSTICA				Versión 1
	GUÍA PARA LA DEFINICIÓN DE FUNCIONES DEL TALENTO HUMANO				
	Elaborado por: Sr. Gabriel Angulo Sr. Christian Arizo	Aprobado por: Sr. Henry Palacios	Fecha de elaboración: Febrero 6 del 2018	Fecha de aprobación: :	Código: ENM-GTE-SP-GTE-001
DESCRIPCION Y PERFIL DE CARGOS					
Nombre del cargo:	GUIA SALTO DE PUENTE	Área:	Operativo		
Cargo superior inmediato:	Counter de Ventas	Departamento:	Administrativo		
Personal a cargo:	Guía 2 Guía Auxiliar	Apoyo (Back up):	Transportista		
Rol en el organigrama:					
Puesto a reportar	PERSONAL A CARGO (DIRECTO) Guía 2 Guía Auxiliar PERSONAL A CARGO (INDIRECTO) Transportista				
Objetivo del cargo:	Garantizar la seguridad y confort del cliente.				
Sitios de trabajo	En Oficina	En áreas de producción	En la calle	Otras:	
				X	
	Cual: El trabajo se realiza a 10 minutos de baños, en el puente de Sanfrancisco o en el Puente de río Blanco, con una temperatura fuera de las condiciones normales, humedad ambiental variable, características de higiene normales, iluminación apta y una zona de descarga y preparación de equipos.				
Tipo de jornada	Turno		Horas	Oficina	
			X		
	Cual: La jornada comienza 20 min antes de las 9:00 de la mañana y termina a las 17:00				
Tipo de contrato	Eventual	Plazo fijo	Indefinido	Otro	
	X				
	Cual: De acuerdo a la necesidad de la agencia se realiza la respectiva llamada telefónica.				
TIPOS DE RIESGOS OCUPACIONALES:					
BIOMECAVICOS		ALTO	MEDIO	BAJO	
Uso de herramientas y materiales				X	
Instalaciones Locativas			X		
Sistemas compuertas, de anclaje, de recolección de cuerdas				X	
Almacenamiento y movilización de materiales			X		
Incendio y Explosiones				X	
PSICOSOCIALES		ALTO	MEDIO	BAJO	
Organización del trabajo		X			
Carga Mental		X			

Atención al público	X		
Monotonía		X	
Turnos de trabajo			X
Excesiva supervisión			X
Estrés			X
FISICOS	ALTO	MEDIO	BAJO
Exposición prolongada a la radiación solar y vientos fuertes		X	
Senderos irregulares y diferencias de nivel		X	
FENOMENOS NATURALES	ALTO	MEDIO	BAJO
Caída de cenizas, vientos fuertes, lluvias.		X	
PRINCIPALES FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	<ol style="list-style-type: none"> Guía 1. Atención al cliente. Guía 1. Contratación de la actividad. Guía 1. Llenado de los datos informativos del cliente. Guía 1. Colocación del arnés tipo silla. Guía 1. Colocación del arnés integral. Guía 1. Colocación del casco. Guía 2. Verifica el bloqueo y control el descenso del cliente. Guía 1. Inducción personalizada del procedimiento. Guía 1. Verificación y último chequeo del equipo. Guías. Mantener la comunicación entre guía 1 y guía 2. Guía 1. Acompañamiento al cliente en la compuerta de salto. Guía 1. ¡Conteo regresivo 3,2,1 Salto!! Guía Auxiliar. Verifica su equipo de protección personal y ancla su línea de vida Guía Auxiliar. Recibe y desancla al cliente. Guía Auxiliar. Retiran los arneses y el casco. 		
Exámenes realizados por médicos ocupacionales	RESULTADOS		
Exámenes médicos de condiciones generales			
Atención médica de accidente ocupacional			
Atención médica de enfermedades ocupacional			
Exámenes médicos pre – empleo			
Exámenes médicos post – empleo			
Exámenes pre y post – vacacional			
DESCRIPCION Y PERFIL DE CARGOS			
PERFIL DEL CARGO			
REQUISITOS PERSONALES	Cedula de ciudadanía, pasaporte, certificado de trabajo, Bitácora, certificado de B1.		
GENERO	MASCULINO	FEMENINO	INDIFERENTE
			X
ESTADO CIVIL	SOLTERO	CASADO	INDIFERENTE
			X
EDAD	Entre 22 y 40 años		
EDUCACIÓN FORMAL (ACADÉMICA CERTIFICADA)			
ESTUDIOS	Primaria, secundaria y universitaria completa		
PROGRAMA ACADÉMICO O TÍTULO OBTENIDO	GUIA ESPECIALISTA EN SALTO DE PUENTE		
EDUCACIÓN COMPLEMENTARIA REQUERIDA PARA EL CARGO			
TEMA	DESCRIPCIÓN		
Primeros auxilios	RCP, fracturas, hemorragias, inmovilización y transporte de pacientes		
Rescate en zonas agrestes	Manejo de cuerdas, nudos, empaquetamiento de pacientes.		
Rescate con cuerdas	Nudos.		

DURACION DE CURSOS	60 horas			
EXPERIENCIA LABORAL				
CARGOS Y/O ACTIVIDADES - FUNCIONES DESEMPEÑADAS	Que tenga dos años de experiencia como mínimo en cargos similares en el área de GUIA ESPECIALISTA EN SALTO DE PUENTE y su registro actualizado de horas de SALTO.			TIEMPO
				24 MESES
*NOTA: Para los casos donde EDUCACIÓN pueda ser reemplazada por EXPERIENCIA y de este modo asegurar que el requerimiento de EDUCACIÓN quede cumplido, especificar: (o viceversa, EXPERIENCIA puede ser reemplazada por EDUCACIÓN).				
EXPERIENCIA MINIMA	2 años			
EN EL AREA DE:	GUIA ESPECIALISTA EN SALTO DE PUENTE			
EDUCACIÓN FORMAL PUEDE SER REEMPLAZADA POR:	Experiencia laboral			
EXPERIENCIA LABORAL PUEDE SER REEMPLAZADA POR:	Estudios Universitarios Completos o Tecnologías.			
IDENTIFICACION DE FACTORES DE RIESGO				
RIESGO	FACTOR DE RIESGO	GRADO DE PELIGROSIDAD		
FISICO	La pérdida de calor: Produce vasodilatación periférica y el aumento de sudoración.	II NO ACEPTABLE		
BIOMECANICO	Dolor lumbar, incomodidad, malas posturas, cansancio, Agotamiento, mayor desgaste, lesiones del sistema musculoesquelético	II NO ACEPTABLE		
PSICOSOCIAL	Estrés, desconcentración, somnolencia, dolor muscular, agotamiento físico, falta de compromiso, desmotivación, cansancio.	II NO ACEPTABLE		
EXIGENCIAS PSICOFISIOLOGICAS DEL PUESTO DEL TRABAJO				
ACTITUDES MINIMAS REQUERIDAS	BUENA	MEDIA	BAJA	OBSERVACIONES
Salud General	X			
Actitud para permanecer sentado		X		
Actitud para permanecer parado	X			
Exigencias visuales	X			
Exigencias auditivas	X			
Exigencias manuales	X			
Otras			X	
EQUIPO DE PROTECCION PERSONAL				



OBSERVACIONES: Se utilizan los EPP por medidas de seguridad de los guías y del turista.

EXAMENES MEDICOS


TIPO	ESPECIFICACION DE EXAMEN A REALIZAR
Preempleo	
Periódico	
Reintegro	
Post ocupacional	

CAPACITACION REQUERIDA EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL





TIPO	DETALLE
Seguridad	
Salud	
Otras	

Responsable de la herramienta Firma:	Propietario y/o Gerente Nombre: Firma:
---	--

Vuelo en parapente

	HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD TURÍSTICA				Versión 1
	GUÍA PARA LA DEFINICIÓN DE FUNCIONES DEL TALENTO HUMANO				
	Elaborado por: Sr. Gabriel Angulo Sr. Christian Arizo	Aprobado por: Sr. Henry Palacios	Fecha de elaboración: Febrero 6 del 2018	Fecha de aprobación:	Código: ENM-GTE-VP-GTE-002
DESCRIPCION Y PERFIL DE CARGOS					
Nombre del cargo:	Piloto de Parapente	Área:	Operativo		
Cargo superior inmediato:	Counter de Ventas	Departamento:	Administrativo		
Personal a cargo:	Auxiliar del guía	Apoyo (Back up):	Transportista		
Rol en el organigrama:					
Puesto a reportar	PERSONAL A CARGO (DIRECTO) Auxiliar del guía PERSONAL A CARGO (INDIRECTO) Transportista				
Objetivo del cargo:	Garantizar la seguridad y confort del cliente.				
Sitios de trabajo	En Oficina	En Áreas de producción	En la calle	Otras:	
				X	
	Cual: El trabajo se realiza a 40 minutos de baños en el Cantón de Pelileo en la loma de Nitón, con una temperatura fuera de las condiciones normales, humedad ambiental natural, características de higiene normales, iluminación apta y una amplia pista de despegue.				
Tipo de jornada	Turno		Horas	Oficina	
			X		
	Cual: El ingreso se hace 20 minutos antes de las 9:00 de la mañana y se termina a las 14:30 y si es en la tarde se ingresa antes de las 14:30 de la tarde y se termina 18:30 y siempre dependerá de las condiciones del clima				
Tipo de contrato	Eventual	Plazo fijo	Indefinido	Otro	
	X				
	Cual: El contrato comienza desde la llamada telefónica por necesidad de la empresa				
TIPOS DE RIESGOS OCUPACIONALES:					
BIOMECANICOS		ALTO	MEDIO	BAJO	
Uso de equipos y materiales			X		
Instalaciones Locativas			X		
Almacenamiento y movilización de materiales				X	
PSICOSOCIALES		ALTO	MEDIO	BAJO	
Organización del trabajo			X		
Carga Mental			X		
Atención al público				X	
Monotonía				X	
Turnos de trabajo				X	
Excesiva supervisión				X	
Estrés				X	
FISICOS		ALTO	MEDIO	BAJO	
Exposición prolongada temperaturas de extremo frio			X		

Senderos irregulares y diferencias de nivel			X	
FENOMENOS NATURALES		ALTO	MEDIO	BAJO
Incendios forestales, vientos fuertes			X	
PRINCIPALES FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	<ol style="list-style-type: none"> Guía Auxiliar. Delimitan el área de trabajo. Guía Piloto. Montan el sistema para demostración y prepara el parapente. Guía Auxiliar. Entrega de equipos de protección personal a los clientes. Guía Piloto. Presentación del equipo de trabajo(guías) Guía Piloto. Presentación del escenario. Guía Piloto. Charla de seguridad. Guía Piloto. 5 mín. de inducción de los procedimientos en caso de incidentes en el vuelo. Guía Auxiliar. Revisa la silla y sus ajustes. Guía Auxiliar. Integración de los clientes con ejercicios de calistenia. Guías. Mantener la comunicación entre piloto y ayudante verificando la velocidad del viento. Guía Auxiliar. Acompañamiento al usuario y al piloto mientras despegan del suelo. Guía Auxiliar. Brinda el soporte necesario para la seguridad del usuario. Guía Auxiliar. Recibe y desancla al cliente. 			
Exámenes realizados por médicos ocupacionales		RESULTADOS		
Exámenes médicos de condiciones generales				
Atención médica de accidente ocupacional				
Atención médica de enfermedades ocupacional				
Exámenes médicos pre – empleo				
Exámenes médicos post – empleo				
Exámenes pre y post – vacacional				
DESCRIPCION Y PERFIL DE CARGOS				
PERFIL DEL CARGO				
REQUISITOS PERSONALES		Cedula de ciudadanía ecuatoriana, pasaporte, certificado de trabajo, certificado de B1, Bitácora.		
GENERO	MASCULINO	FEMENINO	INDIFERENTE	
			X	
ESTADO CIVIL	SOLTERO	CASADO	INDIFERENTE	
			X	
EDAD	Entre 22 y 30 años			
EDUCACIÓN FORMAL (ACADÉMICA CERTIFICADA)				
ESTUDIOS	Primaria, secundaria y universitaria			
PROGRAMA ACADÉMICO O TÍTULO OBTENIDO	PILOTO DE PARAPENTE TAN DEM			
EDUCACIÓN COMPLEMENTARIA REQUERIDA PARA EL CARGO				
TEMA	DESCRIPCIÓN			
Primeros auxilios	Conocimientos en RCP, fracturas, hemorragias, quemaduras.			
Rescate en zonas agrestes	Conocimientos en empaquetamiento y transporte, nudos, evacuación de pacientes.			
Uso de instrumentos	Uso del GPS, radios de comunicación y del anemómetro.			
DURACION DE CURSOS	60 horas			





EXPERIENCIA LABORAL				
CARGOS Y/O ACTIVIDADES - FUNCIONES DESEMPEÑADAS	Que tenga dos años de experiencia como mínimo en cargos similares en el área de parapente.			TIEMPO
				24 MESES
*NOTA: Para los casos donde EDUCACIÓN pueda ser reemplazada por EXPERIENCIA y de este modo asegurar que el requerimiento de EDUCACIÓN quede cumplido, especificar: (o viceversa, EXPERIENCIA puede ser reemplazada por EDUCACIÓN).				
EXPERIENCIA MINIMA	2 años			
EN EL AREA DE:	Parapente o auxiliar de parapente			
EDUCACIÓN FORMAL PUEDE SER REEMPLAZADA POR:	Experiencia laboral			
EXPERIENCIA LABORAL PUEDE SER REEMPLAZADA POR:	Estudios Universitarios Completos o Tecnologías.			
IDENTIFICACION DE FACTORES DE RIESGO				
RIESGO	FACTOR DE RIESGO	GRADO DE PELIGROSIDAD		
FISICO	Exposición prolongada al sol, agua, y al viento, produce va solidificación	II NO ACEPTABLE		
BIOMECANICO	Dolor lumbar, contusiones, fracturas, caídas al mismo nivel, incomodidad, malas posturas, cansancio, agotamiento, mayor desgaste, lesiones del sistema musculo-esquelético.	III NO ACEPTABLE		
PSICOSOCIAL	Estrés, desconcentración, abuso de confianza, somnolencia, dolor muscular, agotamiento físico, falta de compromiso, desmotivación, cansancio.	I NO ACEPTABLE		
EXIGENCIAS PSICOFISIOLOGICAS DEL PUESTO DEL TRABAJO				
ACTITUDES MINIMAS REQUERIDAS	BUEN A	MEDI A	BAJ A	OBSERVACIONES
Salud General	X			
Actitud para permanecer sentado		X		
Actitud para permanecer parado	X			
Exigencias visuales	X			
Exigencias auditivas	X			
Exigencias manuales	X			
Otras			X	
EQUIPO DE PROTECCION PERSONAL				
   				
OBSERVACIONES: Se utilizan los EPP por medidas de seguridad del piloto y el turista que ejecuta la acción.				
EXAMENES MEDICOS				
TIPO	ESPECIFICACION DE EXAMEN A REALIZAR			

Preempleo	
Periódico	
Reintegro	
Post ocupacional	
CAPACITACION REQUERIDA EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	
TIPO	DETALLE
Seguridad	
Salud	
Otras	
Responsable de la herramienta Firma:	Propietario y/o Gerente Nombre: Firma:

Descenso de cañones.

	HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD TURÍSTICA				Versión 1
	GUÍA PARA LA DEFINICIÓN DE FUNCIONES DEL TALENTO HUMANO				
	Elaborado por: Sr. Gabriel Angulo Sr. Christian Arizo	Aprobado por: Sr. Henry Palacios	Fecha de elaboración: Febrero 6 del 2018	Fecha de aprobación:	Código: ENM-GTE-DCÑ-GTE-003
DESCRIPCION Y PERFIL DE CARGOS					
Nombre del cargo:	GUÍA DE CAÑONES	Área:	Operativo		
Cargo superior inmediato:	Counter de ventas	Departamento:	Administrativo		
Personal a cargo:	Guía de Cañones 2	Apoyo (back up):	Transportista		
Rol en el organigrama:					
Puesto a reportar	PERSONAL A CARGO (DIRECTO) Guía de cañones 2 PERSONAL A CARGO (INDIRECTO) Transportista				
Objetivo del cargo:	Garantizar la seguridad y confort del cliente.				
Sitios de trabajo	En Oficina	En áreas de producción	En la calle	Otras:	
				X	
	Cual: Existen tres rutas comerciales cercanas a baños de agua santa en estas áreas de trabajo en la parroquia de Ulba en la sección chamana, en la parroquia de rio blanco, en a sección de rio blanco, y en la parroquia rio negro en la sección de cashaurco, estos escenarios con una temperatura fuera de las condiciones normales, humedad ambiental variable, características de higiene aceptables, iluminación apta y una amplia zona de descarga y preparación de equipos.				
Tipo de jornada	Turno		Horas	Oficina	
			X		
	Cual: La hora de entrada es 20 min antes de las 9:00 de la mañana y la jornada termina a las 14:00				
Tipo de contrato	Eventual	Plazo fijo	Indefinido	Otro	
	X				
	Cual: El contrato se lo realiza por llamada telefónica por necesidad de la agencia				
TIPOS DE RIESGOS OCUPACIONALES:					
BIOMECANICOS		ALTO	MEDIO	BAJO	
Uso de equipos y materiales			X		
Instalaciones Locativas			X		
Almacenamiento y movilización de materiales			X		
PSICOSOCIALES		ALTO	MEDIO	BAJO	
Organización del trabajo			X		
Carga Mental			X		
Atención al publico			X		
Monotonía			X		
Turnos de trabajo				X	
Excesiva supervisión				X	
Estrés				X	
FISICOS		ALTO	MEDIO	BAJO	

Exposición prolongada la radiación solar y aguas de extremo frío		X	
Senderos irregulares y diferencias de nivel		X	
FENOMENOS NATURALES	ALTO	MEDIO	BAJO
Crecientes inesperados, caída de árboles, obstáculos arrastrados		X	
PRINCIPALES FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Guías. Delimitan del área de trabajo. 2. Guía1. Montan el sistema para demostración. 3. Guía1. Presentación del equipo de trabajo(guías) 4. Guía1. Presentación del escenario. 5. Guía1. Charla de seguridad. 6. Guía1. 5 mín. de inducción de los procedimientos en caso de incidentes en el descenso. 7. Guía1. Integración de los clientes con ejercicios de calistenia. 8. Guías. Mantener la comunicación entre guía 1 y guía 2. 9. Guía1. Acompañamiento al cliente. 10. Guía1. Instala el sistema de descenso en las chapas. 11. Guía1. Verifica su equipo de protección personal y ancla su línea de vida. 12. Guía1 Ancla al cliente y explica la mejor ruta. 13. Guía2. Brinda el soporte necesario para la seguridad del cliente. 14. Guía2. Recibe y desancla al cliente. 15. Guía2. Continúa y demuestra la técnica de descenso. 		
Exámenes realizados por médicos ocupacionales	RESULTADOS		
Exámenes médicos de condiciones generales			
Atención médica de accidente ocupacional			
Atención médica de enfermedades ocupacional			
Exámenes médicos pre – empleo			
Exámenes médicos post – empleo			
Exámenes pre y post – vacacional			
DESCRIPCION Y PERFIL DE CARGOS			
PERFIL DEL CARGO			
REQUISITOS PERSONALES: Cedula de ciudadanía, pasaporte, certificado de trabajo, certificado de B1, Bitácora.			
GENERO	MASCULINO	FEMENINO	INDIFERENTE
	O		X
ESTADO CIVIL	SOLTERO	CASADO	INDIFERENTE
			X
EDAD	Entre 22 y 40 años		
EDUCACIÓN FORMAL (ACADÉMICA CERTIFICADA)			
ESTUDIOS	Primaria, secundaria y universidad completas		
PROGRAMA ACADÉMICO O TÍTULO OBTENIDO	Guía Especialista de Cañones		
EDUCACIÓN COMPLEMENTARIA REQUERIDA PARA EL CARGO			
TEMA	DESCRIPCIÓN		
Primeros auxilios	Conocimientos en RCP, fracturas, hemorragias, quemaduras.		
Rescate en zonas agrestes	Conocimientos en empaquetamiento y transporte, nudos, evacuación de pacientes.		
Radios comunicación	Uso y conocimiento en radios de comunicación.		
DURACION DE CURSOS	60 horas		
EXPERIENCIA LABORAL			





CARGOS Y/O ACTIVIDADES - FUNCIONES DESEMPEÑADAS	Que tenga dos años de experiencia como mínimo en cargos similares en el área de GUIA DE CAÑONES y su registro actualizado de horas de en el cañón.	TIEMPO		
		24 MESES		
*NOTA: Para los casos donde EDUCACIÓN pueda ser reemplazada por EXPERIENCIA y de este modo asegurar que el requerimiento de EDUCACIÓN quede cumplido, especificar: (o viceversa, EXPERIENCIA puede ser reemplazada por EDUCACIÓN).				
EXPERIENCIA MINIMA	2 años			
EN EL AREA DE:	GUIA DE CAÑONES			
EDUCACIÓN FORMAL PUEDE SER REEMPLAZADA POR:	Experiencia laboral			
EXPERIENCIA LABORAL PUEDE SER REEMPLAZADA POR:	Estudios Universitarios Completos o Tecnologías.			
IDENTIFICACION DE FACTORES DE RIESGO				
RIESGO	FACTOR DE RIESGO	GRADO DE PELIGROSIDAD		
FISICO	La pérdida de calor: Produce vasodilatación periférica y el aumento de sudoración.	II NO ACEPTABLE		
BIOMECANICO	Contusiones, heridas traumas, fracturas. Caídas al mismo nivel agotamiento, mayor desgaste, lesiones del sistema musculoesquelético	II NO ACEPTABLE		
PSICOSOCIAL	Estrés, disminución desempeño laboral, abuso de confianza, falta de compromiso, desmotivación, cansancio.	I NO ACEPTABLE		
EXIGENCIAS PSICOFISIOLOGICAS DEL PUESTO DEL TRABAJO				
ACTITUDES MINIMAS REQUERIDAS	BUEN A	MEDI A	BAJ A	OBSERVACIONES
Salud General	X			
Actitud para permanecer sentado		X		
Actitud para permanecer parado	X			
Exigencias visuales	X			
Exigencias auditivas	X			
Exigencias manuales	X			
Otras	X			
EQUIPO DE PROTECCION PERSONAL				
   				
OBSERVACIONES: Se utilizan los EPP por medidas de seguridad de los guías y del turista.				
EXAMENES MEDICOS				
TIPO	ESPECIFICACION DE EXAMEN A REALIZAR			
Preempleo				
Periódico				

Reintegro	
Post-ocupacional	
CAPACITACION REQUERIDA EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	
TIPO	DETALLE
Seguridad	
Salud	
Otras	
Responsable de la herramienta Firma:	Propietario y/o Gerente Nombre: Firma:

Escalada en roca.

	HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD TURÍSTICA				Versión 1
	GUÍA PARA LA DEFINICIÓN DE FUNCIONES DEL TALENTO HUMANO				
	Elaborado por: Sr. Gabriel Angulo Sr. Christian Arizo	Aprobado por: Sr. Henry Palacios	Fecha de elaboración: Febrero 6 del 2018	Fecha de aprobación:	Código: ENM-GTE-ER-GTE-004
DESCRIPCION Y PERFIL DE CARGOS					
Nombre del cargo:	GUIA DE ESCALADA EN ROCA	Área:	Operativo		
Cargo superior inmediato:	Counter de ventas	Departamento:	Administrativo		
Personal a cargo:	Guía 2	Apoyo (back up):	Transportista		
Rol en el organigrama:					
Puesto a reportar	PERSONAL A CARGO (DIRECTO) Guía 2 PERSONAL A CARGO (INDIRECTO) Transportista				
Objetivo del cargo:	Garantizar la seguridad y confort del cliente.				
Sitios de trabajo	En Oficina	En áreas de producción	En la calle	Otras:	
				X	
	Cual: Existen el parque de aventura a 10 min de balos este es San Martin donde se asiste a la práctica de la escalada en roca este escenario con una temperatura fuera de las condiciones normales, humedad ambiental variable, características de higiene aceptables, iluminación apta y una amplia zona de descarga y preparación de equipos.				
Tipo de jornada	Turno		Horas	Oficina	
			X		
	Cual: La hora de entrada es 20 min antes de las 9:00 de la mañana y la jornada termina a las 14:00				
Tipo de contrato	Eventual	Plazo fijo	Indefinido	Otro	
	X				
	Cual: El contrato se lo realiza por llamada telefónica por necesidad de la agencia				
TIPOS DE RIESGOS OCUPACIONALES:					
BIOMECAÑICOS		ALTO	MEDIO	BAJO	
Uso de materiales y equipos			X		
Instalaciones Locativas			X		
Almacenamiento y movilización de materiales			X		
PSICOSOCIALES		ALTO	MEDIO	BAJO	
Organización del trabajo				X	
Carga Mental				X	
Atención al público				X	
Monotonía				X	
Turnos de trabajo				X	
Excesiva supervisión				X	
Estrés				X	
FISICOS		ALTO	MEDIO	BAJO	
Exposición prolongada a radiación solar			X		

Senderos irregulares y diferencias de nivel		X	
FENOMENOS NATURALES	ALTO	MEDIO	BAJO
Crecientes inesperados, caída de objetos		X	
PRINCIPALES FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Guía1. Delimitan el área de trabajo. 2. Guía1. Montan el sistema para demostración. 3. Guía1. Presentación del equipo de trabajo(guías) 4. Guía1. Presentación del escenario. 5. Guía1. Charla de seguridad. 6. Guía1. 15 mín. de inducción de los procedimientos en caso de incidentes en la ruta. 7. Guía1. Integración de los clientes con ejercicios de calistenia. 8. Guías. Mantener la comunicación entre guía 1 y guía 2. 9. Guía2. Acompañamiento al cliente. 10. Guía2. Instala el sistema de descenso en las chapas. 11. Guías. Verifica su equipo de protección personal. 12. Guía1 Ancla al cliente y explica la mejor ruta. 13. Guía1. Brinda el soporte necesario para la seguridad del cliente. 14. Guía2. Recibe y desancla al cliente. 		
Exámenes realizados por médicos ocupacionales	RESULTADOS		
Exámenes médicos de condiciones generales			
Atención médica de accidente ocupacional			
Atención médica de enfermedades ocupacional			
Exámenes médicos pre – empleo			
Exámenes médicos post – empleo			
Exámenes pre y post – vacacional			
DESCRIPCION Y PERFIL DE CARGOS			
PERFIL DEL CARGO			
REQUISITOS PERSONALES: Cedula de ciudadanía, pasaporte, certificado de trabajo, certificado de B1, Bitácora.			
GENERO	MASCULINO	FEMENINO	INDIFERENTE
			X
ESTADO CIVIL	SOLTERO	CASADO	INDIFERENTE
			X
EDAD	Entre 22 y 40 años		
EDUCACIÓN FORMAL (ACADÉMICA CERTIFICADA)			
ESTUDIOS	Primaria, secundaria y universidad completas		
PROGRAMA ACADÉMICO O TÍTULO OBTENIDO	Guía Especialista en Escalada em Roca.		
EDUCACIÓN COMPLEMENTARIA REQUERIDA PARA EL CARGO			
TEMA	DESCRIPCIÓN		
Primeros auxilios	Conocimientos en RCP, fracturas, hemorragias, quemaduras.		
Rescate en zonas agrestes	Conocimientos en empaquetamiento y transporte, nudos, evacuación de pacientes.		
Radios comunicación	Uso y conocimiento en radios de comunicación.		
DURACION DE CURSOS	60 horas		
EXPERIENCIA LABORAL			
CARGOS Y/O ACTIVIDADES - FUNCIONES DESEMPEÑADAS	Que tenga dos años de experiencia como mínimo en cargos similares en el área de GUIA DE ESCALADA EN ROCA y su registro actualizado de horas de en el cañón.		TIEMPO
			24 MESES

*NOTA: Para los casos donde EDUCACIÓN pueda ser reemplazada por EXPERIENCIA y de este modo asegurar que el requerimiento de EDUCACIÓN quede cumplido, especificar: (o viceversa, EXPERIENCIA puede ser reemplazada por EDUCACIÓN).				
EXPERIENCIA MINIMA	2 años			
EN EL AREA DE:	GUIA DE ESCALDA EN ROCA			
EDUCACIÓN FORMAL PUEDE SER REEMPLAZADA POR:	Experiencia laboral			
EXPERIENCIA LABORAL PUEDE SER REEMPLAZADA POR:	Estudios Universitarios Completos o Tecnologías.			
IDENTIFICACION DE FACTORES DE RIESGO				
RIESGO	FACTOR DE RIESGO	GRADO DE PELIGROSIDAD		
FISICO	La pérdida de calor: Produce vasodilatación periférica y el aumento de sudoración.	II NO ACEPTABLE		
BIOMECANICO	Contusiones, heridas traumas, fracturas. Caídas al mismo nivel agotamiento, mayor desgaste, lesiones del sistema musculoesquelético	II NO ACEPTABLE		
PSICOSOCIAL	Estrés, disminución desempeño laboral, abuso de confianza, falta de compromiso, desmotivación, cansancio.	II NO ACEPTABLE		
EXIGENCIAS PSICOFISIOLOGICAS DEL PUESTO DEL TRABAJO				
ACTITUDES MINIMAS REQUERIDAS	BUEN A	MEDI A	BAJ A	OBSERVACIONES
Salud General	X			
Actitud para permanecer sentado		X		
Actitud para permanecer parado	X			
Exigencias visuales	X			
Exigencias auditivas	X			
Exigencias manuales	X			
Otras	X			
EQUIPO DE PROTECCION PERSONAL				
   				
OBSERVACIONES: Se utilizan los EPP por medidas de seguridad de los guías y del turista.				
EXAMENES MEDICOS				
TIPO	ESPECIFICACION DE EXAMEN A REALIZAR			
Preempleo				
Periódico				
Reintegro				
Post-ocupacional				
CAPACITACION REQUERIDA EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL				
TIPO	DETALLE			
Seguridad				
Salud				

Otras	
Responsable de la herramienta Firma:	Propietario y/o Gerente Nombre: Firma:

Descenso en aguas rápidas practicando rafting

	HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD TURÍSTICA				Versión 1
	GUÍA PARA LA DEFINICIÓN DE FUNCIONES DEL TALENTO HUMANO				
	Elaborado por: Sr. Gabriel Angulo Sr. Christian Arizo	Aprobado por: Sr. Henry Palacios	Fecha de elaboración: Febrero 6 del 2018	Fecha de aprobación:	Código: ENM-GTE-DR-GTE-005
DESCRIPCION Y PERFIL DE CARGOS					
Nombre del cargo:	GUIA RAFTER	Área:	Operativo		
Cargo superior inmediato:	Counter de ventas	Departamento:	Administrativo		
Personal a cargo:	Guía de kayak	Apoyo (back up):	Transportista		
Rol en el organigrama:					
Puesto a reportar	PERSONAL A CARGO (DIRECTO) Guía de kayak PERSONAL A CARGO (INDIRECTO) Transportista				
Objetivo del cargo:	Garantizar la seguridad y confort del cliente.				
Sitios de trabajo	En Oficina	En áreas de producción	En la calle	Otras:	
				X	
	Cual: Están tres rutas establecidas comercialmente para la práctica de rafting en Baños de Agua Santa, la sección alta clase 4+, la sección del cañón clase 4, 5 y la sección baja clase 3+ que las más lejana se encuentra a 40 min de baños, estos escenarios con una temperatura en condiciones normales, humedad ambiental variable, características de higiene aceptables, iluminación apta y una amplia zona de descarga y preparación de equipos.				
Tipo de jornada	Turno		Horas	Oficina	
			X		
	Cual: La hora de entrada es 20 min antes de las 9:00 de la mañana y la jornada termina a las 14:00 Y en la tarde comienza a las 14:00 y termina a la 18:00				
Tipo de contrato	Eventual	Plazo fijo	Indefinido	Otro	
	X				
	Cual: El contrato se lo realiza por llamada telefónica por necesidad de la agencia				
TIPOS DE RIESGOS OCUPACIONALES:					
BIOMECAÑICOS		ALTO	MEDIO	BAJO	
Manipulación de cargas			X		
Instalaciones Locativas			X		
Movimiento repetitivo y brusco al poner dirección en la balsa			X		
Almacenamiento y movilización de materiales			X		
PSICOSOCIALES		ALTO	MEDIO	BAJO	
Organización del trabajo			X		
Carga Mental			X		
Atención al público			X		
Monotonía			X		
Turnos de trabajo				X	
Excesiva supervisión				X	

FISICOS		ALTO	MEDIO	BAJO
Exposición prolongada a la radiación solar y aguas de extremo frío.			X	
FENOMENOS NATURALES		ALTO	MEDIO	BAJO
Crecientes inesperados, caída de árboles, obstáculos arrastrados			X	
PRINCIPALES FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Trip líder. Evalúan las condiciones y experiencias de los clientes. 2. Transportista. Descargan los equipos a un lugar seguro. 3. Kayakista. Delimitan el área de trabajo. 4. Kayakista. Infla la balsa. 5. Trip líder. Montan el escenario para demostración. 6. Trip líder. Presentación del equipo de trabajo. 7. Trip líder. Presentación del escenario y sus condiciones de seguridad (vías de escape, puntos de encuentro, nombre de los rápidos). 8. Trip líder. Charla de seguridad para la práctica de rafting. 9. Kayakista. Charla de seguridad en caso de estar cerca del kayak. 10. Trip líder. 5 mín. de inducción de los procedimientos en caso de incidentes. 11. kayakista. Integración de los clientes con ejercicios de calistenia. 12. Trip líder. Mantiene comunicación dentro del equipo de trabajo. 13. Guías. Verifican su equipo de protección personal y el de los clientes. 14. Trip líder. Aplican estrategia para el transporte de la balsa al río. 15. Transportista. Ingresa a lo puntos de control manteniendo el contacto visual. 16. Trip líder. Aplica estrategia para que los clientes ayuden en la salida llevando equipo liviano. 17. Trip líder. Aplican estrategias para que sus clientes enjuagan sus neoprenos y junten sus zapatos. 18. Kayakista. Recibe equipo de los clientes. 19. Kayakista. Revisa las fotografías para la presentación de vuelta a la comida. 			
Exámenes realizados por médicos ocupacionales		RESULTADOS		
Exámenes médicos de condiciones generales				
Atención médica de accidente ocupacional				
Atención médica de enfermedades ocupacional				
Exámenes médicos pre – empleo				
Exámenes médicos post – empleo				
Exámenes pre y post – vacacional				
DESCRIPCION Y PERFIL DE CARGOS				
PERFIL DEL CARGO				
REQUISITOS PERSONALES: Cedula de ciudadanía, pasaporte, certificado de trabajo, certificado de B1, Bitácora.				
GENERO	MASCULINO	FEMENINO	INDIFERENTE	
	O		X	
ESTADO CIVIL	SOLTERO	CASADO	INDIFERENTE	
			X	
EDAD	Entre 22 y 40 años			
EDUCACIÓN FORMAL (ACADÉMICA CERTIFICADA)				
ESTUDIOS	Primaria, secundaria y universidad completas			
PROGRAMA ACADÉMICO O TÍTULO OBTENIDO	Guía Especialista en Aguas rápidas.			
EDUCACIÓN COMPLEMENTARIA REQUERIDA PARA EL CARGO				

TEMA	DESCRIPCIÓN			
Primeros auxilios	Conocimientos en RCP, fracturas, hemorragias, quemaduras.			
Rescate en zonas agrestes	Conocimientos en empaquetamiento y transporte, nudos, evacuación de pacientes.			
Radios comunicación	Uso y conocimiento en radios de comunicación.			
DURACION DE CURSOS	60 horas			
EXPERIENCIA LABORAL				
CARGOS Y/O ACTIVIDADES - FUNCIONES DESEMPEÑADAS	Que tenga dos años de experiencia como mínimo en cargos similares en el área de GUIA RAFTING y su registro actualizado de horas de en el rio.	TIEMPO		
		24 MESES		
*NOTA: Para los casos donde EDUCACIÓN pueda ser reemplazada por EXPERIENCIA y de este modo asegurar que el requerimiento de EDUCACIÓN quede cumplido, especificar: (o viceversa, EXPERIENCIA puede ser reemplazada por EDUCACIÓN).				
EXPERIENCIA MINIMA	2 años			
EN EL AREA DE:	GUIA DE AGUAS RAPIDAS			
EDUCACIÓN FORMAL PUEDE SER REEMPLAZADA POR:	Experiencia laboral			
EXPERIENCIA LABORAL PUEDE SER REEMPLAZADA POR:	Estudios Universitarios Completos o Tecnologías.			
IDENTIFICACION DE FACTORES DE RIESGO				
RIESGO	FACTOR DE RIESGO	GRADO DE PELIGROSIDAD		
FISICO	El contacto de los guías con aguas contaminadas del rio	II NO ACEPTABLE		
BIOMECANICO	Agotamiento, mayor desgaste, lesiones del sistema musculoesquelético, golpes, torceduras.	II NO ACEPTABLE		
PSICOSOCIAL	Estrés, disminución desempeño laboral, abuso de confianza, falta de compromiso, desmotivación, cansancio.	II NO ACEPTABLE		
FENOMENOS NATURALES	Crecientes inesperados, caída de árboles y arrastre de obstáculos.	II NO ACEPTABLE		
EXIGENCIAS PSICOFISIOLOGICAS DEL PUESTO DEL TRABAJO				
ACTITUDES MINIMAS REQUERIDAS	BUEN A	MEDI A	BAJ A	OBSERVACIONES
Salud General	X			
Actitud para permanecer sentado		X		
Actitud para permanecer parado	X			
Exigencias visuales	X			
Exigencias auditivas	X			
Exigencias manuales	X			
Otras	X			
EQUIPO DE PROTECCION PERSONAL				



OBSERVACIONES: Se utilizan los EPP por medidas de seguridad de los guías y del turista.

EXAMENES MEDICOS

TIPO	ESPECIFICACION DE EXAMEN A REALIZAR
Preempleo	
Periódico	
Reintegro	
Post-ocupacional	

CAPACITACION REQUERIDA EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

TIPO	DETALLE
Seguridad	
Salud	
Otras	

Responsable de la herramienta
Firma:





Propietario y/o Gerente
Nombre:
Firma:

Descenso en aguas rápidas practicando kayak

	HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD TURÍSTICA				Versión 1
	GUÍA PARA LA DEFINICIÓN DE FUNCIONES DEL TALENTO HUMANO				
	Elaborado por: Sr. Gabriel Angulo Sr. Christian Arizo	Aprobado por: Sr. Henry Palacios	Fecha de elaboración: Febrero 6 del 2018	Fecha de aprobación:	Código: ENM-GTE-DK-GTE-006
DESCRIPCION Y PERFIL DE CARGOS					
Nombre del cargo:	GUIA DE KAYAK	Área:	Operativo		
Cargo superior inmediato:	Counter de ventas	Departamento:	Administrativo		
Personal a cargo:	Guía de kayak	Apoyo (back up):	Transportista		
Rol en el organigrama:					
Puesto a reportar	PERSONAL A CARGO (DIRECTO) Guía de kayak PERSONAL A CARGO (INDIRECTO) Transportista				
Objetivo del cargo:	Garantizar la seguridad y confort del cliente.				
Sitios de trabajo	En Oficina	En áreas de producción	En la calle	Otras:	
				X	
	Cual: Ecuador es un país bendecido por tener más de 2000 ríos en su territorio, en baños de agua santa podemos encontrar a guías de kayak que podrán correr ríos hasta clase V sin poner el riesgo la vida del cliente y garantizando su seguridad. Para la práctica del kayak en aguas rápidas tenemos varios escenarios como las cascadas de ulba, rio verde en todas sus secciones, rio pastaza en todas sus secciones, rio topo, rio zuñac, rio tigre, rio puyo, rio piatua, rio anzu, rio bobonaza, rio palora. En estos escenarios varían las temperaturas con fuertes lluvias y paisajes increíbles en verano, humedad ambiental variable, características de higiene aceptables, iluminación apta y una amplia zona de descarga y preparación de equipos.				
Tipo de jornada	Turno		Horas	Oficina	
			X		
	Cual: La hora de entrada es 20 min antes de las 9:00 de la mañana y la jornada termina dependiendo del lugar que se haya contratado.				
Tipo de contrato	Eventual	Plazo fijo	Indefinido	Otro	
	X				
	Cual: El contrato se lo realiza por llamada telefónica por necesidad de la agencia				
TIPOS DE RIESGOS OCUPACIONALES:					
BIOMECAVICOS		ALTO	MEDIO	BAJO	
Manipulación de cargas			X		
Instalaciones Locativas			X		
Movimiento repetitivo y brusco al poner dirección en el kayak			X		
Almacenamiento y movilización de materiales			X		
Incendio y Explosiones				X	
PSICOSOCIALES		ALTO	MEDIO	BAJO	
Organización del trabajo			X		
Carga Mental			X		

Atención al público		X	
Monotonía		X	
Turnos de trabajo			X
Excesiva supervisión			X
Estrés		X	
ERGONOMICOS	ALTO	MEDIO	BAJO
Posturas inadecuadas			X
Sobreesfuerzo físico		X	
Movimientos y posiciones repetitivas		X	
Reflejos en pantallas			X
Confort térmico		X	
Diseño del puesto de trabajo		X	
Diseño del ambiente de trabajo		X	
FISICOS	ALTO	MEDIO	BAJO
Exposición prolongada a aguas de extremo frío		X	
Senderos irregulares y diferencias de nivel		X	
FENOMENOS NATURALES	ALTO	MEDIO	BAJO
Crecientes inesperados, caída de árboles, obstáculos arrastrados		X	
PRINCIPALES FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	<ol style="list-style-type: none"> Guía de kayak. Evalúan las condiciones y experiencias de los clientes. Transportista. Descargan los equipos a un lugar seguro. Guía de kayak. Delimitan el área de trabajo. Guía de kayak. Montan el escenario para demostración. Guía de kayak. Presentación del escenario y sus condiciones de seguridad (vías de escape, puntos de encuentro, nombre de los rápidos). Guía de kayak. Entrega de material como cuerdas de rescate y kayaks Guía de kayak. Integración de los clientes con ejercicios de calistenia. Guías. Mantiene comunicación dentro del equipo de trabajo. Guía de kayak. Verifican su equipo de protección personal y el de los clientes. Transportista. Ingresa a lo puntos de control manteniendo el contacto visual. Guía de kayak. Aplica estrategia para que los clientes ayuden en la salida llevando equipo liviano. Guía de kayak. Recibe equipo de los clientes. Guía de kayak. Revisa las fotografías para la presentación de vuelta a la comida. Guía de kayak. Entrega los equipos en bodega 		
Exámenes realizados por médicos ocupacionales	RESULTADOS		
Exámenes médicos de condiciones generales			
Atención médica de accidente ocupacional			
Atención médica de enfermedades ocupacional			
Exámenes médicos pre – empleo			
Exámenes médicos post – empleo			
Exámenes pre y post – vacacional			
DESCRIPCION Y PERFIL DE CARGOS			
PERFIL DEL CARGO			
REQUISITOS PERSONALES: Cedula de ciudadanía, pasaporte, certificado de trabajo, certificado de B1, Bitácora.			

GENERO		MASCULINO	FEMENINO	INDIFERENTE
				X
ESTADO CIVIL		SOLTERO	CASADO	INDIFERENTE
				X
EDAD	Entre 22 y 40 años			
EDUCACIÓN FORMAL (ACADÉMICA CERTIFICADA)				
ESTUDIOS		Primaria, secundaria y universidad completas		
PROGRAMA ACADÉMICO O TÍTULO OBTENIDO		Guía Especialista en Aguas rápidas.		
EDUCACIÓN COMPLEMENTARIA REQUERIDA PARA EL CARGO				
TEMA		DESCRIPCIÓN		
Primeros auxilios		Conocimientos en RCP, fracturas, hemorragias, quemaduras.		
Rescate en zonas agrestes		Conocimientos en empaquetamiento y transporte, nudos, evacuación de pacientes.		
Radios comunicación		Uso y conocimiento en radios de comunicación.		
DURACION DE CURSOS		60 horas		
EXPERIENCIA LABORAL				
CARGOS Y/O ACTIVIDADES - FUNCIONES DESEMPEÑADAS		Que tenga dos años de experiencia como mínimo en cargos similares en el área de GUIA RAFTING o KAYAKERO DE SEGURIDAD y su registro actualizado de horas de en el rio.		TIEMPO
				24 MESES
*NOTA: Para los casos donde EDUCACIÓN pueda ser reemplazada por EXPERIENCIA y de este modo asegurar que el requerimiento de EDUCACIÓN quede cumplido, especificar: (o viceversa, EXPERIENCIA puede ser reemplazada por EDUCACIÓN).				
EXPERIENCIA MINIMA		2 años		
EN EL AREA DE:		GUIA DE AGUAS RAPIDAS O KAYAKERO DE SEGURIDAD		
EDUCACIÓN FORMAL PUEDE SER REEMPLAZADA POR:		Experiencia laboral		
EXPERIENCIA LABORAL PUEDE SER REEMPLAZADA POR:		Estudios Universitarios Completos o Tecnologías.		
IDENTIFICACION DE FACTORES DE RIESGO				
RIESGO	FACTOR DE RIESGO	GRADO DE PELIGROSIDAD		
FISICO	El contacto de los guías con aguas contaminadas del rio	II NO ACEPTABLE		
BIOMECANICO	Agotamiento, mayor desgaste, lesiones del sistema musculoesquelético, golpes, torceduras.	II NO ACEPTABLE		
PSICOSOCIAL	Estrés, disminución desempeño laboral, abuso de confianza, falta de compromiso, desmotivación, cansancio.	II NO ACEPTABLE		
FENOMENOS NATURALES	Crecientes inesperados, caída de árboles y arrastre de obstáculos.	II NO ACEPTABLE		
EXIGENCIAS PSICOFISIOLOGICAS DEL PUESTO DEL TRABAJO				
ACTITUDES MINIMAS REQUERIDAS	BUENA	MEDIA	BAJA	OBSERVACIONES
Salud General	X			
Actitud para permanecer sentado		X		

Actitud para permanecer parado	X			
Exigencias visuales	X			
Exigencias auditivas	X			
Exigencias manuales	X			
Otras	X			
EQUIPO DE PROTECCION PERSONAL				
   				
OBSERVACIONES: Se utilizan los EPP por medidas de seguridad de los guías y del turista.				
EXAMENES MEDICOS				
TIPO		ESPECIFICACION DE EXAMEN A REALIZAR		
Preempleo				
Periódico				
Reintegro				
Post-ocupacional				
CAPACITACION REQUERIDA EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL				
TIPO		DETALLE		
Seguridad				
Salud				
Otras				
Responsable de la herramienta Firma:		Propietario y/o Gerente Nombre: Firma:		


Logo de la empresa.	HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD TURÍSTICA PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DEL TALENTO HUMANO			Versión: 1
				Código: DCCT-ADM-HGCT-09
	Elaborado por:	Aprobado por:	Fecha de elaboración:	Fecha de aprobación
EVALUACIÓN DEL PERSONAL				
Nombre:		Antigüedad:	Fecha:	
Cargo:		Evaluador:		
(1) Muy bajo: rendimiento laboral no aceptable. (2) Bajo: rendimiento laboral regular. (3) Moderado: rendimiento laboral bueno (4) Alto: rendimiento laboral muy bueno. (5) Muy Alto: rendimiento laboral excelente.				
1. RESPONSABILIDADES ASIGNADAS				
Definición:		Comentario:	Puntaje:	
Definición:		Comentario:	Puntaje:	
Definición:		Comentario:	Puntaje:	
Definición:		Comentario:	Puntaje:	
2. CONOCIMIENTOS TÉCNICOS				
Definición:		Comentario:	Puntaje:	
Definición:		Comentario:	Puntaje:	
Definición:		Comentario:	Puntaje:	
Definición:		Comentario:	Puntaje:	
3. TRABAJO EN EQUIPO				
Definición:		Comentario:	Puntaje:	
Definición:		Comentario:	Puntaje:	

Definición:	Comentario:	Puntaje:
4. DESTREZAS Y HABILIDADES		
Definición:	Comentario:	Puntaje:
Definición:	Comentario:	Puntaje:
Definición:	Comentario:	Puntaje:
PUNTAJE TOTAL: _____		
1. COMENTARIOS GENERALES		
2. ACCIONES DE MEJORA		
3. COMENTARIOS DEL EVALUADO		
4. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD		
Evaluador:	Evaluado:	

- Análisis de los profesiogramas de trabajo, La empresa podrá hacer uso de las herramientas técnicas, profesiogramas de trabajo para las seis actividades de aventura que recogen requisitos, tareas, responsabilidades, aptitudes, riesgos, capacidades, el procedimiento de selección y evaluación del talento humano para cubrir necesidades esenciales en los puestos de trabajo; para de esta manera seleccionar a la persona idónea.

4.3 Resultados según objetivo 3

Manual de procedimiento salto del puente.


	HERRAMIENTA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD TURÍSTICA				Versión: 1
	ESTRUCTURACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				Código: ENM-GTE-SP-GTE-001
	Elaborado por: Christian Arizo Gabriel Angulo	Aprobado por: Gerente Henry Palacios	Fecha de elaboración: Febrero 6 del 2018	Fecha de aprobación:	
MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS					
Nombre del establecimiento:			Natural Magic		
Nombre del Proceso:	SALTO DEL PUENTE				
Descripción:	<p style="text-align: center;">PREPARACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Gerente. Voz oficial de la empresa. ○ Gerente. Verifica que los procedimientos sean revisados y actualizados anualmente. Esta actividad se deberá hacer también cuando se produzcan cambios importantes en la empresa Natural Magic Ecuador. ○ Gerente. Mantiene vigentes convenios con organismos e instituciones de ayuda externa. ○ Counter de Ventas. Verifica los equipos de protección personal de los guías contratados (Arnés, casco, gafas, crema solar, gorra, guantes, rompe vientos.) ○ Counter de Ventas. Realiza un informe para formular y emitir información sobre incidentes, a los medios de comunicación y organizaciones relevantes. ○ Counter de Ventas. Dispone de un fondo y verifica los recursos disponibles para atención de emergencias. ○ Counter de Ventas. Verifica que el programa de capacitación del personal, se cumpla con lo planificado y se socialice entre funcionarios, visitantes y proveedores de la empresa Natural Magic Ecuador. ○ Counter de Ventas. Establece convenios para el contacto con representantes de instituciones de ayuda y cooperación externa. ○ Guía 1. Evalúa las condiciones de riesgo, para los usuarios, y suspende la actividad de ser necesario. ○ Guía 1. Verifica el desarrollo del programa de entrenamiento en actividades de control de emergencias y de difusión del plan entre el personal permanente, usuarios y contratistas de la empresa Natural Magic Ecuador. 				

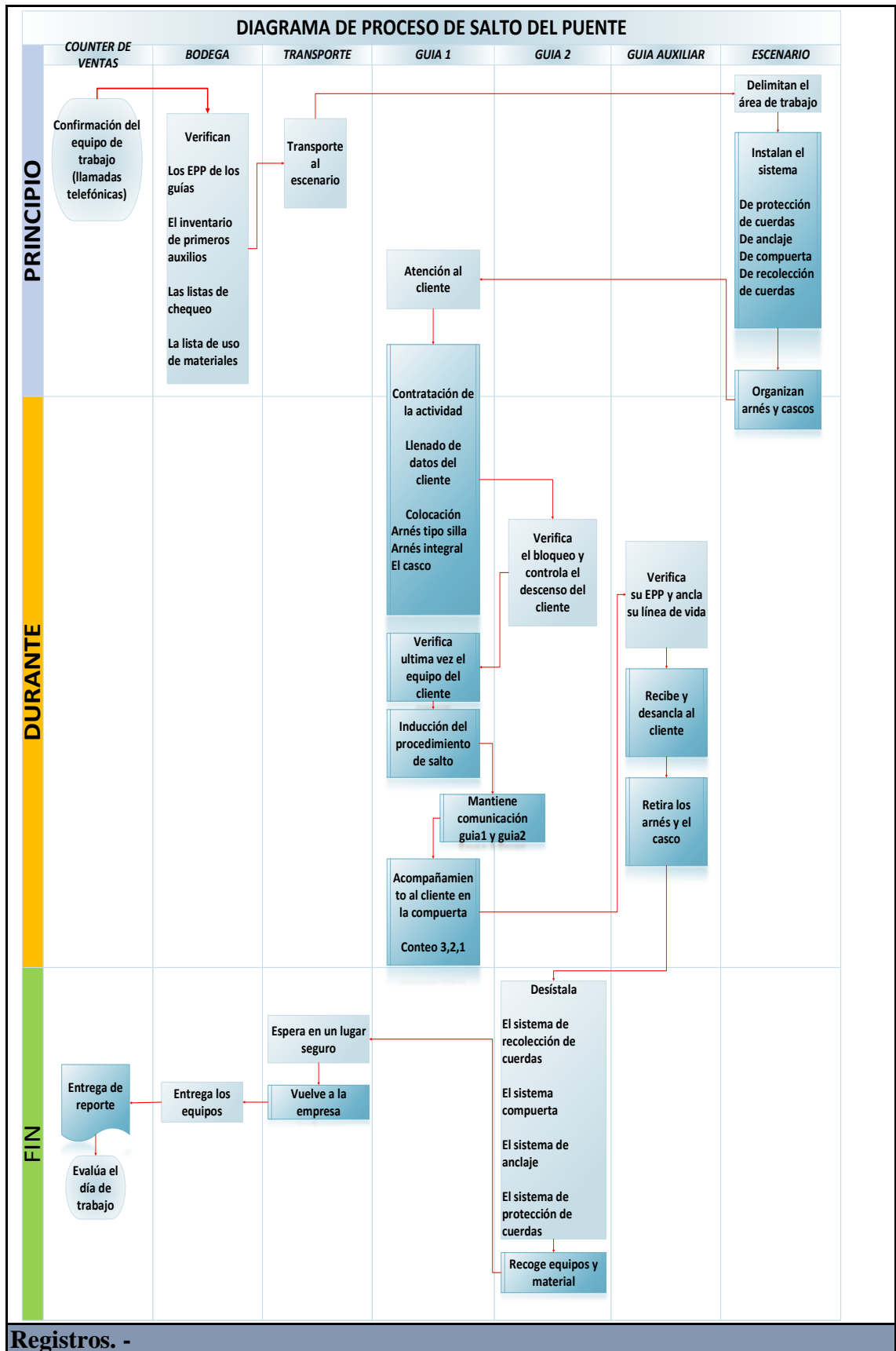
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Guía 1. Verifica el cumplimiento de las simulaciones y simulacros programados. ○ Guía 1. - Utiliza las listas de chequeo (check list) para el control de materiales y equipos para las actividades. ○ Guía 1. Verifica periódicamente los equipos de pronta respuesta de emergencia. ○ Equipo de trabajo. Recaba información sobre necesidades de equipo y materiales de respuesta de emergencia para considerar los recursos necesarios en los presupuestos anuales de la empresa Natural Magic. ○ Guía 2: Vigila y evalúa las situaciones de emergencias que puedan suscitarse. ○ Guía 2. El único responsable del bloqueo y descenso de clientes. ○ Guía Auxiliar. En caso de un incidente con el usuario, el será el primer contacto y verificará el estado de conciencia de la víctima (sin moverlo) <p>DURANTE.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Guía1. Atención al cliente. 2. Guía1. Contratación de la actividad. 3. Guía1. Llenado de los datos informativos del cliente. 4. Guía1. Colocación del arnés tipo silla. 5. Guía1. Colocación del arnés integral. 6. Guía1. Colocación del casco. 7. Guía2. Verifica el bloqueo y control del descenso del cliente. 8. Guía1. Inducción personalizada del procedimiento. 9. Guía1. Verificación y último chequeo del equipo. 10. Guías. Mantener la comunicación entre guía 1 y guía 2. 11. Guía1. Acompañamiento al cliente en la compuerta de salto. 12. Guía1. ¡Conteo regresivo 3, 2, 1 Salto!! 13. Guía auxiliar. Verifica su equipo de protección personal y ancla su línea de vida 14. Guía Auxiliar. Recibe y desancla al cliente. 15. Guía Auxiliar. Retiran los arneses y el casco. <p>DESPUÉS.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Counter de Ventas. Coordina y se reúne con toda la organización a fin de disponer lo necesario y cancelar los valores adeudados, de esta manera se evalúa el día de trabajo de la actividad de la empresa Natural Magic Ecuador. 	
Objetivo:	<ul style="list-style-type: none"> ● Garantizar la seguridad y el confort de los clientes. 	
Responsables:	<ul style="list-style-type: none"> ● Guía 1: Sr. Henry Sixto Palacios Iturralde 	
Destinatario:	Gerente	Persona que por oficio se encarga de dirigir, gestionar o administrar una sociedad, empresa u otra entidad.
	Trip líder	Persona que está al frente de la guianza de un grupo contratado.


	Counter de ventas	Departamento de la agencia. Encargado de vender y velar el buen funcionamiento de las actividades de aventura
	Guía1	Los guías de turismo son los profesionales certificados y autorizados por la agencia y tienen la oportunidad de un contacto privilegiado con los clientes.
	Guía 2	Los guías de turismo son los profesionales certificados y autorizados por la agencia y tienen la oportunidad de un contacto privilegiado con los clientes.
	Tour conductor	Persona responsable del transporte turístico.
	Guía Auxiliar	Es el profesional certificado y autorizado por la agencia y tienen la oportunidad de un contacto privilegiado con los clientes.
	Usuario	Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa, especialmente que lo hace regularmente.
Principio:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Confirmación al equipo de trabajo (llamadas telefónicas 1 día antes) ✓ Ingresan 20 mín. antes de la hora establecida. ✓ Retiran los equipos en bodega. ✓ Verifican los equipos de protección personal (rompe vientos, gorra, guantes, casco, arnés y radios de comunicación). ✓ Verifica el inventario de primeros auxilios. ✓ Verifica el inventario de materiales. ✓ Transporte al escenario. ✓ Delimitan del área de trabajo. ✓ Montan el sistema de protección de cuerdas. ✓ Montan el sistema de anclaje. ✓ Montan el sistema compuerta. ✓ Montan el sistema de recolección de cuerdas. ✓ Organizan los arneses y cascos en su área respectiva. 	
Fin:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desmontan el sistema de recolección de cuerdas. ✓ Desmontan el sistema compuerta. ✓ Desmontan el sistema de anclaje ✓ Desmontan el sistema de protección de cuerdas. ✓ Recogen los equipos y materiales. ✓ Entregan los equipos en bodega de la empresa. 	
Entradas:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bitácoras 2. Cedula 3. Pasaporte. 4. Registro de clientes. 	

Salidas:	1. Factura. 2. Contrato de operación 3. Fotografías				
Indicadores:	INDICADOR	Acciones realizadas en la atención de la emergencia			
	DESCRIPCIÓN	Evalúa la respuesta de la emergencia			
	FORMA DE CALCULO	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
	$\frac{\text{Talleres realizados}}{\text{Talleres planificados}} * 100$	Sr. Henry Palacios	Anualmente	90%	Guía 1
	INDICADOR	Acciones realizadas en los simulacros			
	DESCRIPCIÓN	Evalúa la cantidad de simulacros planificados.			
	FORMA DE CALCULO	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
	$\frac{\text{Simulacros realizados}}{\text{Simulacros planificados}} * 100$	Sr. Henry Palacios	Anualmente	90%	Guía 1
	INDICADOR	Procedimientos revisados y actualizados.			
	DESCRIPCIÓN	Evalúa la cantidad de actualizaciones de los procedimientos.			
	FORMA DE CALCULO	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
	$\frac{\text{Actualización realizada}}{\text{Actualización planificada}} * 100$	Sr. Henry Palacios	Anualmente	90%	Guía 1
	INDICADOR	Inventario de insumos para atender la emergencia.			
	DESCRIPCIÓN	Mide el número de veces que se revisan los inventarios de equipos e insumos para atender la emergencia.			
FORMA DE CALCULO	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS	
$\frac{\text{Inventarios realizados}}{\text{Inventarios planificados}} * 100$	Sr. Henry Palacios	Anualmente	90%	Guía 1	
INDICADOR	Actualización del plan para la actividad.				
DESCRIPCIÓN	Mide las actualizaciones anuales del plan de la actividad.				
FORMA DE CALCULO	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS	
$\frac{\text{Actualización realizada}}{\text{Actualización planificada}} * 100$	Sr. Henry Palacios	Anualmente	100%	Guía 1	
Registros:	<ul style="list-style-type: none"> • Profesiograma. • Bitácora de Guías. • Listas de chequeo de uso de materiales. • Listas de cheque de insumos de primeros auxilios. 				

	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación de talleres anuales en técnicas de primeros auxilios. • Inventario de insumos para atender la emergencia. • Plan de emergencia para la actividad de salto del Puente. • Manual de procesos y procedimientos. • Contrato de clientes. • Factura. • Fotografías. • Recibo de pagos por trabajos. 		
Procedimientos asociados:	TRANSPORTE		
	ANTES	DURANTE	DESPUÉS
	<ul style="list-style-type: none"> • Contacto con el transportista • Contratación del servicio • Transporte limpio y adecuado 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener limpia la unidad de transporte • Carga y descarga los equipos 	<ul style="list-style-type: none"> • Espera en un lugar seguro • Vuelve a la empresa
	FOTOGRAFÍAS		
	ANTES	DURANTE	DESPUÉS
	<ul style="list-style-type: none"> • Socializa con el cliente su trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> • Captura las mejores fotografías 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega su producto en un CD.
RESPONSABLE DE LA HERRAMIENTA		Sello:	
	Firma:		
Sr. José Vela			
MIEMBROS DEL EQUIPO:		Propietario y/o gerente:	
Guía 1: Sr. Henry Palacios		Sr. Henry Palacios	Firma de aprobación:
Guía 2: Sr. Andrés Pérez			
Guía Auxiliar: Sr. José Pérez			

	HERRAMIENTA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD TURÍSTICA ESTRUCTURACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS			Versión: 1
	Elaborado por: Christian Arizo Gabriel Angulo	Aprobado por: Sr. Henry Palacios	Fecha de elaboración: Febrero 6 del 2018	Fecha de aprobación: :
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS				
Propósito. -				
El propósito del presente documento dentro del ámbito institucional, es ofrecer a los responsables de la actividad turística salto del puente de la Empresa Natural Magic Ecuador el respaldo y los lineamientos que permitan cumplir a cabalidad con sus funciones, controlando los procesos y procedimientos en el trabajo.				
Alcance. -				
El presente procedimiento, comienza con la activación del equipo de guías para la actividad turística salto del puente por Natural Magic Ecuador y termina con la evaluación del día de trabajo.				
Responsables. -				
Responsable de la Supervisión:		Counter de Ventas		
Responsable de la Aplicación:		Guía 1		
Responsable del Monitoreo del Indicador:		Sr. Henry Palacios		
Componentes. -				
El presente documento contiene componentes alineados a un programa de la empresa Natural Magic Ecuador para fortalecer conocimientos a su personal, evaluar capacidades y controlar actividades que pretenden gestionar la calidad del servicio de la actividad turística de salto del puente.				
Procedimiento. -				



	HERRAMIENTA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD TURÍSTICA ESTRUCTURACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				Versión: 1
	Elaborado por: Christian Arizo Gabriel Angulo	Aprobado por: Gerente Henry Palacios	Fecha de elaboración: Febrero 6 del 2018	Fecha de aprobación: :	Código: ENM-GTE-SP-GTE-002

MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS

Nombre del establecimiento:		Natural Magic
Nombre del Proceso:	PARAPENTE	
Descripción:	<p>PREPARACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Gerente. Voz oficial de la empresa. ○ Gerente. Propone protocolo y línea de comunicación directa con helicóptero para evacuación directa de usuarios clientes. ○ Gerente. Verifica que los procedimientos sean revisados y actualizados anualmente. Esta actividad se deberá hacer también cuando se produzcan accidentes importantes en la empresa Natural Magic Ecuador. ○ Gerente. Mantiene vigentes convenios con organismos e instituciones de ayuda externa. ○ Counter de Ventas. Verifica los equipos de protección personal de los guías contratados (Casco, gafas, rompe vientos, crema solar, gorra, guantes. overol, zapatos. ○ Counter de ventas. Realiza un informe para formular y emitir información sobre incidentes a los medios de comunicación y organizaciones relevantes. ○ Counter de Ventas. Dispone de un presupuesto de emergencia y verifica los recursos disponibles para la atención de emergencias. ○ Counter de Ventas. Verifica que el programa de capacitación del personal se cumpla con lo planificado y se socialice entre funcionarios, visitantes y proveedores de la empresa Natural Magic Ecuador. ○ Counter de Ventas. Establece convenios para el contacto con representantes de instituciones de ayuda y cooperación externa. ○ Counter de Ventas. Propone la adquisición de un equipo desfibrilador externo automático (DEA) para la unidad del transportista. ○ Guías. Verifican los equipos de primeros auxilios personales y del transporte. ○ Guía piloto. Evalúa las condiciones de riesgo, para los usuarios, y suspende la actividad de ser necesario. ○ Guía piloto. Propone simulaciones y simulacros. 	

- **Guía piloto.** Verifica el desarrollo del programa de entrenamiento en actividades de control de emergencias.
- **Guía piloto.** Verifica el cumplimiento de las simulaciones y simulacros programados.
- **Guía piloto.** Verifica que los procedimientos sean revisados y actualizados anualmente esta actividad se deberá hacer también cuando se produzcan emergencias importantes en la empresa Natural Magic Ecuador.
- **Guía piloto.** Propone un plan de entrenamiento con equipo de trabajo.
- **Guía Piloto.** Exige un contacto directo con helicóptero policial para extracción de clientes en situaciones de emergencia.
- **Guías.** Verifica periódicamente los equipos de seguridad banderolas indicadoras de viento y equipos de inmovilización.
- **Guía Piloto.** Es responsable directo de la evaluación y las condiciones del viento para el despegue.
- **Guías.** Recaba información sobre necesidades de equipo y materiales de respuesta de emergencia para considerar los recursos necesarios en los presupuestos anuales de la empresa Natural Magic Ecuador.
- **Guía Auxiliar.** Vigila y evalúa las situaciones de emergencias que puedan suscitarse.
- **Guía Auxiliar.** En caso de un incidente con el cliente el será el primer contacto y verificará el estado de conciencia de la víctima (sin moverlo).

DURANTE.

- **Guía Auxiliar.** Delimitan el área de trabajo.
- **Guía Piloto.** Montan el sistema para demostración y prepara el parapente.
- **Guía Auxiliar.** Entrega de equipos de protección personal a los clientes.
- **Guía Piloto.** Presentación del equipo de trabajo(guías)
- **Guía Piloto.** Presentación del escenario.
- **Guía Piloto.** Charla de seguridad.
- **Guía Piloto.** 5 mín. de inducción de los procedimientos en caso de incidentes en el vuelo.
- **Guía Auxiliar.** Revisa la silla y sus ajustes.
- **Guía Auxiliar.** Integración de los clientes con ejercicios de calistenia.
- **Guías.** Mantener la comunicación entre piloto y ayudante verificando la velocidad del viento.
- **Guía Auxiliar.** Acompañamiento al usuario y al piloto mientras despegan del suelo.
- **Guía Auxiliar.** Brinda el soporte necesario para la seguridad del usuario.
- **Guía Auxiliar.** Recibe y desancla al cliente.


DESPUÉS.

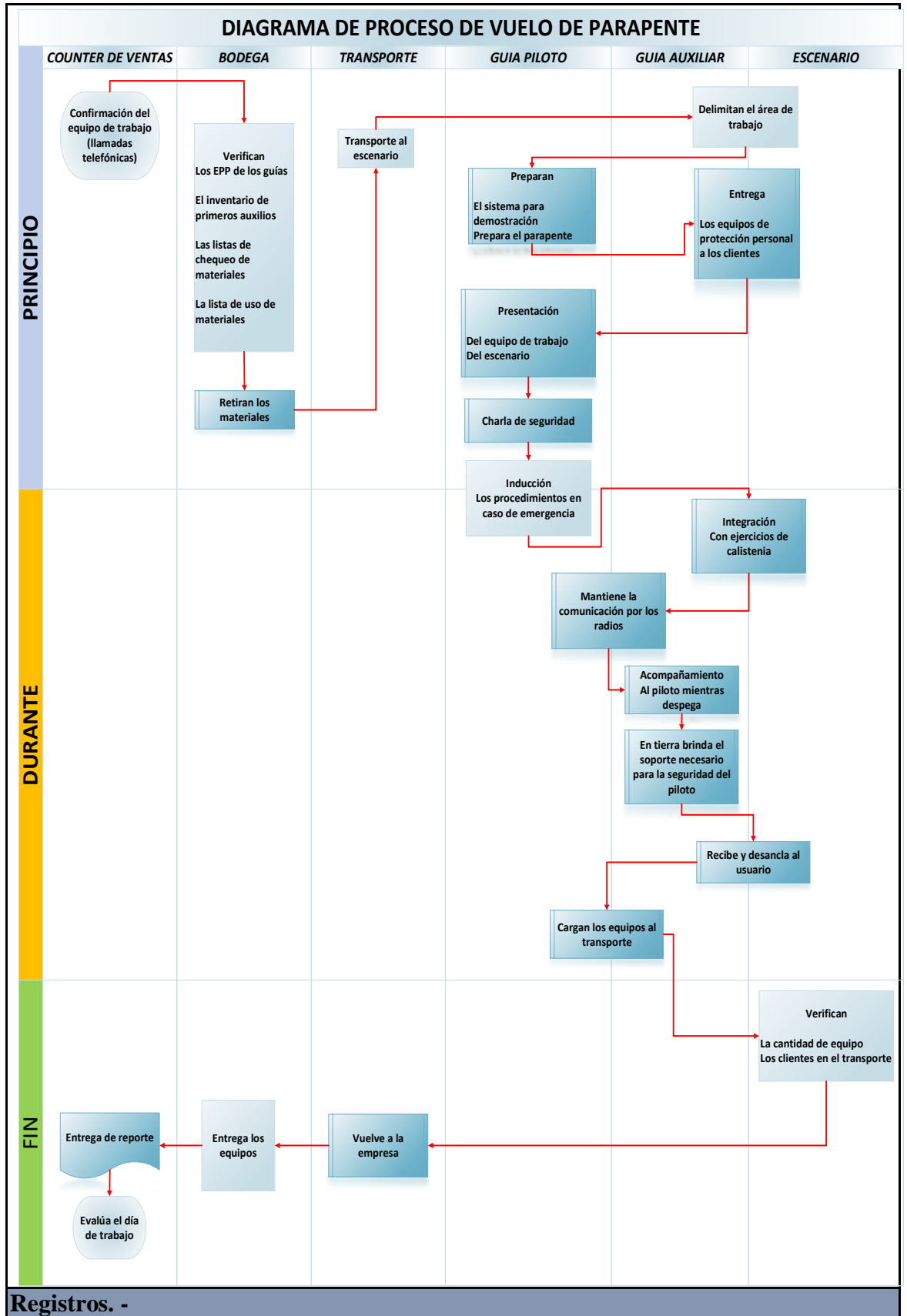
- **Counter de Ventas.** Coordina y se reúne con el equipo de trabajo a fin de disponer lo necesario para evaluar el día de trabajo y


	cancelar los valores adeudados de la actividad de la empresa Natural Magic.	
Objetivo:	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar la seguridad y el confort de los clientes. 	
Responsables:	<ul style="list-style-type: none"> • Guía 1: Sr. Henry Sixto Palacios Iturralde 	
Destinatario:	Gerente	Persona que por oficio se encarga de dirigir, gestionar o administrar una sociedad, empresa u otra entidad.
	Trip líder	Persona que está al frente de la guianza de un grupo contratado.
	Counter de ventas	Departamento de la empresa encargado de la construcción del reporte oficial.
	Guía Piloto:	El piloto es el profesional con mayor experiencia, certificado y calificado por la agencia y tienen la oportunidad de un contacto privilegiado con los turistas.
	Guía auxiliar:	Persona calificada por la agencia para brindar la ayuda necesaria en la lectura del viento y comunicación por radio con el piloto.
	Tour conductor	Persona responsable del transporte turístico.
	Usuario	Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa, especialmente que lo hace regularmente.
Principio:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Confirmación al equipo de trabajo (llamadas telefónicas) ✓ Ingresan 20 mín. antes de la hora establecida. ✓ Charla de seguridad ✓ Retiran los equipos en bodega. ✓ Verifican las condiciones de sujeción de equipos. ✓ Verifican los equipos de protección personal (bloqueador solar, zapatos, gafas, cuchillo, silbato, rompe vientos, casco y radios de comunicación). ✓ Verifica el inventario de primeros auxilios. ✓ Verifica el inventario de materiales. ✓ Transporte al escenario. 	
Fin:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cargan los equipos de nuevo al transporte. ✓ Verifican la cantidad de equipo. ✓ Verifican los clientes en el transporte. ✓ Vuelven a la agencia. ✓ Descargan a los clientes. ✓ Descargan los equipos. ✓ Los equipos se guardan en bodega. ✓ Piloto entrega reporte a secretaria. 	

Entradas:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bitácora 2. Cedula 3. Pasaporte. 4. Registro de clientes. 5. Seguro de aventura. 				
Salidas:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Factura 2. Contrato de operación 3. Fotografías. 				
Indicadores:	INDICADOR	Acciones realizadas en la atención de la emergencia			
	DESCRIPCIÓN	Evalúa la respuesta en la emergencia.			
	FORMA DE CALCULO	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
	$\frac{\text{Talleres realizados}}{\text{Talleres planificados}} * 100$	Sr. Henry Palacios	Anualmente	90%	Guía piloto
	INDICADOR	Inventario de insumos para atender la emergencia.			
	DESCRIPCIÓN	Mide el número de veces que se realizan inventarios de equipos para atender la emergencia.			
	FORMA DE CALCULO	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
	$\frac{\text{Inventarios realizados}}{\text{Inventarios planificados}} * 100$	Sr. Henry Palacios	Anualmente	90%	Guía piloto
	INDICADOR	Actualización del plan para la actividad.			
	DESCRIPCIÓN	Mide las actualizaciones anuales del plan de la actividad.			
FORMA DE CALCULO	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS	
$\frac{\text{Actualización realizada}}{\text{Actualización planificada}} * 100$	Sr. Henry Palacios	Anualmente	100%	Guía piloto	
Registros:	<ul style="list-style-type: none"> • Profesiogramas • Bitácora de Guías • Lista de cheque de uso de materiales • Listas de chequeo de insumos de primeros auxilios. • Planificación de talleres anual en técnicas de primeros auxilios • Inventario de insumos para atender la emergencia. • Plan de emergencia para la actividad vuelo en parapente. • Manual de procesos y procedimientos. • Contrato de clientes. • Factura. 				

	<ul style="list-style-type: none"> • Fotografías • Recibo de pago por trabajos. 		
Procedimientos asociados:	TRANSPORTE		
	ANTES	DURANTE	DESPUÉS
	<ul style="list-style-type: none"> • Contacto con el transportista • Contratación del servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener limpia la unidad de transporte • Carga y descarga los equipos 	<ul style="list-style-type: none"> • Espera en un lugar seguro • Vuelve a la empresa
	FOTOGRAFÍAS		
	ANTES	DURANTE	DESPUÉS
	<ul style="list-style-type: none"> • Socializa con el cliente su trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> • Captura las mejores fotografías 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega su producto en un CD.
RESPONSABLE DE LA HERRAMIENTA		Sello:	
	Firma:		
Sr. José Vela			
MIEMBROS DEL EQUIPO:		Propietario y/o gerente:	
Guía 1: Sr. Henry Palacios		Sr. Henry Palacios	Firma de aprobación:
Guía 2: Sr. Andrés Pérez			
Guía Auxiliar: Sr. José Pérez			

	HERRAMIENTA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD TURÍSTICA ESTRUCTURACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS			Versión: 1
	Elaborado por: Christian Arizo Gabriel Angulo	Aprobado por: Sr. Henry Palacios	Fecha de elaboración: Febrero 6 del 2018	Fecha de aprobación: :
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS				
Propósito. -				
El propósito del presente documento dentro del ámbito institucional, es ofrecer a los responsables de la actividad turística vuelo de parapente de la empresa Natural Magic Ecuador el respaldo y los lineamientos que permitan cumplir a cabalidad con sus funciones, controlando los procesos y procedimientos en el trabajo.				
Alcance. -				
El presente procedimiento, comienza con la activación del equipo de guías para la actividad turística vuelo de parapente por Natural Magic Ecuador y termina con la entrega del reporte en la secretaria de la empresa.				
Responsables. -				
Responsable de la Supervisión:		Counter de Ventas		
Responsable de la Aplicación:		Guía piloto		
Responsable del Monitoreo del Indicador:		Sr. Henry Palacios		
Componentes. -				
El presente documento contiene componentes alineados a un programa de la empresa Natural Magic Ecuador para fortalecer conocimientos a su personal, evaluar capacidades y controlar actividades que pretenden gestionar la calidad del servicio turístico de vuelo de parapente.				
Procedimiento. -				



	HERRAMIENTA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD TURÍSTICA			Versión: 1
	ESTRUCTURACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS			Código: ENM-GTE-DC-GTE-003
Elaborado por: Christian Arizo Gabriel Angulo	Aprobado por: Gerente Henry Palacios	Fecha de elaboración: Febrero 6 del 2018	Fecha de aprobación: :	
MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS				
Nombre del establecimiento:		Natural Magic		
Nombre del Proceso:	DESCENSO DE CAÑONES			
Descripción:	<p>PREPARACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Gerente. Voz oficial de la empresa. ○ Gerente. Mantiene vigentes convenios con organismos e instituciones de ayuda externa. ○ Counter de Ventas. Establece protocolos para el contacto con representantes de instituciones de ayuda y cooperación externa. ○ Counter de Ventas. Verifica los equipos de protección personal de los guías contratados (casco, neopreno, silbato, cuchillo, zapatos, arnés y la bitácora actualizada). ○ Counter de Ventas. Verifica que el programa de capacitación del personal, se cumpla con lo planificado y se socialice entre funcionarios, visitantes y proveedores. ○ Counter de Ventas. Verifica el desarrollo del programa de entrenamiento en actividades de control de emergencias y de difusión del Plan entre el personal permanente, Usuarios, contratistas. ○ Counter de Ventas. Realiza un informe para formular y emitir información sobre incidentes a los medios de comunicación y organizaciones relevantes. ○ Counter de Ventas. Dispone de un presupuesto de emergencia y verifica los recursos disponibles para atención de emergencias. ○ Counter de Ventas. Entrega a gerencia reporte de la situación. ○ Counter de Ventas. Establece un convenio y línea de comunicación directa con helicóptero en caso de evacuación directa de usuarios a zonas seguras. ○ Guía 1. Evalúa las condiciones de riesgo, para los usuarios, y suspende la actividad de ser necesario. ○ Guía 1. Verifica el cumplimiento de las simulaciones y simulacros programados. ○ Guía 1. Verifica que los procedimientos sean revisados y actualizados periódicamente cada año. Esta actividad se deberá 			


	<p>hacer también cuando se produzcan emergencias importantes en la empresa Natural Magic Ecuador.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Guía 1. Establecen un plan de emergencia para el desarrollo de la actividad descenso de cañones. ○ Guía 1. Propone simulaciones y simulacros. ○ Guía 1. Propone un plan de entrenamiento con sus guías. ○ Guía1. Exige un contacto directo con helicóptero policial para extracción de clientes en situaciones de emergencia. ○ Guía1. Verifica periódicamente los equipos de seguridad (como cuerdas de rescate y equipo de estabilización para transporte.) ○ Equipo de trabajo. Recaba información sobre necesidades de equipo y materiales de respuesta de emergencia para considerar los recursos necesarios en los presupuestos anuales de la empresa Natural Magic Ecuador. ○ Guía 1. Activa el protocolo de atención en caso de emergencia. ○ Guía 1. Vigila y evalúa las situaciones de emergencias que puedan suscitarse. ○ Guía 2. En caso de un incidente con el cliente el será el primer contacto y verificará el estado de conciencia de la víctima (sin moverlo). <p>DURANTE.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Guías. Delimitan el área de trabajo. ○ Guía1. Montan el sistema para demostración. ○ Guía1. Presentación del equipo de trabajo(guías) ○ Guía1. Presentación del escenario. ○ Guía1. Charla de seguridad. ○ Guía1. 5 mín. de inducción de los procedimientos en caso de incidentes en el descenso. ○ Guía1. Integración de los clientes con ejercicios de calistenia. ○ Guías. Mantener la comunicación entre guía 1 y guía 2. ○ Guía1. Acompañamiento al cliente. ○ Guía1. Instala el sistema de descenso en las chapas. ○ Guía1. Verifica su equipo de protección personal y ancla su línea de vida. ○ Guía1 Ancla al cliente y explica la mejor ruta. ○ Guía2. Brinda el soporte necesario para la seguridad del cliente. ○ Guía2. Recibe y desancla al cliente. ○ Guía2. Continúa y demuestra la técnica de descenso <p>DESPUÉS.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Counter de Ventas. Coordina y se reúne con toda la organización a fin de disponer lo necesario para evaluar el día de trabajo y cancelar los valores adeudados de la actividad turística de la empresa Natural Magic Ecuador.
Objetivo:	<ul style="list-style-type: none"> ● Garantizar la seguridad y el confort de los clientes.

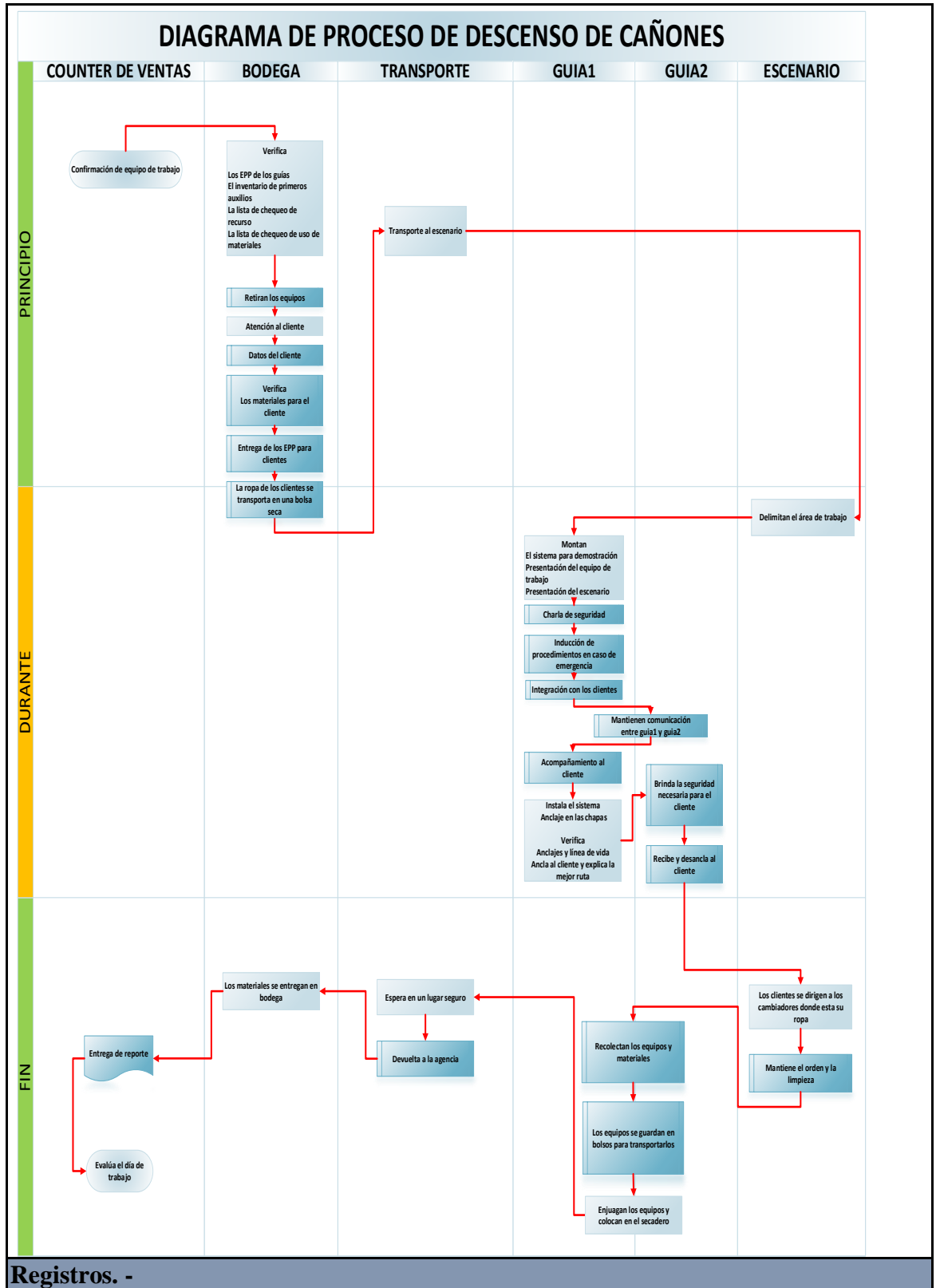
Responsables:	<ul style="list-style-type: none"> ● Guía 1: Sr. Henry Sixto Palacios Iturralde 	
Destinatario:	Gerente	Persona que por oficio se encarga de dirigir, gestionar o administrar una sociedad, empresa u otra entidad.
	Trip líder	Persona que está al frente de la guianza de un grupo contratado.
	Counter de ventas	Departamento de la agencia. Encargado de velar el buen funcionamiento de las actividades de aventura.
	Guía1:	El guía es un profesional certificado y aprobado por la agencia que tienen la oportunidad de un contacto privilegiado con los turistas.
	Guía2:	El guía es un profesional certificado y aprobado por la agencia que tienen la oportunidad de un contacto privilegiado con los turistas.
	Tour conductor:	Persona encargada del transporte turístico.
	Usuario:	Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa, especialmente que lo hace regularmente.
Principio:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Confirmación al equipo de trabajo (llamadas telefónicas) ✓ Ingreso 20 mín. antes de la hora establecida. ✓ Retiran los equipos en bodega. ✓ Verifican las listas de chequeo de materiales. ✓ Verifican las listas de chequeo de todo el equipo. ✓ Verifican los equipos de protección personal (neopreno, zapatos antideslizantes, gorra, guantes, casco, gafas, silbato, cuchillo, arnés y equipo de comunicación (radios portátiles). ✓ Verifican el inventario del equipo de primeros auxilios. ✓ Atención al cliente. ✓ Verifica los materiales para los clientes arnés y línea de vida. ✓ Entrega de equipo personal al cliente (neopreno, arnés, zapatos, casco, rodilleras.) ✓ La ropa de los clientes se la transporta en una bolsa seca y segura. ✓ Transporte al escenario. 	
Fin:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Todo el equipo camina junto hacia los cambiadores ✓ El equipo mantiene el orden y la limpieza. ✓ Recolectan los equipos y materiales. ✓ Los zapatos y neoprenos se pueden enjuagar en el lugar para transportarlos en la bolsa seca. ✓ Los zapatos y neoprenos se desinfectan y se colocan en el secadero. ✓ Los materiales se entregan en bodega de la empresa. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Entrega de reporte donde el counter de ventas. ✓ Pagos de valores 				
Entradas:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bitácora. 2. Cédula o pasaporte. 3. Registro de clientes. 4. En caso de tener experiencia (Certificaciones). 5. Inventario de insumos para atender emergencia. 6. Plan de emergencia para actividad de descenso de cañones. 7. Manual de procesos y procedimientos. 8. Contrato de clientes. 9. Factura. 10. Registro de pago de guías 				
Salidas:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Factura. 2. Contrato de operación. 3. Fotografías 				
Indicadores:	INDICADOR	Acciones realizadas en la atención de la emergencia			
	DESCRIPCIÓN	Evalúa la respuesta en la emergencia.			
	FORMA DE CALCULO	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
	$\frac{\text{Talleres realizados}}{\text{Talleres planificados}} * 100$	Counter de ventas	Anual	90%	Guía 1
	INDICADOR	Inventario de insumos para atender la emergencia.			
	DESCRIPCIÓN	Mide el número de veces que se realizan inventarios de equipos para atender la emergencia .			
	FORMA DE CALCULO	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
	$\frac{\text{Inventarios realizados}}{\text{Invetarios planificados}} * 100$	Counter de ventas	Anualmente	90%	Guía 1
	INDICADOR	Reporte de Salidas al descenso de cañones			
	DESCRIPCIÓN	Mide el número de reportes a la gerencia de las salidas a los cañones			
	FORMA DE CALCULO	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
	$\frac{\text{Numero de reportes}}{\text{Numero de contratos}} * 100$	Counter de Ventas	Anualmente	90%	Guía 1


	INDICADOR	Actualización del Plan para la actividad.			
	DESCRIPCIÓN	Mide las actualizaciones anuales del plan de la actividad.			
	FORMA DE CALCULO	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
	$\frac{\text{Actualización realizada}}{\text{Actualización planif.}} * 100$	Counter de ventas	Anual	100%	Guía 1.
Registros:	<ul style="list-style-type: none"> • Bitácora de Guías. • Lista de chequeo de insumos de primeros auxilios • Lista de chequeo de todos los materiales. • Inventario de insumos para atender la emergencia. • Plan de emergencia para la actividad de descenso de cañones. • Numero de reportes • Hojas de registro de clientes. • Contratos. • Fotografías. 				
Procedimientos asociados:	TRANSPORTE				
	ANTES	DURANTE	DESPUÉS		
	<ul style="list-style-type: none"> • Contacto con el transportista • Contratación del servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener limpia la unidad de transporte • Carga y descarga los equipos 	<ul style="list-style-type: none"> • Espera en un lugar seguro • Vuelve a la empresa 		
	ESCENARIO				
	ANTES	DURANTE	DESPUÉS		
	<ul style="list-style-type: none"> • Llamada telefónica para la activación del protocolo de atención. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pago del ingreso. • Mantienen el orden y la limpieza • Vigilan la seguridad de los clientes y visitantes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pago de salida. 		
	ALIMENTACIÓN				
	ANTES	DURANTE	DESPUÉS		
	<ul style="list-style-type: none"> • Llamada de confirmación del número de clientes • Entrega del menú 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantienen la limpieza y el orden. • El lugar debe estar separado según lo acordado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantienen el orden y la limpieza interna y externa. 		

		<ul style="list-style-type: none"> Mantienen estándares de atención requeridos 	
RESPONSABLE DE LA HERRAMIENTA		Sello:	
Sr. José Vela	Firma:		
MIEMBROS DEL EQUIPO:		Propietario y/o gerente:	
Guía 1: Sr. Henry Palacios		Sr. Henry Palacios	Firma de aprobación:
Guía 2: Sr. José Pérez			

	HERRAMIENTA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD TURÍSTICA ESTRUCTURACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				Versión: 1
	Elaborado por: Christian Arizo Gabriel Angulo	Aprobado por: Sr. Henry Palacios	Fecha de elaboración: Febrero 6 del 2018	Fecha de aprobación: :	Código: ENM-GTE-DC-GTE-003
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS					
Propósito. -					
El propósito del presente documento dentro del ámbito institucional es ofrecer a los responsables de la actividad turística descenso de cañones de la empresa Natural Magic Ecuador el respaldo y los lineamientos que permitan cumplir a cabalidad con sus funciones, controlando los procesos y procedimientos del trabajo.					
Alcance. -					
El presente procedimiento, comienza con la activación del equipo de guías para la actividad turística descenso de cañones por Natural Magic Ecuador y termina con la entrega de los equipos a bodega de la empresa.					
Responsables. -					
Responsable de la Supervisión:			Counter de Ventas		
Responsable de la Aplicación:			Guía 1		
Responsable del Monitoreo del Indicador:			Sr. Henry Palacios		
Componentes. -					
El presente documento contiene componentes alineados a un programa de la empresa Natural Magic Ecuador para fortalecer conocimientos a su personal, evaluar capacidades y controlar actividades que pretenden gestionar la calidad del servicio turístico de descenso de cañones.					
Procedimiento. -					



Manual de procedimiento escalada en roca.

	HERRAMIENTA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD TURÍSTICA ESTRUCTURACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				Versión: 1
					Código: ENM-GTE-ER- GTE-004
Elaborado por: Christian Arizo Gabriel Angulo	Aprobado por: Gerente Henry Palacios	Fecha de elaboración: Febrero 6 del 2018	Fecha de aprobación: :		
MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS					
Nombre del establecimiento:		Natural Magic			
Nombre del Proceso:	ESCALADA				
Descripción:	<p style="text-align: center;">PREPARACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Gerente. Voz oficial de la empresa. ○ Gerente. Mantiene vigentes convenios con organismos e instituciones de ayuda externa. ○ Counter de Ventas. Establece protocolos para el contacto con representantes de instituciones de ayuda y cooperación externa. ○ Counter de Ventas. Verifica los equipos de protección personal de los guías contratados (casco, neopreno, silbato, cuchillo, zapatos, arnés y la bitácora actualizada). ○ Counter de Ventas. Verifica que el programa de capacitación del personal, se cumpla con lo planificado y se socialice entre funcionarios, visitantes y proveedores. ○ Counter de Ventas. Verifica el desarrollo del programa de entrenamiento en actividades de control de emergencias y de difusión del Plan entre el personal permanente, Usuarios, contratistas. ○ Counter de Ventas. Realiza un informe para formular y emitir información sobre el incidente a los medios de comunicación y organizaciones relevantes. ○ Counter de Ventas. Dispone de un presupuesto de emergencia y verifica los recursos disponibles para atención de emergencias. ○ Counter de Ventas. Entrega a gerencia reporte de la situación. ○ Counter de Ventas. Establece un convenio y línea de comunicación directa con helicóptero en caso de evacuación directa de clientes a zonas seguras. ○ Guía 1. Evalúa las condiciones de riesgo, para los usuarios, y suspende la actividad de ser necesario. ○ Guía 1. Verifica el cumplimiento de las simulaciones y simulacros programados. ○ Guía 1. Verifica que los procedimientos sean revisados y actualizados periódicamente cada año. Esta actividad se deberá 				


	<p>hacer también cuando se produzcan emergencias importantes en la empresa Natural Magic Ecuador.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Guía 1. Establecen un plan de emergencia para el desarrollo de la actividad descenso de cañones. ○ Guía 1. Propone simulaciones y simulacros. ○ Guía 1. Propone un plan de entrenamiento con sus guías. ○ Guía1. Exige un contacto directo con helicóptero policial para extracción de clientes en situaciones de emergencia. ○ Guía1. Verifica periódicamente los equipos de seguridad (como cuerdas de rescate y equipo de estabilización para transporte.) ○ Equipo de trabajo. Recaba información sobre necesidades de equipo y materiales de respuesta de emergencia para considerar los recursos necesarios en los presupuestos anuales de la empresa Natural Magic Ecuador. ○ Guía 1. Activa el protocolo de atención en caso de emergencia. ○ Guía 1. Vigila y evalúa las situaciones de emergencias que puedan suscitarse. ○ Guía 2. En caso de un incidente con el cliente el será el primer contacto y verificará el estado de conciencia de la víctima (sin moverlo). <p>DURANTE.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Guías. Delimitan el área de trabajo. ○ Guía1. Montan el sistema para demostración. ○ Guía1. Presentación del equipo de trabajo (guías). ○ Guía1. Presentación del escenario. ○ Guía1. Charla de seguridad. ○ Guía1. 5 mín. de inducción de los procedimientos en caso de incidentes en el descenso. ○ Guía1. Integración de los clientes con ejercicios de calistenia. ○ Guías. Mantener la comunicación entre guía 1 y guía 2. ○ Guía1. Acompañamiento al cliente. ○ Guía2. Verifica su equipo de protección personal y ancla su línea de vida. ○ Guía2. Instala el sistema de descenso en las chapas. ○ Guía1 Ancla al cliente y explica la mejor ruta. ○ Guía2. Brinda el soporte necesario para la seguridad del cliente. ○ Guía2. Recibe y desancla al cliente. ○ Guía2. Continúa y demuestra la técnica. <p>DESPUÉS.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Counter de Ventas. Coordina y se reúne con toda la organización a fin de disponer lo necesario para evaluar el día de trabajo y cancelar los valores adeudados de la actividad turística de la empresa Natural Magic Ecuador
Objetivo:	<ul style="list-style-type: none"> ● Garantizar la seguridad y el confort de los clientes.
Responsables:	<ul style="list-style-type: none"> ● Guía 1: Sr. Henry Sixto Palacios Iturralde

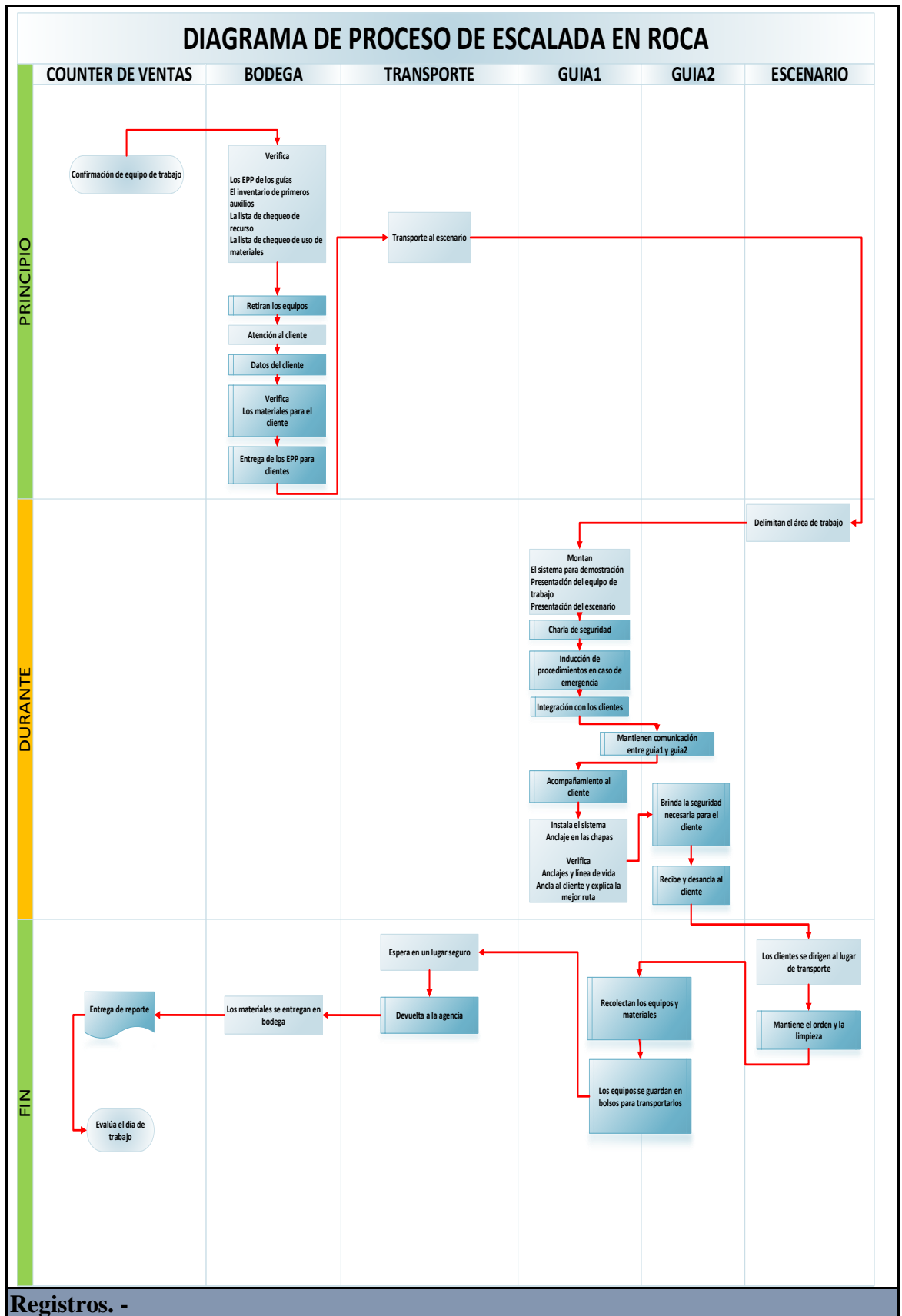
Destinatario:	Gerente:	Persona que por oficio se encarga de dirigir, gestionar o administrar una sociedad, empresa u otra entidad.
	Trip líder:	Persona que está al frente de la guianza de un grupo contratado.
	Counter de Ventas:	Departamento de la agencia. Encargado de velar el buen funcionamiento de las actividades de aventura.
	Guía1:	El guía es un profesional certificado y aprobado por la agencia que tienen la oportunidad de un contacto privilegiado con los turistas.
	Guía2:	El guía es un profesional certificado y aprobado por la agencia que tienen la oportunidad de un contacto privilegiado con los turistas.
	Tour conductor	Persona encargada de transporte turístico.
	Usuario:	Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa, especialmente que lo hace regularmente.
Principio:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Confirmación al equipo de trabajo (llamadas telefónicas) ✓ Ingreso 20 mín. antes de la hora establecida. ✓ Retiran los equipos en bodega. ✓ Verifican las listas de chequeo de materiales. ✓ Verifican las listas de chequeo de todo el equipo. ✓ Verifican los equipos de protección personal (neopreno, zapatos antideslizantes, gorra, guantes, casco, gafas, silbato, cuchillo, arnés y equipo de comunicación (radios portátiles). ✓ Verifican el inventario del equipo de primeros auxilios. ✓ Atención al cliente. ✓ Verifica los materiales para los clientes arnés y línea de vida. ✓ Entrega de equipo personal al cliente (neopreno, arnés, zapatos, casco, rodilleras.) ✓ La ropa de los clientes se la transporta en una bolsa seca y segura. ✓ Transporte al escenario. 	
Fin:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Todo el equipo camina juntos hacia el transporte. ✓ El equipo mantiene el orden y la limpieza. ✓ Recolectan los equipos y materiales. ✓ Los zapatos y cascos se almacenan para transportarlos en la bolsa seca. ✓ Las cuerdas y protectores se colocan en bolsas para transportarlo. ✓ Los materiales se entregan en bodega de la empresa. ✓ Entrega de reporte donde el counter de ventas. ✓ Pagos de valores 	
Entradas:	1. Bitácora.	


	<ol style="list-style-type: none"> 2. Cédula o pasaporte. 3. Registro de clientes. 4. En caso de tener experiencia (Certificaciones). 5. Inventario de insumos para atender emergencia. 6. Plan de emergencia para actividad de escalada. 7. Manual de procesos y procedimientos. 8. Contrato de clientes. 9. Factura. 10. Registro de pago de guías. 				
Salidas:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Factura. 2. Contrato de operación. 3. Fotografías. 				
Indicadores:	INDICADOR	Acciones realizadas en la atención de la emergencia			
	DESCRIPCIÓN	Evalúa la respuesta en la emergencia.			
	FORMA DE CALCULO	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
	$\frac{\text{Talleres realizados}}{\text{Talleres planificados}} * 100$	Counter de ventas	Anual	90%	Guía 1
	INDICADOR	Inventario de insumos para atender la emergencia.			
	DESCRIPCIÓN	Mide el número de veces que se realizan inventarios de equipos e insumos para atender la emergencia.			
	FORMA DE CALCULO	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
	$\frac{\text{Inventarios realizados}}{\text{Inventarios planificados}} * 100$	Counter de ventas	Anual	90%	Guía 1
	INDICADOR	Reporte de salidas a escalada de cañones			
	DESCRIPCIÓN	Mide el número de reportes a la gerencia de las salidas a los cañones			
	FORMA DE CALCULO	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
	$\frac{\text{Numero de reportes}}{\text{Numero de contratos}} * 100$	Counter de Ventas	Anualmente	90%	Guía 1
INDICADOR	Actualización del Plan para la actividad.				
DESCRIPCIÓN	Mide las actualizaciones anuales del plan de la actividad.				
FORMA DE CALCULO	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS	

	$\frac{\text{Actualizaci3n realizada}}{\text{Actualizaci3n planif.}} * 100$	Counter de ventas	Anual	100%	Guía 1
Registros:	<ul style="list-style-type: none"> • Bitácora de Guías. • Lista de chequeo de insumos de primeros auxilios • Lista de chequeo de todos los materiales. • Inventario de insumos para atender la emergencia. • Plan de emergencia para la actividad de descenso de cañones. • Numero de reportes • Hojas de registro de clientes. • Contratos. • Fotografías. 				
Procedimientos asociados:	TRANSPORTE				
	ANTES		DURANTE		DESPUÉS
	<ul style="list-style-type: none"> • Contacto con el transportista • Contrataci3n del servicio 		<ul style="list-style-type: none"> • Mantener limpia la unidad de transporte • Carga y descarga los equipos 		<ul style="list-style-type: none"> • Espera en un lugar seguro • Vuelve a la empresa
	ESCENARIO				
	ANTES		DURANTE		DESPUÉS
	<ul style="list-style-type: none"> • Llamada telef3nica para la activaci3n del protocolo de atenci3n. 		<ul style="list-style-type: none"> • Pago del ingreso. • Mantienen el orden y la limpieza • Vigilan la seguridad de los clientes y visitantes. 		<ul style="list-style-type: none"> • Pago de salida.
	ALIMENTACI3N				
	ANTES		DURANTE		DESPUÉS
<ul style="list-style-type: none"> • Llamada de confirmaci3n del n3mero de clientes • Entrega del men3 		<ul style="list-style-type: none"> • Mantienen la limpieza y el orden. • El lugar debe estar separado seg3n lo acordado. • Mantienen est3ndares de atenci3n requeridos 		<ul style="list-style-type: none"> • Mantienen el orden y la limpieza interna y externa. 	
RESPONSABLE DE LA HERRAMIENTA			Sello:		
		Firma:			
Sr. José Vela					

MIEMBROS DEL EQUIPO:		Propietario y/o gerente:	
Guía 1: Sr. Henry Palacios		Sr. Henry Palacios	Firma de aprobación:
Guía 2: Sr. José Pérez			

	HERRAMIENTA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD TURÍSTICA ESTRUCTURACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS			Versión: 1
	Elaborado por: Christian Arizo Gabriel Angulo	Aprobado por: Sr. Henry Palacios	Fecha de elaboración: Febrero 6 del 2018	Fecha de aprobación: :
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS				
Propósito. -				
<p>El propósito del presente documento dentro del ámbito institucional es ofrecer a los responsables de la actividad turística escalada en roca de la empresa Natural Magic Ecuador el respaldo y los lineamientos que permitan cumplir a cabalidad con sus funciones, controlando los procesos y procedimientos del trabajo.</p>				
Alcance. -				
<p>El presente procedimiento, comienza con la activación del equipo de guías para la actividad turística escalada en roca por Natural Magic Ecuador y termina con la entrega de los equipos a bodega de la empresa.</p>				
Responsables. -				
Responsable de la Supervisión:		Counter de Ventas		
Responsable de la Aplicación:		Guía 1		
Responsable del Monitoreo del Indicador:		Sr. Henry Palacios		
Componentes. -				
<p>El presente documento contiene componentes alineados a un programa de la empresa Natural Magic Ecuador para fortalecer conocimientos a su personal, evaluar capacidades y controlar actividades que pretenden gestionar la calidad del servicio turístico de escalada en roca.</p>				
Procedimiento. -				



	HERRAMIENTA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD TURÍSTICA ESTRUCTURACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				Versión: 1
					Código: ENM- GTE-DR- GTE-0005
Elaborado por: Christian Arizo Gabriel Angulo	Aprobado por: Gerente Henry Palacios	Fecha de elaboración: Febrero 6 del 2018	Fecha de aprobación: :		
MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS					
Nombre del establecimiento:		Natural Magic			
Nombre del Proceso:	DESCENSO EN RAFTING				
Descripción:	<p style="text-align: center;">PREPARACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Gerente. Voz oficial de la empresa. ○ Gerente. Propone protocolo y línea de comunicación directa con helicóptero para evacuación directa de usuarios clientes. ○ Gerente. Mantiene vigentes convenios con organismos e instituciones de ayuda externa. ○ Counter de Ventas. Verifica los equipos de protección personal de los guías contratados (Casco, gafas, rompe vientos, crema solar, gorra, guantes, chaleco de rescate, silbato, cuchillo, cuerda personal, neopreno, zapatos. ○ Counter de ventas. Realiza un informe para formular y emitir información sobre el incidente a los medios de comunicación y organizaciones relevantes. ○ Counter de Ventas. Dispone de un presupuesto de emergencia y verifica los recursos disponibles para la atención de emergencias. ○ Counter de Ventas. Verifica que el programa de capacitación del personal se cumpla con lo planificado y se socialice entre funcionarios, visitantes y proveedores de la empresa Natural Magic Ecuador. ○ Counter de Ventas. Establece un convenio para el contacto con representantes de instituciones de ayuda y cooperación externa. ○ Counter de Ventas. Propone la adquisición de un equipo desfibrilador externo automático (DEA) para la unidad del transportista. ○ Guías. Verifican los equipos de primeros auxilios personales y del transporte. ○ Guía Rafter. Verifica que los procedimientos sean revisados y actualizados anualmente. Esta actividad se deberá hacer también cuando se produzcan accidentes importantes en la empresa Natural Magic Ecuador. ○ Guía Rafter. Evalúa las condiciones de riesgo, para los usuarios, y suspende la actividad de ser necesario. ○ Guía Rafter. Propone simulaciones y simulacros. 				

- **Guía Rafter.** Verifica el desarrollo del programa de entrenamiento en actividades de control de emergencias.
- **Guía Rafter.** Verifica el cumplimiento de las simulaciones y simulacros programados.
- **Guía Rafter.** Propone un plan de entrenamiento con equipo de trabajo.
- **Guía Rafter.** Exige un contacto directo con helicóptero policial para extracción de clientes en situaciones de emergencia.
- **Guía Rafter.** Es responsable directo de la evaluación y las condiciones del río para la navegación.
- **Guías.** Recaba información sobre necesidades de equipo y materiales de respuesta de emergencia para considerar los recursos necesarios en los presupuestos anuales de la empresa Natural Magic Ecuador.
- **Kayak de seguridad.** Vigila y evalúa las situaciones de emergencias que puedan suscitarse.
- **Kayak de seguridad.** En caso de un incidente con el cliente el será el primer contacto y verificará el estado de conciencia de la víctima (sin moverlo).


DURANTE.

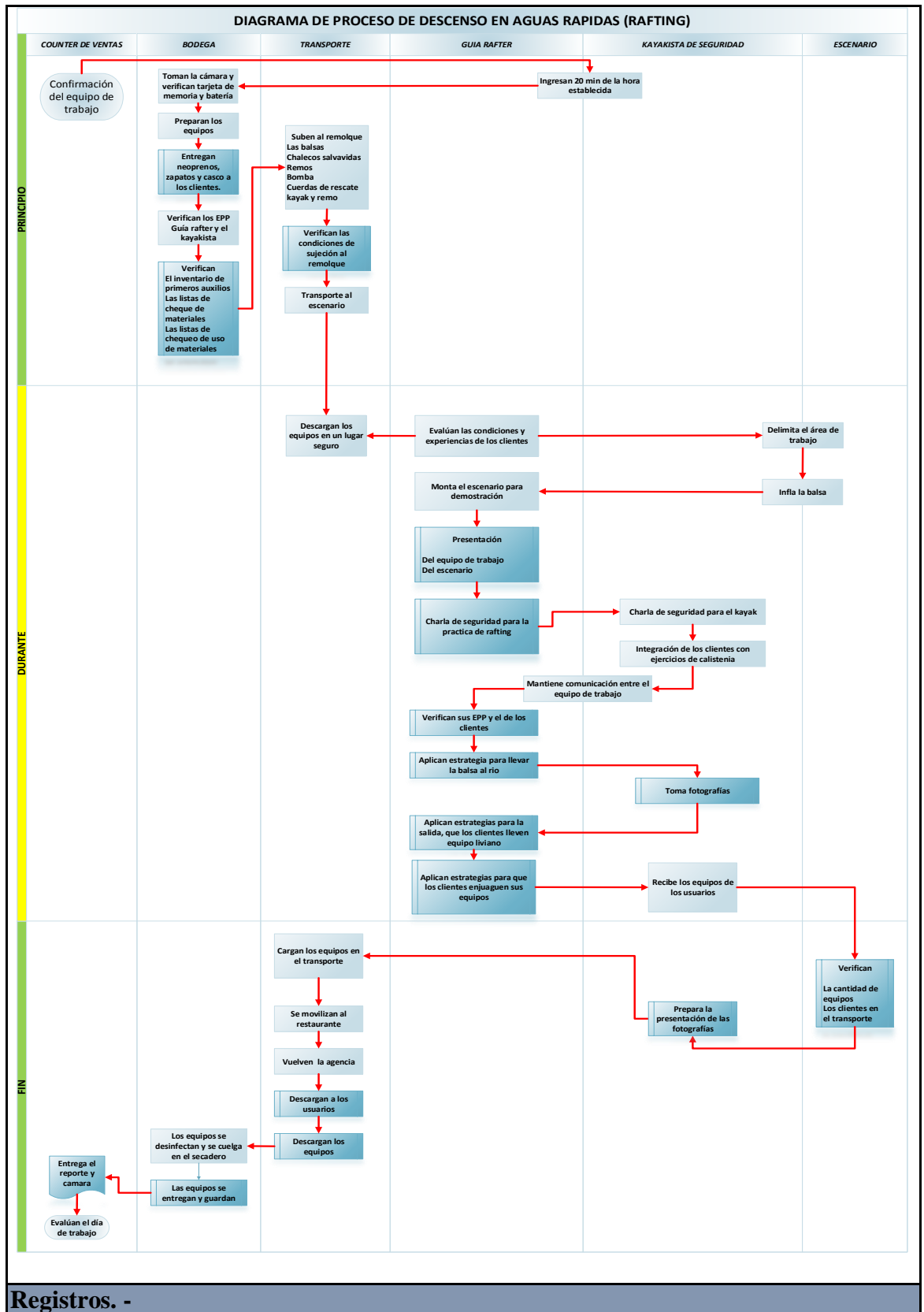
- **Guía Rafter.** Evalúan las condiciones y experiencias de los clientes.
- **Tour conductor.** Descargan los equipos a un lugar seguro.
- **Kayak de seguridad.** Delimitan el área de trabajo.
- **Kayak de seguridad.** Infla la balsa y chequea su condición.
- **Guía Rafter.** Montan el escenario para demostración.
- **Guía Rafter.** Presentación del equipo de trabajo.
- **Guía Rafter.** Presentación del escenario y sus condiciones de seguridad (vías de escape, puntos de encuentro, nombre de los rápidos).
- **Guía Rafter.** Charla de seguridad para la práctica de rafting.
- **Kayak de seguridad.** Charla de seguridad en caso de estar cerca del kayak.
- **Guía Rafter.** 5 mín. de inducción de los procedimientos en caso de incidentes.
- **Kayak de seguridad.** Integración de los clientes con ejercicios de calistenia.
- **Guía Rafter.** Mantiene comunicación dentro del equipo de trabajo.
- **Kayak de seguridad.** Verifican su equipo de protección personal y el de los clientes.
- **Guía Rafter.** Aplican estrategia para el transporte de la balsa al río.
- **Tour conductor.** Ingresa a lo puntos de control manteniendo el contacto visual.
- **Guía Rafter.** Aplica estrategia para que los clientes ayuden en la salida llevando equipo liviano.
- **Guía Rafter.** Aplican estrategias para que sus clientes enjuagan sus neoprenos y junten sus zapatos.
- **Kayak de seguridad.** Recibe equipo de los clientes.
- **Kayak de seguridad.** Revisa las fotografías para la presentación de vuelta a la comida.
- **Guía Rafter.** Agradece al cliente por preferirnos.

	<p>DESPUÉS.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Counter de Ventas. Coordina y se reúne con el equipo de trabajo a fin de disponer lo necesario para evaluar el día de trabajo y cancelar los valores adeudados de la actividad de la empresa Natural Magic Ecuador. 	
Objetivo:	<ul style="list-style-type: none"> ● Garantizar la seguridad y el confort de los clientes. 	
Responsables:	<ul style="list-style-type: none"> ● Guía 1: Sr. Henry Sixto Palacios Iturralde 	
Destinatario:	Gerente:	Persona que por oficio se encarga de dirigir, gestionar o administrar una sociedad, empresa u otra entidad.
	Trip líder:	Persona que está al frente de la guianza de un grupo contratado.
	Counter de Ventas	Departamento de la empresa encargado de la construcción del reporte oficial.
	Guía Rafter	El piloto es el profesional con mayor experiencia, certificado y calificado por la agencia y tienen la oportunidad de un contacto privilegiado con los turistas.
	Kayak de Seguridad	Persona calificada por la agencia para brindar la ayuda necesaria en la lectura del viento y comunicación por radio con el piloto.
	Tour conductor	Persona responsable del transporte turístico.
	Usuario:	Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa, especialmente que lo hace regularmente.
Principio:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Confirmación al equipo de trabajo (llamadas telefónicas) ✓ Ingresan 20 mín. antes de la hora establecida. ✓ Charla de seguridad ✓ Toman la cámara y la tarjeta de memoria. ✓ Verifican los equipos de protección personal (bloqueador solar, zapatos, gafas, cuchillo, silbato, rompe vientos, casco y radios de comunicación). ✓ Verifica el inventario de primeros auxilios. ✓ Verifica el inventario de materiales. ✓ Verifican la sujeción de los equipos al remolque. ✓ Transporte a la bodega. ✓ Retiran los equipos en bodega. ✓ Verifican las condiciones de sujeción de equipos. ✓ Transporte al escenario ✓ Charla de seguridad en el transporte. 	

Fin:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cargan los equipos de nuevo al transporte. ✓ Verifican la cantidad de equipo. ✓ Verifican los clientes en el transporte. ✓ Se movilizan al lunch y dejan a los clientes en el lugar. ✓ Toman los almuerzos de los guías ✓ Se dirigen a descargar y guardar los equipos en bodega. ✓ Recogen a los clientes en el restaurante. ✓ Presentan las fotografías. ✓ Vuelven a la agencia. ✓ Descargan a los clientes. ✓ Guía Rafter entrega reporte a counter de ventas. 				
Entradas:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bitácora. 2. Cedula. 3. Pasaporte. 4. Registro de clientes. 5. Seguro de aventura 				
Salidas:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Factura. 2. Contrato de operación. 3. Fotografías. 				
Indicadores:	INDICADOR	Acciones realizadas en la atención de la emergencia			
	DESCRIPCIÓN	Evalúa la respuesta en la emergencia.			
	FORMA DE CALCULO	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
	$\frac{\text{Talleres realizados}}{\text{Talleres planificados}} * 100$	Sr. Henry Palacios	Anual	90%	Guía Rafter
	INDICADOR	Inventario de insumos para atender la emergencia.			
	DESCRIPCIÓN	Mide el número de veces que se realizan inventarios de equipos para atender la emergencia.			
	FORMA DE CALCULO	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
	$\frac{\text{Inventarios realizados}}{\text{Inventarios planificados}} * 100$	Sr. Henry Palacios	Anual	90%	Guía Rafter.
	INDICADOR	Actualización del Plan para la actividad.			
	DESCRIPCIÓN	Mide las actualizaciones anuales del plan de la actividad.			
	FORMA DE CALCULO	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
	$\frac{\text{Actualización realizada}}{\text{Actualización planif.}} * 100$	Sr. Henry Palacios	Anual	100%	Guía Rafter.


Registros:	<ul style="list-style-type: none"> • Profesiogramas • Bitácora de Guías • Lista de cheque de uso de materiales • Listas de chequeo de insumos de primeros auxilios. • Planificación de talleres anual en técnicas de primeros auxilios • Inventario de insumos para atender la emergencia. • Plan de emergencia para la actividad descenso en aguas rápidas. • Manual de procesos y procedimientos. • Contrato de clientes. • Factura. • Fotografías • Recibo de pago por trabajos 		
Procedimientos asociados:	TRANSPORTE		
	ANTES	DURANTE	DESPUÉS
	<ul style="list-style-type: none"> • Contacto con el transportista • Contratación del servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener limpia la unidad de transporte • Carga y descarga los equipos 	<ul style="list-style-type: none"> • Espera en un lugar seguro • Vuelve a la empresa
	FOTOGRAFÍAS		
	ANTES	DURANTE	DESPUÉS
	<ul style="list-style-type: none"> • Socializa con el cliente su trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> • Captura las mejores fotografías 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega su producto en un CD
RESPONSABLE DE LA HERRAMIENTA		Sello:	
	Firma:		
Sr. José Vela			
MIEMBROS DEL EQUIPO:		Propietario y/o gerente:	
Guía 1: Sr. Henry Palacios		Sr. Henry Palacios	Firma de aprobación:
Guía 2: Sr. José Pérez			

	HERRAMIENTA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD TURÍSTICA ESTRUCTURACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				Versión: 1
	Elaborado por: Christian Arizo Gabriel Angulo	Aprobado por: Sr. Henry Palacios	Fecha de elaboración: Febrero 6 del 2018	Fecha de aprobación: :	Código: ENM-GTE-DR-GTE-005
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS					
Propósito. -					
<p>El propósito del presente documento dentro del ámbito institucional es ofrecer a los responsables de la actividad turística descenso de aguas rápidas practicando rafting de la empresa Natural Magic Ecuador el respaldo y los lineamientos que permitan cumplir a cabalidad con sus funciones, controlando los procesos y procedimientos del trabajo.</p>					
Alcance. -					
<p>El presente procedimiento, comienza con la activación del equipo de guías para la actividad turística descenso en aguas rápidas practicando rafting por Natural Magic Ecuador y termina con la entrega de los equipos a bodega de la empresa.</p>					
Responsables. -					
Responsable de la Supervisión:			Counter de Ventas		
Responsable de la Aplicación:			Guía Rafter		
Responsable del Monitoreo del Indicador:			Sr. Henry Palacios		
Componentes. -					
<p>El presente documento contiene componentes alineados a un programa de la empresa Natural Magic Ecuador para fortalecer conocimientos a su personal, evaluar capacidades y controlar actividades que pretenden gestionar la calidad del servicio turístico de descenso de aguas rápidas practicando rafting.</p>					
Procedimiento. -					



Registros. -

Manual de procedimiento descenso en aguas rápidas practicando kayak.

	HERRAMIENTA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD TURÍSTICA ESTRUCTURACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				Versión: 1
	Elaborado por: Christian Arizo Gabriel Angulo	Aprobado por: Gerente Henry Palacios	Fecha de elaboración: Febrero 6 del 2018	Fecha de aprobación: :	Código: ENM-GTE-DK-GTE-006
MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS					
Nombre del establecimiento:		Natural Magic			
Nombre del Proceso:	DESCENSO EN KAYAK				
Descripción:	<p style="text-align: center;">PREPARACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Gerente. Voz oficial de la empresa. ○ Gerente. Mantiene vigentes convenios con organismos e instituciones de ayuda externa. ○ Counter de Ventas. Verifica los equipos de protección personal de los guías contratados (Casco, gafas, rompe vientos, crema solar, gorra, guantes, chaleco de rescate, silbato, cuchillo, cuerda personal, neopreno, zapatos. ○ Counter de ventas. Realiza un informe para formular y emitir información sobre incidentes a los medios de comunicación y organizaciones relevantes. ○ Counter de Ventas. Dispone de un presupuesto de emergencia y verifica los recursos disponibles para la atención de emergencias. ○ Counter de Ventas. Verifica que el programa de capacitación del personal se cumpla con lo planificado y se socialice entre funcionarios, visitantes y proveedores de la empresa Natural Magic Ecuador. ○ Counter de Ventas. Establece un convenio y una línea directa para la evacuación de clientes con unidades aéreas (helicópteros). ○ Counter de Ventas. Propone la adquisición de un equipo desfibrilador externo automático (DEA) para la unidad del transportista. ○ Guías. Verifican los equipos de primeros auxilios personales y del transporte. ○ Guía de kayak. Verifica que los procedimientos sean revisados y actualizados anualmente esta actividad se deberá hacer también cuando se produzcan emergencias importantes en la empresa Natural Magic Ecuador. ○ Guía de kayak. Evalúa las condiciones de riesgo, para los usuarios, y suspende la actividad de ser necesario. 				

- **Guía de kayak.** Propone simulaciones y simulacros.
- **Guía de kayak.** Verifica el desarrollo del programa de entrenamiento en actividades de control de emergencias.
- **Guía de kayak.** Verifica el cumplimiento de las simulaciones y simulacros programados.
- **Guía de kayak.** Propone un plan de entrenamiento con equipo de trabajo.
- **Guía de kayak.** Exige un contacto directo con helicóptero policial para extracción de clientes en situaciones de emergencia.
- **Guía de kayak.** Es responsable directo de la evaluación y las condiciones del río para la navegación.
- **Guía de kayak.** Recaba información sobre necesidades de equipo y materiales de respuesta de emergencia para considerar los recursos necesarios en los presupuestos anuales de la empresa Natural Magic Ecuador.
- **Guía de kayak.** Vigila y evalúa las situaciones de emergencias que puedan suscitarse.
- **Guía de kayak.** En caso de un incidente con el cliente el será el primer contacto y verificará el estado de conciencia de la víctima (sin moverlo).

DURANTE.


- **Guía de kayak.** Evalúan las condiciones y experiencias de los clientes.
- **Tour conductor.** Descargan los equipos a un lugar seguro.
- **Guía de kayak.** Delimitan el área de trabajo.
- **Kayak de seguridad.** Infla la balsa y chequea su condición.
- **Guía kayak.** Montan el escenario para demostración.
- **Guía kayak.** Presentación del equipo de trabajo.
- **Guía kayak.** Presentación del escenario y sus condiciones de seguridad (vías de escape, puntos de encuentro, nombre de los rápidos).
- **Guía de kayak.** Charla de seguridad para la práctica de rafting.
- **Guía de Kayak.** Charla de seguridad en caso de estar cerca del kayak.
- **Guía de kayak.** 5 mín. de inducción de los procedimientos en caso de incidentes.
- **Guía de Kayak.** Integración de los clientes con ejercicios de calistenia.
- **Guía de kayak.** Mantiene comunicación dentro del equipo de trabajo.
- **Guía de Kayak.** Verifican su equipo de protección personal y el de los clientes.
- **Guía de kayak.** Aplican estrategia para el transporte de la balsa al río.
- **Tour conductor.** Ingresa a lo puntos de control manteniendo el contacto visual.
- **Guía de kayak.** Aplica estrategia para que los clientes ayudan en la salida llevando equipo liviano.
- **Guía de kayak.** Aplican estrategias para que sus clientes enjuagan sus neoprenos y junten sus zapatos.
- **Tour conductor.** Recibe equipo de los clientes.
- **Guía de kayak.** Revisa las fotografías para la presentación de vuelta a la comida.
- **Guía de kayak.** Agradece al cliente por preferirnos

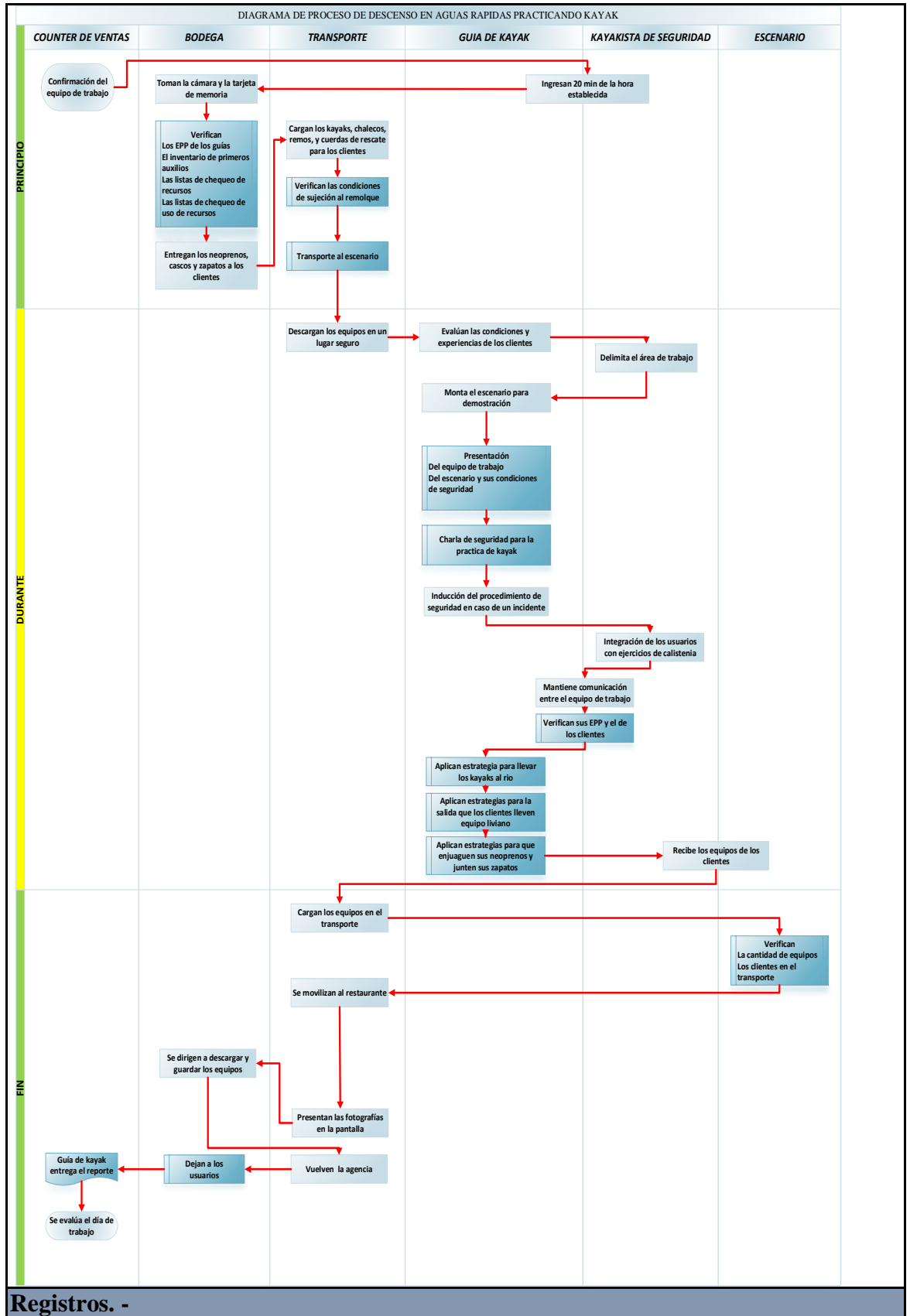
DESPUÉS.

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Counter de Ventas. Coordina y se reúne con el equipo de trabajo a fin de disponer lo necesario para evaluar el día de trabajo y cancelar los valores adeudados de la actividad de la empresa Natural Magic Ecuador. 														
Objetivo:	<ul style="list-style-type: none"> ● Garantizar la seguridad y el confort de los clientes. 														
Responsables:	<ul style="list-style-type: none"> ● Guía 1: Sr. Henry Sixto Palacios Iturralde 														
Destinatario:	<table border="1"> <tr> <td>Gerente:</td> <td>Persona que por oficio se encarga de dirigir, gestionar o administrar una sociedad, empresa u otra entidad.</td> </tr> <tr> <td>Trip líder:</td> <td>Persona que está al frente de la guianza de un grupo contratado.</td> </tr> <tr> <td>Counter de Ventas</td> <td>Departamento de la empresa encargado de la construcción del reporte oficial.</td> </tr> <tr> <td>Guía de kayak</td> <td>El piloto es el profesional con mayor experiencia, certificado y calificado por la agencia y tienen la oportunidad de un contacto privilegiado con los turistas.</td> </tr> <tr> <td>Kayak de Seguridad</td> <td>Persona calificada por la agencia para brindar la ayuda necesaria en la lectura del viento y comunicación por radio con el piloto.</td> </tr> <tr> <td>Tour conductor</td> <td>Persona responsable del transporte turístico.</td> </tr> <tr> <td>Usuario:</td> <td>Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa, especialmente que lo hace regularmente.</td> </tr> </table>	Gerente:	Persona que por oficio se encarga de dirigir, gestionar o administrar una sociedad, empresa u otra entidad.	Trip líder:	Persona que está al frente de la guianza de un grupo contratado.	Counter de Ventas	Departamento de la empresa encargado de la construcción del reporte oficial.	Guía de kayak	El piloto es el profesional con mayor experiencia, certificado y calificado por la agencia y tienen la oportunidad de un contacto privilegiado con los turistas.	Kayak de Seguridad	Persona calificada por la agencia para brindar la ayuda necesaria en la lectura del viento y comunicación por radio con el piloto.	Tour conductor	Persona responsable del transporte turístico.	Usuario:	Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa, especialmente que lo hace regularmente.
	Gerente:	Persona que por oficio se encarga de dirigir, gestionar o administrar una sociedad, empresa u otra entidad.													
	Trip líder:	Persona que está al frente de la guianza de un grupo contratado.													
	Counter de Ventas	Departamento de la empresa encargado de la construcción del reporte oficial.													
	Guía de kayak	El piloto es el profesional con mayor experiencia, certificado y calificado por la agencia y tienen la oportunidad de un contacto privilegiado con los turistas.													
	Kayak de Seguridad	Persona calificada por la agencia para brindar la ayuda necesaria en la lectura del viento y comunicación por radio con el piloto.													
	Tour conductor	Persona responsable del transporte turístico.													
Usuario:	Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa, especialmente que lo hace regularmente.														
Principio:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Confirmación al equipo de trabajo (llamadas telefónicas) ✓ Ingresan 20 mín. antes de la hora establecida. ✓ Charla de seguridad ✓ Toman la cámara y la tarjeta de memoria. ✓ Verifican los equipos de protección personal (bloqueador solar, zapatos, gafas, cuchillo, silbato, rompe vientos, casco y radios de comunicación). ✓ Verifica el inventario de primeros auxilios. ✓ Verifica el inventario de materiales. ✓ Verifican la sujeción de los equipos al remolque. ✓ Transporte a la bodega. ✓ Retiran los equipos en bodega. ✓ Verifican las condiciones de sujeción de equipos. ✓ Transporte al escenario 														
Fin:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cargan los equipos de nuevo al transporte. ✓ Verifican la cantidad de equipo. ✓ Verifican los clientes en el transporte. ✓ Se movilizan al lunch. ✓ Se dirigen a descargar y guardar los equipos en bodega. ✓ Presentan las fotografías. ✓ Vuelven a la agencia. 														


	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Descargan a los clientes. ✓ Guía de kayak entrega reporte a counter de ventas 				
Entradas:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bitácora. 2. Cedula. 3. Pasaporte. 4. Registro de clientes. 5. Seguro de aventura 				
Salidas:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Factura. 2. Contrato de operación. 3. Fotografías. 				
Indicadores:	INDICADOR	Acciones realizadas en la atención de la emergencia			
	DESCRIPCIÓN	Evalúa la respuesta en la emergencia.			
	FORMA DE CALCULO	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
	$\frac{\text{Talleres realizados}}{\text{Talleres planificados}} * 100$	Sr. Henry Palacios	Anual	90%	Guía Kayak
	INDICADOR	Inventario de insumos para atender la emergencia.			
	DESCRIPCIÓN	Mide el número de veces que se realizan inventarios de equipos para atender la emergencia.			
	FORMA DE CALCULO	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
	$\frac{\text{Inventarios realizados}}{\text{Inventarios planificados}} * 100$	Sr. Henry Palacios	Anual	90%	Guía Rafter.
	INDICADOR	Actualización del plan para la actividad.			
	DESCRIPCIÓN	Mide las actualizaciones semestrales del plan de la actividad.			
FORMA DE CALCULO	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS	
$\frac{\text{Actualización realizada}}{\text{Actualización planif.}} * 100$	Sr. Henry Palacios	Anual	100%	Guía Rafter.	
Registros:	<ul style="list-style-type: none"> • Profesiogramas • Bitácora de Guías • Lista de cheque de uso de materiales • Listas de chequeo de insumos de primeros auxilios. • Planificación de talleres anual en técnicas de primeros auxilios • Inventario de insumos para atender la emergencia. • Plan de emergencia para la actividad vuelo en parapente. • Manual de procesos y procedimientos. 				


	<ul style="list-style-type: none"> • Contrato de clientes. • Factura. • Fotografías • Recibo de pago por trabajos. 		
Procedimientos asociados:	TRANSPORTE		
	ANTES	DURANTE	DESPUÉS
	<ul style="list-style-type: none"> • Contacto con el transportista • Contratación del servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener limpia la unidad de transporte • Carga y descarga los equipos 	<ul style="list-style-type: none"> • Espera en un lugar seguro • Vuelve a la empresa
	FOTOGRAFÍAS		
	ANTES	DURANTE	DESPUÉS
	<ul style="list-style-type: none"> • Socializa con el cliente su trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> • Captura las mejores fotografías 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega su producto en un CD
RESPONSABLE DE LA HERRAMIENTA		Sello:	
Sr. José Vela	Firma:		
MIEMBROS DEL EQUIPO:		Propietario y/o gerente:	
Guía 1: Sr. Henry Palacios		Sr. Henry Palacios	Firma de aprobación:
Guía 2: Sr. José Pérez			

	HERRAMIENTA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD TURÍSTICA ESTRUCTURACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				Versión: 1
	Elaborado por: Christian Arizo Gabriel Angulo	Aprobado por: Sr. Henry Palacios	Fecha de elaboración: Febrero 6 del 2018	Fecha de aprobación: :	Código: ENM-GTE-DK-GTE-006
DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS					
Propósito. -					
<p>El propósito del presente documento dentro del ámbito institucional es ofrecer a los responsables de la Actividad turística descenso de aguas rápidas practicando kayak de la empresa Natural Magic Ecuador el respaldo y los lineamientos que permitan cumplir a cabalidad con sus funciones, controlando los procesos y procedimientos del trabajo.</p>					
Alcance. -					
<p>El presente procedimiento, comienza con la activación del equipo de guías para la actividad turística descenso en aguas rápidas practicando kayak por Natural Magic Ecuador y termina con la entrega de los equipos a bodega de la empresa.</p>					
Responsables. -					
Responsable de la Supervisión:			Counter de Ventas		
Responsable de la Aplicación:			Guía de kayak		
Responsable del Monitoreo del Indicador:			Sr. Henry Palacios		
Componentes. -					
<p>El presente documento contiene componentes alineados a un programa de la empresa Natural Magic Ecuador para fortalecer conocimientos a su personal, evaluar capacidades y controlar actividades que pretenden gestionar la calidad del servicio turístico de descenso de aguas rápidas practicando kayak.</p>					
Procedimiento. -					




Registros. -

		LISTA DE CHEQUEO PARA ACTIVIDADES DE "AIRE"	
RESPONSABLE:		FECHA	
ACTIVIDAD: SALTO DEL PUENTE			
CANTIDAD	MATERIAL	REVISION	
	Equipo de proteccion personal		
	Botiquin de primeros auxilios		
	Tablero con contratos de operación		
	Fondo de emergencia minimo 20\$		
	Cuerda de 10mm de 50 m		
	Cuerda de 10mm de 100m		
	Cuerda de 6mm de 50m		
	Sistema compuerta		
	Sistema de anclaje		
	Sistema de recoleccion de cuerdas		
	Conos de seguridad		
	Sillas		
	Chalecos reflectivos		
	Cartel publicitario		
	Arnes sillas		
	Arnes Integral		
	Cascos		
	Guantes		
	Hidratacion		
	Camara		
ACTIVIDAD : VUELO DE PARAPENTE			
	Equipo de proteccion personal		
	Botiquin de primeros auxilios		
	Listado de usuarios		
	Fondo de emergencia minimo 20\$		
	Vela de tandem		
	Paracaidas de emergencia		
	Silla de parapente		
	Manga de viento		
	Equipo de comunicación (radios)		
	Odometro(medidor de la velocidad del viento)		
	GPS		
	Computadora		
	Overoles		
	Cascos		
	Hidratacion		
	Camara		
OBSERVACIONES:			

		LISTA DE CHEQUEO PARA ACTIVIDADES DE "ROCA"	
RESPONSABLE:		FECHA	
ACTIVIDAD: DESCENSO DE CAÑONES			
CANTIDAD	MATERIAL	REVISION	
	Equipo de proteccion personal		
	Botiquin de primeros auxilios		
	Listado de usuarios		
	Fondo de emergecina minimo 20\$		
	Cuerda de 10mm de 50 m		
	Cuerda de 10mm de 100m		
	Mochila de 30 lts		
	Cascos		
	Neoprenos de 5mm		
	Zapatos		
	Arnes Silla(mosqueton, ocho, pañal de proteccion, linea de seguridad)		
	Chaquetas		
	Chalecos de flotacion PFD		
	Rodilleras		
	Guantes		
	Camara		
	Equipo de comunicaci3n(radios)		
	Hidratacion		
ACTIVIDAD : ESCALADA			
	Equipo de proteccion personal		
	Botiquin de primeros auxilios		
	Listado de usuarios		
	Fondo de emergencia minimo 20\$		
	Cuerda de 10mm de 50 m		
	Cuerda de 10mm de 100m		
	Protector de cuerdas		
	Mochila de 30 lts		
	Cascos		
	Zapatos pie de gato		
	Arnes Silla(mosqueton, ocho, pañal de proteccion, linea de seguridad)		
	Bolsa de magnesio		
	Guantes		
	Camara		
	Equipo de comunicaci3n(radios)		
	Hidratacion		
OBSERVACIONES:			

Fuente: EMPRESA NATURAL MAGIC
 Responsable: Gabriel Angulo, Christian Arizo.
 Fecha: 6 de febrero 2018.

		LISTA DE CHEQUEO PARA ACTIVIDADES DE "AGUA"	
RESPONSABLE:		FECHA	
ACTIVIDAD: RAFTING			
CANTIDAD	MATERIAL		REVISION
	Equipo de proteccion personal		
	Botiquin de primeros auxilios		
	Listado de usuarios		
	Fondo de emergencia minimo 20\$		
	Remolque		
	Balsas		
	Chalecos salvavidas PFD		
	Remos		
	Neoprenos		
	Zapatos		
	Chaquetas		
	Cascos		
	Bomba		
	Cuerda de Rescate		
	Kayak		
	Remo		
	Camara		
	Equipo de comunicaci3n(radios)		
	Hidratacion		
ACTIVIDAD : KAYAK			
	Equipo de proteccion personal		
	Botiquin de primeros auxilios		
	Listado de usuarios		
	Fondo de emergencia minimo 20\$		
	Remolque		
	Kayaks		
	Esponja		
	Bolsas de aire		
	Faldones		
	Remos		
	Cascos		
	Chalecos salvavidas PFD		
	Neoprenos		
	Cuerda de Rescate		
	Cola de mono		
	Camara		
	Equipo de comunicaci3n(radios)		
	Hidratacion		
OBSERVACIONES:			

Fuente: EMPRESA NATURAL MAGIC
 Responsable: Gabriel Angulo, Christian Arizo.
 Fecha: 6 de febrero 2018.

		FICHA DE CONTROL Y USO DE MATERIALES	
MATERIAL:			
RESPONSABLE	FECHA	Nº DE TURISTAS	USOS

*Fuente: EMPRESA NATURAL MAGIC
 Responsable: Gabriel Angulo, Christian Arizo.
 Fecha: 6 de febrero 2018.*

- Análisis. La empresa podrá aplicar el manual de procedimientos para las seis actividades de aventura, presentarlo al equipo de trabajo, socializarlo, ponerlo en práctica y obtener resultados; los resultados obtenidos del manual de procedimientos permitirán generar el respaldo y los lineamientos que permitan cumplir a cabalidad con sus funciones, controlando los procesos y procedimientos del trabajo.

CAPITULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

A partir de este trabajo de investigación la empresa cuenta con un diagnóstico de los riesgos laborales, en los puestos de trabajo correspondientes a las actividades turísticas, donde las condiciones de riesgo son variables dependiendo de las mismas. Tomando en cuenta la metodología semáforo, los colores representan el nivel de riesgo, el rango de los valores más altos están entre 1080 y 600, que representan una situación crítica para la empresa y se necesita suspender actividades hasta que el riesgo este bajo control; valores entre 500 y 150, demuestran que se necesita corregir y adoptar medidas de control inmediato; y valores entre 120 y 40 demuestran que se necesitan mejorar si es posible , pero es conveniente justificar la intervención; a partir de este diagnóstico se puede hacer una valoración del riesgo laboral propio de la profesión de guías de turismo de aventura y que son los riesgos biomecánicos los que pueden generar enfermedades laborales; A partir de este diagnóstico se podrá plantear un plan de gestión de riesgos para el trabajo.

La empresa podrá hacer uso de las herramientas técnicas, profesiogramas de trabajo para las seis actividades de aventura que recogen requisitos, tareas, responsabilidades, aptitudes, riesgos, capacidades, el procedimiento de selección y evaluación del talento humano para cubrir necesidades esenciales en los puestos de trabajo; para de esta manera seleccionar a la persona idónea.

La empresa podrá aplicar el manual de procedimientos para las seis actividades de aventura, presentarlo al equipo de trabajo, socializarlo, ponerlo en práctica y obtener resultados; los resultados obtenidos del manual de procedimientos permitirán generar el respaldo y los lineamientos que permitan cumplir a cabalidad con sus funciones, controlando los procesos y procedimientos del trabajo.

5.2 Recomendaciones

Se recomienda socializar el diagnóstico de los riesgos laborales encontrados en los puestos de trabajo, para establecer un plan de gestión de riesgos para el trabajo, y así fortalecer la calidad del servicio, la capacidad organizativa del personal, la seguridad integral de los guías y los usuarios en la aventura.

Para la aplicación del nuevo proceso de selección del talento humano se recomienda utilizar la herramienta profesiograma, para identificar las aptitudes con las que debe cumplir el personal; que permitirá seleccionar a los candidatos idóneos para cada una de las actividades turísticas de aventura.

Se recomienda a la empresa documentar y utilizar los reportes del manual de procedimientos, para elaborar un plan de emergencias dentro de cada actividad turística de aventura.

BIBLIOGRAFÍA

- (s.f.).
 Abate, E. (16 de Junio de 2009). *Federación Canaria de Piraguismo*.
 Obtenido de Federación Canaria de Piraguismo:
http://www.federacioncanariadepiraguismo.com/doc/Manual_Kayak_Traves_a.pdf
- Adriana Norma Martinez, Adriana Rosenfeld. (s.f.). *www.palermo.edu*.
 Obtenido de *www.palermo.edu*:
http://www.palermo.edu/economicas/PDF_2012/PBR6/PBR-edicion-especial-15.pdf
- Álvarez Galarza, Daniela del Rocio. (16 de Julio de 2013). *repo.uta.edu.ec*.
 Obtenido de *repo.uta.edu.ec*:
<http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/4623>
- Azogues, D. (g de junio de 2016). *EGARCO*. Obtenido de EGARCO:
<https://www.ekosnegocios.com/empresas/m/empresasg.aspx?ide=11679>
- Barrezueta, H. d. (31 de Enero de 2017). *www.aduana.gob.ec*. Obtenido de *www.aduana.gob.ec*: <https://www.aduana.gob.ec/wp-content/uploads/2017/05/Ley-Organica-de-Movilidad-Humana.pdf>
- Buendía, M. (07 de Mayo de 2009). *nanopdf.com*. Obtenido de *nanopdf.com*: https://nanopdf.com/download/rafting-deporte-de-aventura_pdf
- Bustos, C. (30 de Marzo de 2009). *repo.uta.edu.ec*. Obtenido de *repo.uta.edu.ec*:
http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/4495/1/ts%20hotel-eria%20y%20turismo_2009_15.pdf
- Carrera, D. R. (Mayo de 1998). *monografias*. Obtenido de *monografias*:
<https://www.monografias.com/trabajos28/riesgos-turismo/riesgos-turismo.shtml>
- Checa Barreno, Rafael Santiago. (16 de Julio de 2013). *repo.uta.edu.ec*.
 Obtenido de *repo.uta.edu.ec*:
<http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/4495>
- Colombia, M. d. (Octubre de 2014). *mineducacion.gov.co*. Obtenido de *mineducacion.gov.co*:
https://www.mineducacion.gov.co/cvn/1665/articles-347375_recurso_1.pdf
- Constuyente, A. (2008). *www.lexis.com*. Obtenido de *www.lexis.com*:
https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Destino, N. e. (05 de Julio de 2017). *Neuquen es tu Destino*. Obtenido de *Neuquen es tu Destino*: <http://neuquentur.gob.ar/es/rafting-kayack-navegacion/24327/equipamiento-para-rafting/>
- Escalada, F. E. (02 de Junio de 2007). *http://www.fedme.es*. Obtenido de *http://www.fedme.es*:
http://www.fedme.es/salaprensa/upfiles/678_F_es.pdf
- extremos.org. (12 de Septiembre de 2007). *www.extremos.org.ve*. Obtenido de *www.extremos.org.ve*:

- <https://www.extremos.org.ve/Equipamento-para-hacer-Rafting.html>
- Fedme. (2015). *Federacion Española de deportes de monaña y escalda*. Obtenido de Federacion Española de deportes de monaña y escalda:
<http://www.fedme.es/index.php?mmod=staticContent&IDf=148>
- Fernando Alvarado Espinel, Daniel Ortega Pacheco. (24 de Mayo de 2016). *www.turismo.gob.ec*. Obtenido de *www.turismo.gob.ec*.
- Fine, W. (14 de Marzo de 2014). <https://prezi.com/65oclsbte0qa/metodo-de-william-fine/>. Obtenido de <https://prezi.com/65oclsbte0qa/metodo-de-william-fine/>:
<https://prezi.com/65oclsbte0qa/metodo-de-william-fine/>
- Gomez, G. (11 de Diciembre de 2001). *gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/manuales-procedimientos-uso-control-interno/>
- gomezlidia49. (17 de Febrero de 2016). *puentingdeporte.blogspot.com*. Obtenido de *puentingdeporte.blogspot.com*:
<http://puentingdeporte.blogspot.com/2016/02/materiales.html>
- Guzman, M. (26 de Octubre de 2017). *Exito Personal*. Obtenido de Exito Personal: <http://www.exito-personal.com/checklist/>
- ICTE. (28 de Mayo de 2015). *www.hosteltur.com*. Obtenido de *www.hosteltur.com*: https://www.hosteltur.com/111269_turismo-cuenta-21-normas-internacionales-iso.html
- INSHT. (s.f.). *Ministerio de trabajo y asuntos sociales de España*. Obtenido de Ministerio de trabajo y asuntos sociales de España:
http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTécnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_330.pdf
- ISO, 4. (29 de Novirmbre de 2017). *Nueva Iso 45001*. Obtenido de Nueva Iso 45001: <https://www.nueva-iso-45001.com/2017/11/epp-equipo-proteccion-personal/>
- Laura Amaya. (15 de Septiembre de 2017). *SafetYA*. Obtenido de SafetYA:
<https://safetya.co/gtc-45-guia-identificacion-peligros/>
- León, E. P. (06 de Julio de 2017). *Ministero de Turismo*. Obtenido de Ministerio de Turismo: <https://www.turismo.gob.ec/noticias/>
- Leon, H. (05 de Diciembre de 2012). *nkaiglobal.wordpress.com*. Obtenido de *nkaiglobal.wordpress.com*:
<https://nkaiglobal.wordpress.com/2012/12/05/canyoning-barranquismo-equipo-basico-para-la-aventura/>
- Lic. Perla Guerrero, Dr. José Ramos. (2014). *Introduccion al Turismo. Primera Edición Ebook*, 32.
- Linker, L. (17 de Agosto de 2017). *ViajarFull*. Obtenido de ViajarFull:
<https://viajarfull.com/kayaking-que-es/>
- Ministerio de Turismo. (18 de 03 de 2015). *Queremos que la calidad sea el centro de todas las actividades que desarrolle el Misniterio de turismo*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Ministerio de Turismo*. (18 de Enero de 2018). Obtenido de Ministerio de Turismo:
<https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/portfolio/capacitacion-turistica>

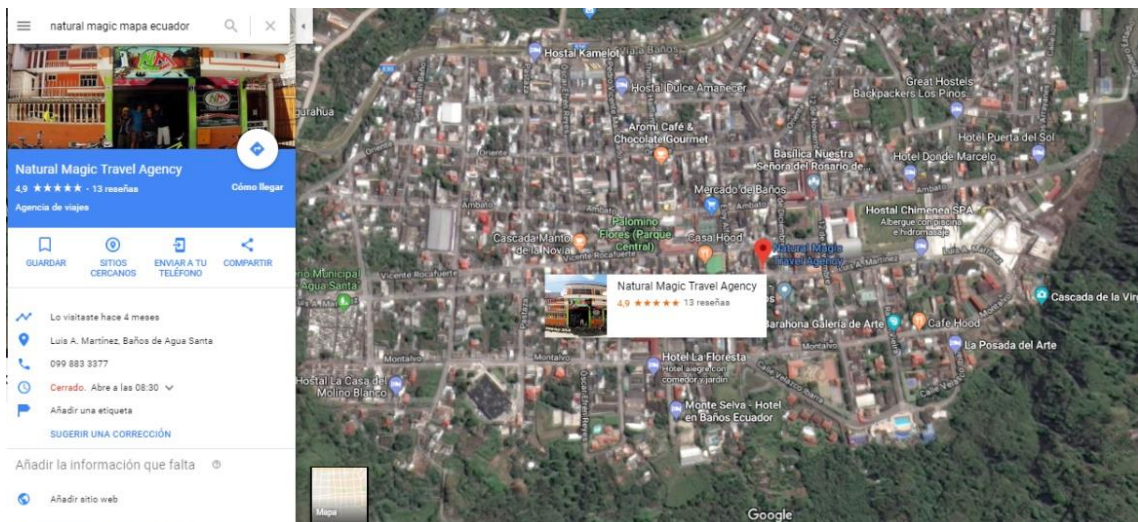
- Ministerio de Turismo. (18 de Enero de 2018). Obtenido de Ministerio de Turismo:
<https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/portfolio/capacitacion-turistica>
- Msc.dra.L.Jarrin. (1 de Abril de 2011). *dialnet-globalizacion de los tratados internacionales*. Obtenido de dialnet-globalizacion de los tratados internacionales: file:///E:/Downloads/Dialnet-GlobalizacionDeLosTratadosInternacionalesEnTurismo-3658981%20(3).pdf
- NACIONAL, H. C. (s.f.).
 NACIONAL, H. C. (26 de Septiembre de 2012). *www.trabajo.gob.ec*. Obtenido de *www.trabajo.gob.ec*: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>
- Negocios, T. d. (07 de Marzo de 2017). *tiempodenegocios.com*. Obtenido de *tiempodenegocios.com*: <https://tiempodenegocios.com/las-normas-iso/>
- Noboa Mena, Paúl Alberto. (1 de Agosto de 2013). *repositorio.uta.edu.ec*. Obtenido de *repositorio.uta.edu.ec*:
<http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/5201>
- Oleas, N. (09 de Mayo de 2014). *Gestiopolis*. Obtenido de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/la-capacitacion-y-el-desarrollo-del-personal/>
- Prevención, Q. (17 de Marzo de 2015). *quirónprevención*. Recuperado el 07 de 07 de 2018, de *quirónprevención*:
<https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/preven-cion-riesgos-laborales-prl>
- Roberto Urribarres, Sandra Urribarres. (2016). *Diccionario de Parapente, más de 1000 conceptos dedicados al parapente*. Cuba: Tercera Edición .
- Seguritecna. (22 de Septiembre de 2014). *seguritecna*. Obtenido de *seguritecna*: <http://www.seguritecna.es/seguridad-aplicada/otros/gestion-de-riesgos-y-turismo-activo>
- Softgrade. (22 de Junio de 2018). *Softgrade*. Obtenido de Softgrade: <http://softgrade.mx/como-hacer-un-manual-de-procedimientos/>
- Trabajo, S. y. (10 de Agosto de 2015). *Seguridad y Salud en el Trabajo ISO 45001*. Obtenido de Seguridad y Salud en el Trabajo ISO 45001: <http://norma-ohsas18001.blogspot.com/2013/09/lentes-de-seguridad.html>
- Tumaster. (25 de Abril de 2018). *Cepymenews*. Obtenido de Cepymenews: <https://cepymenews.es/el-profesiograma-que-es-y-para-que-sirve/>
- Turismo, M. d. (29 de Diciembre de 2014). *www.turismo.gob.ec*. Obtenido de *www.turismo.gob.ec*: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/LEY-DE-TURISMO.pdf>
- Turismo, M. d. (29 de Diciembre de 2014). *www.turismo.gob.ec*. Obtenido de *www.turismo.gob.ec*: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/LEY-DE-TURISMO.pdf>

- Turismo, R. G. (24 de Marzo de 2017). *Consumoteca*. Recuperado el 07 de 07 de 2018, de Consumoteca:
<https://www.consumoteca.com/turismo-y-viajes/que-es-una-actividad-turistica/>
- Turistico, E. (s.f.). *Entorno Turistico*. Obtenido de Entorno Turistico:
<https://www.entornoturistico.com/turismo-de-aventura-actividades-por-tierra/>
- UrquiaBas. (15 de Junio de 2018). *urquiabas*. Obtenido de urquiabas:
<https://blog.urquiabas.com/riesgos-laborales-turismo-activo/>

ANEXOS

Tabla 2, encuestas aplicadas a los guías de turismo de aventura de la empresa Natural Magic.

<p>Estimado guía. Con la finalidad de identificar los riesgos laborales a los que se expone el guía de turismo de aventura, en los sectores de la provincia del Tungurahua, en la empresa natural magic, le solicito muy comedidamente, se digne contestar el siguiente el siguiente cuestionario. Instrucciones. Dígnese colocar una X en la casilla que usted este de acuerdo.</p>			
NUMERO	PREGUNTAS	SI	NO
1	<p>¿Usted como guía de turismo de aventura, señale todos los riesgos laborales a los que se expone al desarrollar actividades de aventura?</p> <p>Físicos (), Biomecánicos (), Ergonómicos (), Psicológicos (), Biológicos (), Químicos (), Fenómenos Naturales ()</p>		
2	¿El counter de ventas de la empresa Natural Magic, revisa periódicamente los EPP, de los guías contratados para la actividad turística de aventura?		
3	¿Cuenta usted con certificaciones actualizadas, para poder trabajar en el desarrollo de actividades turísticas de aventura?		
4	¿En el desarrollo de las actividades de turismo de aventura, tiene problemas para comunicarse en diferentes idiomas?		
5	¿Conoce usted si la empresa natural magic, cuenta con un plan de emergencia, para el desarrollo de actividades de aventura?		
6	¿Conoce usted si la empresa natural magic, maneja listas de chequeo para el control del uso y la vida útil de los materiales, que se utilizan en el desarrollo de actividades de aventura?		
7	¿La empresa natural magic, entrega manuales de procedimientos seguros a los guías, para desarrollar actividades de turismo de aventura?		
8	¿En el desarrollo de actividades turísticas de aventura, alguna vez ha tenido alguna emergencia que supera su capacidad de respuesta con el grupo de turistas?		
9	¿Ha recibido alguna capacitación profesional por parte de la empresa natural magic?		
10	¿Cree usted que es necesario que la empresa que lo contrata, cuente con algún tipo de seguro, que respalde su trabajo profesional, como guía turístico de aventura?		



Responsables: Gabriel Angulo, Christian Arizo.

Anexo 2. Localización Satelital de la empresa Natural Magic.

Fuente: Google Maps

Responsables: Gabriel Angulo, Christian Arizo.

Tabla 3, N6mina de los Guías de Aventura

NOMINA DE LOS GUIAS DE AVENTURA			
NUMERO	APELLIDO Y NOMBRES	EDAD	PROFESION
1	Henry Palacios	30	Guía Nacional
2	Pato Montenegro	30	Guía Especializado
3	Bryan Ortiz	22	Guía Especializado
4	German Guevara	26	Guía Especializado
5	Darío Macas	29	Guía Especializado
6	Edgar Soria	40	Guía Especializado
7	Alex Andrade	18	Guía Especializado
8	Juan Casitua	30	Guía Especializado
9	Marco López	30	Guía Especializado
10	Fernando Velázquez	40	Guía Especializado
11	Ismael Álvarez	19	Guía Especializado
12	Arturo Rivera	40	Guía Especializado
13	Timoteo Santi	29	Guía Especializado

Responsables: Gabriel Angulo, Christian Arizo.

Anexo. 3 fotografías

Empresa Natural Magic
Bodega
Lugar: Baños de Agua Santa



Responsables: Gabriel Angulo, Christian Arizo.
Medio: Nikon D3300

Ilustración 1, Bodega donde se almacenas todos los materiales y elementos de protección personal

Registro del peso de los materiales
Lugar: Baños de Agua Santa
Responsables: Gabriel Angulo, Christian Arizo.
Medio: Nikon D3300



Ilustración 2, Registro del peso de los Materiales.

Entrevista con los guías de escalada
Lugar: Baños de Agua Santa
Responsables: Gabriel Angulo, Christian Arizo.
Medio: Nikon D3300



Ilustración 3, Entrevista con los Guías de Escalada

Encuestas a los guías de aventura
Lugar: Baños de Agua Santa
Responsables: Gabriel Angulo, Christian Arizo.
Medio: Nikon D3300



Ilustración 4, Encuestas a los guías de aventura.

Entrevista Gerente Marber tours
Lugar: Baños de Agua Santa
Responsables: Gabriel Angulo, Christian Arizo.
Medio: Nikon D3300



Ilustración 5, Entrevista Gerente Marber tours.

Puente de San Francisco
Lugar: Baños de Agua Santa
Responsables: Gabriel Angulo, Christian Arizo.
Medio: Nikon D3300



Ilustración 6, Puente de San Francisco

Actividad de Aventura Salto del puente
Charla de seguridad
Lugar: Puente de San Francisco
Responsables: Gabriel Angulo, Christian Arizo.
Medio: Nikon D3300



Ilustración 7, Actividad de Aventura Salto del puente, charla de seguridad.

Volando
Lugar: Puente de San Francisco
Responsables: Gabriel Angulo, Christian Arizo.
Medio: Nikon D3300



Ilustración 8, Volando, Realizando la actividad salto del puente.

Llenado de contrato de aventura
Lugar: Puente de Rio Blanco
Responsables: Gabriel Angulo, Christian Arizo.
Medio: Nikon D3300



Ilustración 9, Llenado de contrato de aventura.

Motivación para el salto
Lugar: Puente de Río Blanco
Responsables: Gabriel Angulo, Christian Arizo.
Medio: Nikon D3300



Ilustración 10, Motivación para el salto.

Actividad Turística Vuelo en Parapente
Charla de Seguridad
Lugar: Loma de Nitón
Responsables: Gabriel Angulo, Christian Arizo.
Medio: Nikon D3300



Ilustración 11, Actividad Turística Vuelo en Parapente, Charla de Seguridad.

Revisión de Seguridad
Lugar: Loma de Nitón
Responsables: Gabriel Angulo, Christian Arizo.
Medio: Nikon D3300



Ilustración 12, Revisión de seguridad, vuelo en parapente.

Acompañando al guía piloto a estabilizar la vela

Lugar: Loma de Nitón

Responsables: Gabriel Angulo, Christian Arizo.

Medio: Nikon D3300



Ilustración 13, Acompañando al guía piloto a estabilizar la vela.

Volando

Lugar: Loma de Nitón

Responsables: Gabriel Angulo, Christian Arizo.

Medio: Nikon D330



Ilustración 14, Volando en Parapente.

Actividad Turística Descenso de Cañones

Charla de Seguridad

Lugar: Cañones del chamana

Responsables: Gabriel Angulo, Christian Arizo.

Medio: Nikon D330



Ilustración 15, Actividad Turística Descenso de Cañones, Charla de Seguridad.

Posando en el Cañon
Lugar: Cañon de Chamana
Responsables: Gabriel Angulo, Christian Arizo.
Medio: Pentax



Ilustración 16, Posando en el Cañon .

Actividad Turística Escalada en Roca
Ejercicios de calentamiento
Lugar: Parque extremo San Martín
Responsables: Gabriel Angulo, Christian Arizo.
Medio: Nikon D3300



Ilustración 17, Actividad Turística Escalada en Roca, ejercicios de calentamiento.

Charla de seguridad
Lugar: Parque extremo San Martín
Responsables: Gabriel Angulo, Christian Arizo.
Medio: Nikon D3300



Ilustración 18, Charla de seguridad.

Escalada en roca.

Lugar: Parque extremo San Martín

Responsables: Gabriel Angulo, Christian Arizo.

Medio: Nikon D3300



Ilustración 19, Escalando la roca, Parque.

Actividad Turística Rafting

Charla de Seguridad

Lugar: Río Pastaza

Responsables: Gabriel Angulo, Christian Arizo.

Medio: Pentax



Ilustración 20, Actividad Turística Rafting, Charla de Seguridad.

Charla de Seguridad

Lugar: Río Pastaza

Responsables: Gabriel Angulo, Christian Arizo.

Medio: Pentax



Ilustración 21, Charla de seguridad.

Descenso por las aguas del río
Lugar: Río Pastaza
Responsables: Gabriel Angulo, Christian Arizo.
Medio: Pentax



Ilustración 22, Descenso por las aguas del río.

Descenso por las aguas del río
Lugar: Río Pastaza
Responsables: Gabriel Angulo, Christian Arizo.
Medio: Pentax



Ilustración 23, Descenso por las aguas del río Pastaza.

Actividad turística kayak

Prueba de equipos y charla de seguridad
Lugar: Río Puyo
Responsables: Gabriel Angulo, Christian Arizo.
Medio: Nikon D330



Ilustración 24, Actividad Turística kayak, Prueba de equipos y charla de seguridad.

Descenso por las aguas del río
Lugar: Río Puyo
Responsables: Gabriel Angulo, Christian Arizo.
Medio: Nikon D330



Ilustración 25, Descenso por las aguas del río.

Descenso por las aguas del río
Lugar: Río Puyo
Responsables: Gabriel Angulo, Christian Arizo.
Medio: Nikon D330



Ilustración 26, Descenso por las aguas del río.

Descenso por las aguas del río
Lugar: Río Puyo
Responsables: Gabriel Angulo, Christian Arizo.
Medio: Nikon D330



Ilustración 27, Descenso por las aguas del río Puyo.

Turista Alemana Vilma Rusek
Lugar: Río Puyo
Responsables: Gabriel Angulo, Christian Arizo.
Medio: Nikon D330



Ilustración 28, Turista Alemana Vilma Rusek, practicando kayak.

Prácticas de habilidades en kayak
Lugar: Río Puyo
Responsables: Gabriel Angulo, Christian Arizo.
Medio: Nikon D330



Ilustración 29, Prácticas de habilidades en kayak.

Descenso por las aguas del río
Lugar: Río Puyo
Responsables: Gabriel Angulo, Christian Arizo.
Medio: Nikon D330



Ilustración 30, Descenso por las aguas del río Puyo.