

# Calificación para Guías de Turismo Aventura y Estándares de Desempeño



**ADVENTURE TRAVEL**  
TRADE ASSOCIATION  
[www.adventuretravel.biz](http://www.adventuretravel.biz)

# [Contenidos]

3	INTRODUCCIÓN
5	COMO APLICAR Y USAR ESTE ESTÁNDAR
6	COMPETENCIAS BÁSICAS PARA EL GUIADO DE TURISMO AVENTURA
7	COMPETENCIA TÉCNICA
9	PRIMEROS AUXILIOS MÉDICOS EN ZONAS AGRESTES
10	SERVICIO AL CLIENTE Y HABILIDAD EN MANEJO DE GRUPOS
12	INTERPRETACIÓN DE LA HISTORIA NATURAL Y CULTURAL (TRANSMISIÓN DE CONTENIDO)
14	SUSTENTABILIDAD
18	RECOMENDACIONES PARA IMPLEMENTAR ESTE ESTÁNDAR
21	ADMINISTRACIÓN
22	ESTRUCTURA DE LA JUNTA ADMINISTRATIVA
24	METAS GEOGRÁFICAS DE MEMBRESÍA
26	DEFINICIONES



Pichincha, Ecuador © ATTA

## [Introducción]

Durante las últimas décadas la industria del turismo aventura ha crecido velozmente, expandiéndose de \$89 billones en 2010 a \$263 billones en 2013, y estimándose que cuatro de cada diez viajeros internacionales incorporan actividades de aventura al planificar su viaje.<sup>1</sup> Dado este rápido crecimiento, un mayor número de empresas y clientes están ingresando al mercado, haciendo que la industria necesite lineamientos claros respecto al desempeño y a la calificación de un guía de turismo aventura.

<sup>1</sup> ADVENTURE TRAVEL TRADE ASSOCIATION & GEORGE WASHINGTON UNIVERSITY Adventure Tourism Market Study [Online] August 2013 Available from: <http://files.adventuretravel.biz/docs/research/adventure-tourism-market-study-2013-web.pdf> [Accessed 18/12/15]

Los guías y tour leaders (o tour conductores) de turismo aventura están en el eje de la experiencia de turismo aventura. Velan por la seguridad de los viajeros de aventura, garantizan la calidad de la experiencia para el cliente; en definitiva transmiten y salvaguardan la reputación de una empresa de turismo aventura. Un excelente guía en un destino eleva el nivel de la industria, al igual que un guía menos competente puede perjudicar el negocio.

A pesar de la importancia de la calidad del guiado en el turismo aventura, investigaciones recientes confirman la ausencia de un

lineamiento global específico para los guías de turismo aventura. Aunque existen numerosos tipos de estándares y sistemas de garantía de calidad relevantes al turismo aventura, ninguno se ocupa directamente del rango de calificaciones necesarias para un guiado excelente en el turismo de turismo aventura. Por ejemplo, muchas personas en esta actividad pueden estar familiarizadas con estándares y sistemas de calidad tales como:

### Sistemas de Aseguramiento de Calidad

- Pautas técnicas para actividades específicas tales como rafting de aguas blancas, escalada en roca o montañismo.
- Estándares de hospitalidad y servicio a clientes.
- Sistemas de calidad para regular atracciones y eventos.
- Pautas de calidad para la interpretación que brindan los guías.
- Requisitos provinciales y nacionales de entrenamiento para guías.
- Estándares ISO de Seguridad para Turismo Aventura.

De esta lista, sólo las normas de seguridad ISO para el turismo aventura (ISO 21101 y TR 21102)<sup>2</sup> se enfocan específicamente en el turismo aventura, y ninguno de estos estándares o sistemas de seguridad de calidad cubren todos los aspectos necesarios para un guiado excelente en el turismo de aventura.

Ante la ausencia de un estándar global de calificación y desempeño, existe una amplia

variedad de enfoques sobre la gestión del guiado en turismo aventura. Mientras que algunos países no cuentan con estándares vigentes, en otros encontramos regulaciones gubernamentales detalladas especificando los requisitos de entrenamiento necesarios para poder recibir una certificación nacional como guía de aventura. Muchos destinos también cuentan con asociaciones de guías, que pueden establecer sus propias normas de entrenamiento y operatividad. El sector comercial también ha establecido sus propios códigos operativos, requiriendo que como mínimo los guías reciban certificaciones especializadas para actividades técnicas tales como rafting, kayaking y escalada. No obstante, estas certificaciones no están bien publicitadas o comprendidas por los viajeros y no son obligatorias, excepto por las empresas en sus prácticas de contratación.

En un intento por apoyar a la actividad a medida que se expande y profesionaliza, la Adventure Travel Trade Association (ATTA) ha dado inicio a esta Calificación del Guía de Turismo Aventura y Estándar de Desempeño. El estándar fue desarrollado durante los meses de noviembre 2014 a diciembre 2015 por un grupo de 22 profesionales de la actividad turística, organizados por la ATTA. El grupo de trabajo estuvo abierto a todos y atrajo a voluntarios de 16 países, incluyendo guías, empresarios y miembros de la actividad. La lista completa de participantes puede encontrarse [aquí](#).

2 ISO (2014) ISO 21101: Adventure Tourism, Safety Management Systems Requirements [Online] January 2014. Available from: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:21101:ed-1:v1:en> [Accessed: 18/12/15]



Chile © ATTA

## [ Como Aplicar y Usar Este Estándar ]

Este estándar no es exigido o regulado de o regulado de ninguna manera por la ATTA o por cualquier otra organización. Gobiernos, administradores de destinos y propietarios de empresas pueden referir a este estándar para evaluar la calidad y desempeño de sus guías, y para determinar programas de entrenamiento adecuados.

Los gobiernos pueden decidir crear sus propias regulaciones basándose en este estándar, pero este documento no tiene la intención

de, ni debería, usarse por sobre las leyes nacionales o locales. Los guías, tanto nuevos como experimentados, pueden referirse a este estándar para evaluar su propio desempeño y establecer el rumbo de su capacitación. Este estándar es de aplicación específica para los guías de turismo aventura. Puede ser aplicable a proveedores de actividades de aventura, o instructores, pero se enfoca en los requisitos y necesidades de un guía dentro del sector de turismo aventura (ver definiciones).

# Competencias Básicas para el Guiado de Turismo Aventura

La industria del Turismo Aventura es extremadamente diversa. Diversa en términos de geografía, con empresas de viajes de aventura ubicadas en todo el mundo; y diversa en cuanto a las actividades, con una lista de productos de aventura en permanente evolución y presentada por los guías de aventura a los clientes. Esta diversidad ha generado muchas maneras de medir el desempeño del guía de turismo aventura, y muchos enfoques para incorporar estándares a los esquemas de entrenamiento. La participación del gobierno, a través de leyes y regulaciones, también impacta en la promulgación de estándares.

A pesar de esta diversidad, han surgido calificaciones universales para los guías de turismo aventura, independientes de la actividad o el destino. Se han determinado las siguientes cinco competencias básicas para los guías de turismo aventura, independientemente de la geografía o de las actividades:

## 1 COMPETENCIA TÉCNICA

## 2 PRIMEROS AUXILIOS MEDICOS EN ZONAS AGRESTES

## 3 SERVICIO AL CLIENTE Y HABILIDAD EN MANEJO DE GRUPOS

## 4 INTERPRETACIÓN DE LA HISTORIA NATURAL Y CULTURAL (TRANSMISIÓN DE CONTENIDO)

## 5 SUSTENTABILIDAD

Las siguientes páginas describen cada una de estas competencias básicas y proveen ejemplos que las ilustran.

Las competencias están alineadas con, y se desarrollan en base a la ISO 21101 y TR 21102 que define el rol de un guía de turismo aventura de la siguiente manera:

### **El rol del líder, independientemente de la actividad de turismo aventura que se desarrolla, generalmente incluye:**

1. Apoyo a los participantes;
2. Gestión de seguridad y cuidado de los participantes y del equipo de liderazgo en concordancia con el sistema de seguridad del operador, incluyendo la provisión de información, instrucción, supervisión y entrenamiento adecuados;
3. Aplicación de procedimientos de emergencia;
4. Compartir información.

## 1 COMPETENCIA TÉCNICA

Actualmente, cuando existen estándares y protocolos para los guías de turismo aventura, en general incumben a las habilidades específicas para cada deporte, como rafting de aguas blancas, escalada en roca o montañismo. Existen numerosas certificaciones y organismos certificadores, y también recursos para entrenar muchas actividades.

El segmento de habilidades técnicas del Estándar de Desempeño y Calificación del Guía de Turismo Aventura se orienta a las habilidades y competencias que deben poseer los guías independientemente de la actividad que estén liderando. La norma ISO 21101 se ha usado como referencia para alinearse.

Los guías deben poseer la habilidad técnica, incluyendo certificaciones deportivas vigentes, para llevar a cabo con seguridad las actividades ofrecidas en el viaje comercial.

rafting en aguas blancas para diferentes niveles.

**Cuando no se requiere o no hay certificación disponible, el protocolo de la actividad debe estar determinado y documentado.**

- a. Ejemplo: proveedores de caminatas en regiones costeras refieren al protocolo existente para hiking y caminatas en serranías/cerros.
- b. El protocolo debe incorporar los estándares vigentes relevantes.
  - i. Ejemplo: las travesías con raquetas de nieve incorporan el protocolo de avalanchas.

**Por ejemplo, en los casos donde una actividad se encuentra regulada por un organismo de gobierno local o nacional, estas reglas deben observarse.**

- a. Ejemplo: las certificaciones del British Canoeing (BC)<sup>3</sup> serían requeridas en el Reino Unido para guías de canotaje y kayak. Ejemplo: la Federación Internacional de Rafting (IRF)<sup>4</sup> brinda certificaciones para

**Ciertas habilidades técnicas deben estar siempre presentes, independientemente de la geografía y de la actividad desarrollada:**

- a. Orientación y navegación.

<sup>3</sup> BRITISH CANOEING [Online] Available from: <http://www.bcu.org.uk/tests-and-awards/> [Accessed: 18/12/15]

<sup>4</sup> INTERNATIONAL RAFTING FEDERATION [Online] Available from: <http://www.internationalrafting.com/gte/gte-scheme/> [Accessed: 18/12/15]

Los guías deben observar los protocolos de seguridad relevantes específicos a la compañía, el lugar y las actividades.

la regulación del lugar donde está guiando. La regulación local sobre grupos pequeños reemplaza al protocolo de la compañía.

- b. Manejo de situaciones de emergencia, riesgos e imprevistos.

**Los protocolos de seguridad incluyen, pero no se limitan a:**

- a. Respuesta a emergencias;
- b. Certificaciones requeridas;
- c. Obligación de actuar (administrando cuidados a los participantes);
- d. Número de guía/s por cantidad de pasajeros;
- e. Procedimientos operativos apropiados y evaluación de riesgos.

**Los guías deben adherir al protocolo o estándar que fuere más estricto o específico para la actividad o locación, especialmente cuando está dictado por la ley.**

- a. Ejemplo: Una empresa puede tener un protocolo donde el tamaño máximo de un grupo es mayor en número al indicado en

Los guías deben de haber recibido entrenamiento actualizado y las licencias (si aplican) específicas para el equipamiento y los vehículos utilizados.

**Certificaciones y licencias pueden estar determinadas por las leyes locales, los estándares de la actividad o el protocolo de la empresa.**

## 2 PRIMEROS AUXILIOS MÉDICOS EN ZONAS AGRESTES

Con frecuencia los viajes de aventura se desarrollan en zonas remotas lo que, combinado con actividad física de variada intensidad, eleva la probabilidad de que un guía de aventura deba responder a alguna forma de primeros auxilios o emergencia médica varias veces a lo largo de su carrera.

Los guías deben tener una certificación médica basada en el protocolo aceptado y acorde con la cantidad de tiempo que se necesita para llegar a un centro de asistencia definitivo.

**Ejemplos incluyen: Primeros Auxilios Básicos y RCP, Primeros Auxilios en Zonas Agrestes y RCP, Wilderness First Responder, y Wilderness EMT.**

- a. El entrenamiento requerido va a variar por región y por actividad.
- b. El entrenamiento debe incluir práctica y entrenamiento de RCP en un escenario agreste.

5 WILDERNESS MEDICAL SOCIETY (2015) Wilderness Medical Society [Online] Available from: <http://www.wms.org/> [Accessed: 18/12/15]

6 INTERNATIONAL LIAISON COMMITTEE ON RESUSCITATION. (2015) [Online] Available from: <http://www.ilcor.org/home/> [Accessed: 09/01/16]

**El protocolo aceptado es el de Wilderness Medical Society<sup>5</sup> y del International Liaison Committee on Resuscitation ILCOR<sup>6</sup> (Comité de cooperación internacional de resucitación).**

- a. Existen otros estándares pero deben alinearse con estos protocolos.
  - i. Para cuidados en zonas agrestes referir a los protocolos de WMS.
  - ii. Para primeros auxilios “básicos”, referir a los estándares ILCOR para su región.

### 3 SERVICIO AL CLIENTE Y TÉCNICAS DE MANEJO DO GRUPOS

Los guías de turismo aventura se diferencian de los educadores de aventura o de los proveedores de aventura recreativa por poner un mayor énfasis en el servicio al cliente. Para el guía de turismo aventura las técnicas de servicio al cliente deben equilibrar el servicio con el protocolo de seguridad requerido para las actividades de aventura y/o con las zonas remotas.

Además, un guía es responsable de gestionar la relación entre los clientes y la gente local, debe poder comunicarse en el idioma/s local o mediante intérpretes, y debe ser capaz de una buena comunicación intercultural e interpersonal.

**La capacitación de los guías debe poner énfasis en el servicio al cliente.**

**Los estándares específicos dependen de los protocolos de cada empresa pero deben incluir lo siguiente:**

- a. Un guía muestra interés en las ideas, los puntos de vista y principios de los participantes y demás involucrados, de manera respetuosa y tolerante.
- b. Durante el tour y desarrollo del itinerario el guía toma en consideración los diferentes niveles de habilidad, las limitaciones físicas y las expectativas del grupo y los asesora sobre las posibilidades dentro del itinerario.
- c. Un guía debe identificar quejas y manejar conflictos solucionándolos mediante mediación o negociación, haciendo un seguimiento posterior y propiciando oportunidades para el feedback.
- d. Un guía establece y mantiene contacto con los proveedores locales tales como guías de tours, choferes y proveedores. Durante problemas tales como disputas o conflictos de interés, el guía actúa como intermediario buscando una solución que sea aceptable para todos los involucrados.
- e. En caso de enfermedad, accidentes u otras emergencias, el guía debe poder lidiar con la situación y actuar conforme a su entrenamiento, en acuerdo a los protocolos aceptados, las normas de seguridad y las instrucciones de la compañía.

En el contexto del turismo aventura existen consideraciones adicionales sobre servicios al cliente que deben incorporarse a las prácticas de guiado.

- a. Monitoreo de la salud y del bienestar del cliente o participante:
  - i. Hidratación y alimentos;
  - ii. Temperatura corporal y bienestar general;
  - iii. Ánimo y espíritu.
- b. Manejo de los diferentes niveles de habilidad.
- c. Comprender las expectativas de los participantes acerca de la experiencia.
- d. Manejo de grupo/dinámica.

Los guías deben poseer fuertes habilidades de comunicación verbal y no verbal.

**La comunicación incluye la habilidad de dar directivas claras y es un componente integral en la conducción de una actividad segura.**

Desde el inicio los clientes deben tener una clara comunicación respecto de sus expectativas sobre la experiencia.

- a. Se deben emplear técnicas de indagación para determinar las expectativas específicas de los clientes.
- b. Guías deben esforzarse para exceder las expectativas de los clientes, tanto físicas como emocionales.

Los guías deben percibir las formas de comunicación no verbal de los clientes, en un intento de interpretar necesidades y deseos antes que se manifiesten.

## 4 INTERPRETACIÓN DE LA HISTORIA NATURAL Y CULTURAL

### (TRANSMISIÓN DE CONTENIDOS)

Se espera que un guía de turismo aventura sea un experto en la temática presentada en salidas o tours incluyendo, pero sin limitarse a, la historia natural y cultural, eventos actuales y el patrimonio cultural. No es suficiente conocer hechos y estadísticas; también debe estar presente la habilidad de comunicarse de manera efectiva. Los guías deben desplegar tanto conocimiento como destreza comunicacional para englobar una amplia gama de conceptos culturales y regionales, conjuntamente con los intereses de la audiencia. Las técnicas de transmisión de contenidos se aplican tanto en entornos de educación formal como durante comunicaciones informales durante comidas y conversaciones casuales.

Los guías imparten conocimientos de una manera accesible y digerible para clientes y participantes. La técnica se llama “interpretación” o “interpretación temática”.

Los guías deben tener conocimientos relevantes sobre historia y cultura local y presentar información cierta.

**Guías deben estar familiarizados con la/s cultura/s local/es de las regiones donde operan.**

- a. Al incorporar gente local, los guías deben hacerlo de manera auténtica y de modo respetuoso.
- b. Es responsabilidad del guía asegurarse que los clientes estén informados de, y cumplan con, el respeto necesario al interactuar con las comunidades locales.
- c. Debe usarse un lenguaje apropiado al interactuar con, y referirse a las comunidades locales.

**Los guías deben tener conocimientos actualizados sobre la historia local y los acontecimientos actuales relevantes, y estar capacitados para presentar esta información libre de tendencias.**

Los guías deben tener conocimientos específicos sobre la historia natural del medioambiente visitado.

Emplear técnicas educativas para compartir la información de manera atractiva con los clientes.

- a. Como mínimo, es importante que todos los guías tengan conocimientos básicos de flora y fauna, ecosistemas y ecología general.
  - b. El nivel de conocimiento debe ser acorde a la especialización declarada por la empresa y por los mismos guías.
- a. La presentación debe ser provocativa, participativa y estimulante.
  - b. El contenido debe ser relevante para la audiencia:
    - i. Esforzarse para aprender los intereses, objetivos y nivel de conocimientos de los participantes; y ajustar el contenido a esos intereses.
    - ii. El guía es responsable de que la información presentada sea entendida por los participantes.
  - c. El contenido se debe organizar de manera temática:
    - i. Debe haber un “argumento” y un “tema” concreto bajo el cual se presenta el material.
    - ii. El público debe tener claro el propósito y como este se vincula dentro de la narrativa general.

## 5 SUSTENTABILIDAD

Un valor fundamental del sector del turismo aventura es la sustentabilidad, incluyendo la sustentabilidad ambiental y social. El modo en que los guías interactúan con los socios locales y comparten la cultura e historia local es fundamental para asegurar el impacto positivo que el turismo aventura puede tener en las comunidades. Cómo esto se lleva a cabo es el eje de una excelente experiencia para los clientes. Los guías operan sustentablemente al minimizar los impactos ambientales y demostrando prácticas sustentables a los clientes.

### Los Principios del Guiado de Bajo Impacto

**Los guías deben estar capacitados sobre los principios de Sin Dejar Huellas / Leave No Trace, adecuados a la locación.**

- a. Acorde a lo expresado por Sin Dejar Huellas (The Leave No Trace Center for Outdoor Ethics)<sup>7</sup>:
  - i. Planifique con anticipación y prepárese;
  - ii. Viaje y acampe sobre superficies durables (USA, Canada, Australia) O Viaje y acampe sobre suelos durables (Irlanda, Nueva Zelanda y Reino Unido);
  - iii. Deseche los residuos de forma adecuada;
  - iv. Deje lo que encuentra;
  - v. Minimice los impactos de las fogatas;
  - vi. Respete la vida silvestre (USA, Canadá Australia) O Respete animales de granja y animales

silvestres (Nueva Zelanda, Irlanda y Reino Unido);

- vii. Sea considerado con otros visitantes (USA y Canadá) O Sea considerado con sus anfitriones y otros visitantes (Australia) O Sea considerado con los otros (Irlanda, Nueva Zelanda, Reino Unido).

- b. La instrucción debe ser adecuada para la geografía del lugar donde el guía se encuentra liderando.
- c. El énfasis en la aplicación de estos principios debe incluir la voluntad por detener la caza furtiva y el tráfico ilegal de fauna y productos derivados.

**Existen principios adicionales, y se debe adherir a ellos acorde a lo designado en: “Beyond Leave No Trace” (Mas allá de Sin Dejar Huellas) de Simon y Alagona (2009)<sup>8</sup>:**

- a. Educarse a uno mismo y a los otros sobre los lugares visitados;
- b. Adquirir solo el equipamiento y la vestimenta necesaria;
- c. Cuidar el equipamiento y la ropa que se tiene;

7 LEAVE NO TRACE CENTER FOR OUTDOOR ETHICS (2015) Leave No Trace Center For Outdoor Ethics [Online] Available from: <https://lnt.org/> [Accessed: 18/12/15]

8 SIMON, G. & ALAGONA, P. (2009) Beyond Leave No Trace. Ethics, Place & Environment: A Journal of Philosophy & Geography. 12 (1). p. 17-34.

- d. Elegir a conciencia la comida, equipamiento y ropa;
- e. Minimizar la producción de residuos;
- f. Reducir el consumo energético;
- g. Involucrarse mediante la conservación y restauración de los lugares visitados.

**Los guías deben estar conscientes de, e incorporar a su guiado cuando corresponda, los siguientes principios descritos por La Sociedad Internacional de Ecoturismo (The International Ecotourism Society)<sup>2</sup>:**

- a. Minimizar los impactos físicos, sociales, de comportamiento y psicológicos;
- b. Generar concientización y respeto por el ambiente y la cultura;
- c. Brindar experiencias positivas tanto para los visitantes como para los anfitriones;
- d. Brindar beneficios financieros directos para la conservación;
- e. Ofrecer a los visitantes experiencias memorables que ayuden a generar sensibilidad hacia el clima político, ambiental y social del país anfitrión;
- f. Reconocer los derechos y creencias espirituales de la población indígena en cada comunidad y trabajar junto a ellos para crear empoderamiento.

**Los guías deben conocer y, donde aplique, incorporar a su guiado los siguientes principios descritos por la Adventure Travel Trade Association en su Declaración de Valores (Values Statement)<sup>10</sup> incluyendo:**

- a. Maximizar los beneficios sociales y económicos a la comunidad local y minimizar los impactos negativos;
- b. Maximizar los beneficios al patrimonio

cultural y minimizar los impactos negativos;

- c. Maximizar los beneficios al medioambiente y minimizar los impactos negativos;
- d. Proteger a los niños de los efectos negativos del turismo acorde a lo expresado por la organización: TheCode.org<sup>11</sup>.

### **Derechos Humanos y Anti-Tráfico de Personas**

- a. Un guía de turismo aventura debe acatar los estándares internacionales y locales con relación a los derechos humanos.
  - i. Ejemplo: International Porter Protection Group IPPG (Grupo Internacional de Protección a los Porteadores)<sup>12</sup>.
- b. Deben documentar y reportar el uso de actividad ilegal y carente de ética en las áreas donde estén guiando, incluyendo a proveedores y asociados involucrados en tales actos. Esto incluye trata de niños y personas, prostitución ilegal, y trabajo no remunerado o mal pago.
  - i. A quien reporte el guía tal comportamiento depende del protocolo de la empresa, y de la jurisdicción donde se encuentre guiando.

9 THE INTERNATIONAL ECOTOURISM SOCIETY (2015) The International Ecotourism Society [Online] Available from: <http://www.ecotourism.org/> [Accessed: 18/12/15]

10 ADVENTURE TRAVEL TRADE ASSOCIATION. (2013) ATTA Values Statement [Online] February 2013 Available from: <http://cdn.adventuretravel.biz/wp-content/uploads/2013/02/Values-Statement-Trade-English.pdf> [Accessed: 18/12/15]

11 THE CODE.ORG (2015) Protect Children from Sex Tourism [Online] August 2015 Available from: [http://www.thecode.org/wp-content/uploads/2015/08/The-Code-Brochure\\_Protect-Children\\_LR.pdf](http://www.thecode.org/wp-content/uploads/2015/08/The-Code-Brochure_Protect-Children_LR.pdf) [Accessed: 18/12/15]

12 INTERNATIONAL PORTER PROTECTION GROUP (IPPG). (2015) Trekking Ethics: the 5 Guidelines. [Online]. Available from: <http://www.ippg.net/trekking-ethics/> [Accessed: 28/12/15]

### Protección Animal

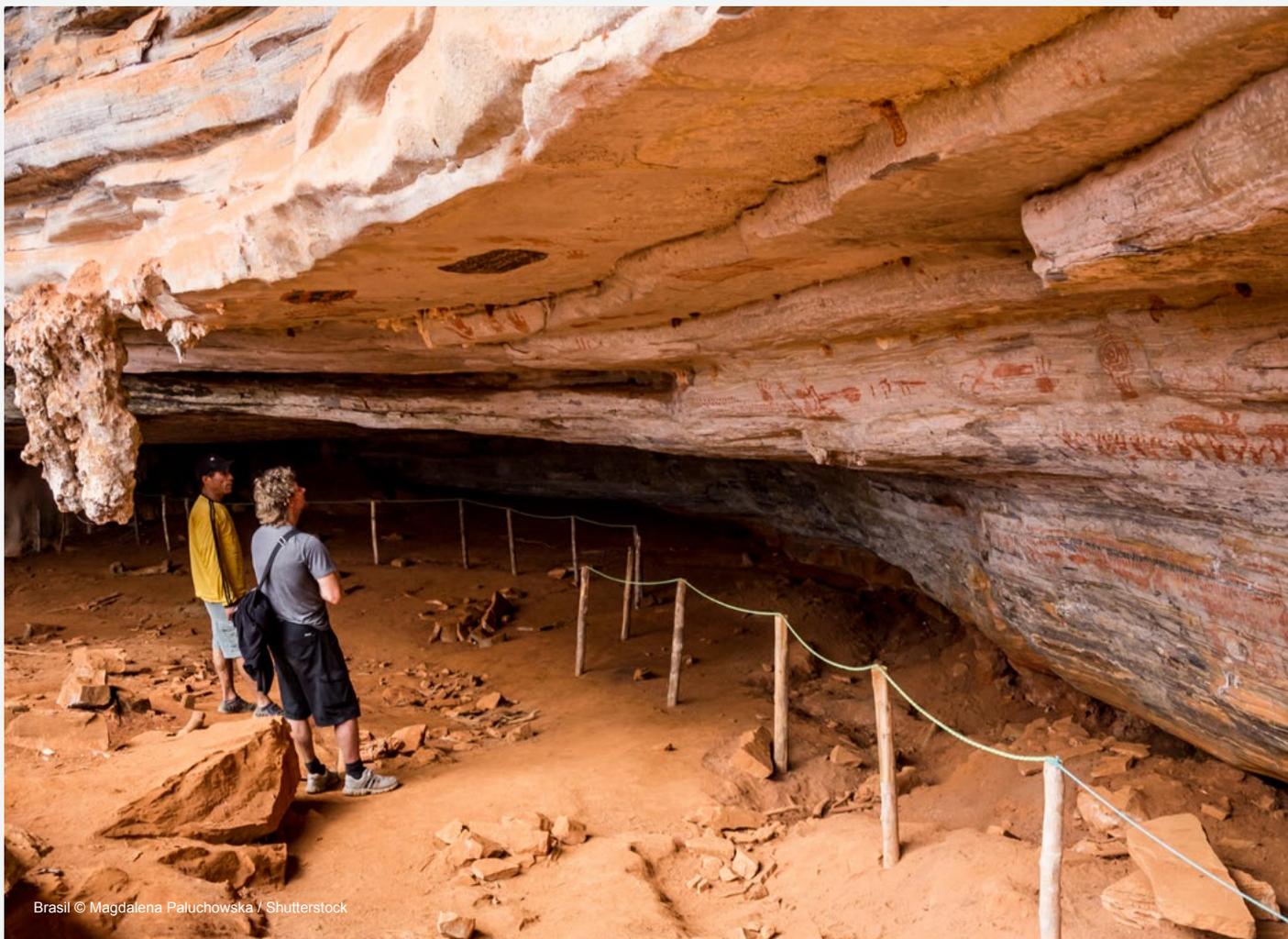
- a. Los guías de turismo aventura tienen un rol crucial en salvaguardar el bienestar de los animales que trabajan en, o se encuentran afectados por, la industria del turismo.
- b. Los guías tienen la obligación de no involucrarse en, y de reportar sobre cualquier situación de crueldad o explotación animal, tales como, pero sin limitarse a:
  - i. Animales sujetos al comercio ilegal;
  - ii. Animales golpeados, hostigados, asustados o tratados de manera abusiva;
  - iii. Animales privados de alimentos o agua;
  - iv. Animales sobrecargados, llevados a tiro o montados usando embocaduras tradicionales;
  - v. Animales forzados a trabajar estando enfermos, lastimados, en estado de preñez, o no aptos para trabajar por algún otro motivo.
- c. Es esencial que periódicamente se desarrollen, implementen, revisen y actualicen las políticas y estrategias en concordancia con las comunidades y los expertos en protección animal.

### Tráfico y Consumo de Fauna y Artefactos Culturales

- a. La matanza ilegal de animales salvajes y la explotación ilegal de plantas y bosques son crímenes que tienen un efecto devastador en el medioambiente, la subsistencia local y la biodiversidad.
  - i. Los guías deben advertir a los clientes antes de adquirir o consumir algo hecho de un árbol exótico, planta o animal salvaje que pueda contribuir con la extinción o explotación.
  - ii. Los guías deben familiarizarse con la cocina exótica local, que pueda contener productos ilegales.
  - iii. Estar informados sobre la legislación internacional y del país local y de las penalidades por tráfico de especies protegidas y productos de madera.
  - iv. Los guías deben evitar que los clientes se lleven plantas o semillas que se encuentran en los senderos o en los sitios visitados.
  - v. Los guías deben instruir a los clientes a no llevarse elementos cerámicos o líticos de los sitios arqueológicos.
- b. Los objetos culturales tales como tallas, cerámica, y antigüedades son obsequios atractivos, pero pueden ser robados, excavados ilegalmente o ser artefactos saqueados. El impacto que esto puede tener es irreversible negando a países y

gente local su patrimonio y su identidad cultural.

- i. Los guías se deben asegurar que los souvenirs que los clientes quisieran adquirir tengan una historia documentada legal, que no fuesen robados y que puedan ser exportados.
- ii. Los guías deben analizar e incitar a los clientes que pregunten sobre el origen de lo que está en venta.



Brasil © Magdalena Paluchowska / Shutterstock

## Recomendaciones Para Implementar Esta Estándar

Cada destino y empresa encontrará la manera de lograr que sus guías de turismo aventura alcancen al nivel descrito en este estándar. No todas las empresas tendrán el mismo acceso a capacitaciones y entrenamiento, y habrá varios caminos para que los guías alcancen este óptimo nivel de desempeño. Este segmento incluye sugerencias para implementar aspectos concretos de este estándar.

### Sugerencias para la implementación de la competencia técnica:

- a. Las certificaciones requeridas pueden variar por región y su equivalencia debiera compararse y evaluarse frecuentemente.
- b. Se puede consultar con otros organismos de gestión o de certificación para crear programas en donde no existiese una administración regional.
  - i. Antes de su aplicación, debiera compararse la compatibilidad de los

requisitos y aptitudes.

**Sugerencias para implementar la competencia de primeros auxilios y de medicina en zonas agrestes:**

a. Los estándares internacionales para la administración de primeros auxilios y RCP han sido creados por ILCOR (International Liaison Committee on Resuscitation).

i. Si existe capacitación en el destino, asegurar que esté alineada con la pautas para esa región (ver \* abajo).

ii. Si no existen recursos, o si estos no cumplen con los estándares, trabajar en base a los estándares de ILCOR para desarrollar un plan ya sea para importar entrenadores.

b. La WMS Wilderness Medical Society ha creado los estándares internacionales para situaciones alejadas del cuidado definitivo.

i. Si existe capacitación en el destino, asegurar que esté alineado con este estándar.

ii. Si no hay recursos, o si estos no cumplen con los estándares, trabajar usando los estándares de la WMS para desarrollar un plan ya sea para importar entrenadores certificados o bien crear la infraestructura local adecuada para las necesidades de capacitación.

**\*ILCOR Organizaciones Regionales de Resucitación y Primeros Auxilios**

- American Heart Association (AHA)
- European Resuscitation Council (ERC)
- Heart and Stroke Foundation of Canada (HSFC)
- Australian and New Zealand Committee on Resuscitation (ANZCOR)
- Resuscitation Councils of Southern Africa (RCSA)
- Inter American Heart Foundation (IAHF)
- Resuscitation Council of Asia (RCA)

c. Sugerencias para implementar la competencia de servicio al cliente y manejo de grupos:

i. Existen pocos estándares de servicio al cliente que engloben a toda la industria; no obstante, existen muchos protocolos de entrenamiento en el campo de la hospitalidad que pueden referenciarse al desarrollar un entrenamiento conforme con este estándar.

ii. Se debe poner énfasis en la capacitación para lograr el mismo nivel de atención a esta competencia que a las otras competencias.

d. Sugerencias para implementar la competencia de interpretación de la historia natural y cultural:

i. Al diseñar una capacitación para esta competencia, determinar un estilo pedagógico en torno de cual

se construirá el protocolo.

- ii. Ejemplo: el entrenamiento de la National Association for Interpretation's Certified Interpretative Guide training.

**Sugerencias para implementar la competencia de sustentabilidad:**

- a. Identificar los elementos aplicables de este estándar, combinados con estándares internacionales no identificados aquí para crear una regulación obligatoria.

13 NATIONAL ASSOCIATION FOR INTERPRETATION. (2015) The Certified Interpretive Guide Program. [Online]. Available from: <http://www.interpnet.com/nai/docs/CIG-Flyer.pdf> [Accessed: 28/12/15]



Baja Sur, Mexico © ATTA / Hassen Salum

## [Administración]

La Calificación para Guías de Turismo Aventura y Estándares de Desempeño está administrada por un grupo voluntario compuesto por guías y por profesionales de la industria. Su propósito es asegurar y supervisar el mantenimiento continuo de este estándar. Las responsabilidades de la administración incluyen:

- a. Realizar acciones en todo el mundo para informar a empresas y gobiernos sobre este estándar.
- b. Asistir en los esfuerzos de implementación de este estándar.
- c. Aceptar, documentar e incorporar retroalimentación y sugerencias relevantes.
- d. Actualizar el estándar periódicamente.
  - i. Anualmente pueden realizarse ajustes en formato, idioma y actualización.
  - ii. Cada termino, una actualización será acordada y publicada.

## ESTRUCTURA DE LA JUNTA ADMINISTRATIVA

Con la intención de incorporar a la administración tanto la diversidad geográfica como la de la industria, la junta administrativa ha resuelto la siguiente estructura, posiciones y términos.

### Composición de la Junta Administrativa

- a. La junta estará conformada por representantes de la comunidad del turismo aventura.
- b. Debiera haber al menos un guía y un operador local por cada gran área geográfica (ver detalle abajo). Los operadores emisivos que operen en una parte específica del mundo, aunque no estén situados en esa región, pueden ser aceptados.
- c. Todo miembro de la industria puede ser miembro de la Junta. Los miembros pueden nominarse a sí mismos o ser nominados por otra persona, siendo aceptados por simple mayoría de los actuales miembros de la administración y de manera continua hasta cubrir cada puesto. Una vez cubiertos todos los puestos por región, anualmente se considerarán nuevos solicitantes.

### Término

- a. Cada representante acuerda servir un término inicial de tres años.
- b. Los miembros del grupo de trabajo existente, que redactaron el primer boceto del estándar, son

automáticamente designados para el primer término de tres años si así lo desean. La participación de estos individuos como miembros fundadores no será contada hacia el número meta de la cantidad total de miembros.

- c. Después del período inaugural de tres años, los miembros de la administración permanecerán por cinco años.

### Liderazgo y Votación

- a. La junta tendrá un comité ejecutivo comprendido como mínimo por un director y un secretario.
  - i. Durante el período inaugural de tres años, el director será nombrado por el grupo final de trabajo, y el puesto de secretario pertenecerá a un representante de la Adventure Travel Trade Association.
  - ii. La Junta Administrativa puede evaluar posiciones adicionales del comité ejecutivo.
  - iii. Las decisiones sobre el estándar se hacen por consenso. Cada miembro tiene un voto; todos los

votos son iguales.

### Reuniones de la Junta

- a. Durante los primeros tres años, la junta se reunirá como mínimo dos veces por año.
- b. Durante los primeros tres años, la Adventure Travel Trade Association administrará las necesidades de la junta liderando la coordinación del grupo. Pasados los tres años, el grupo se auto-administrará y financiará.
- c. Al finalizar los primeros tres años, y desde entonces cada cinco años, la junta se reunirá para considerar revisiones, agregados y cambios al estándar.

## METAS GEOGRÁFICAS DE MEMBRESÍA

### Norte y Centro América

*Mínimo una posición / Máximo tres posiciones por región*

- Canadá y los Estados Unidos de Norteamérica
- México, América Central y el Caribe

### Sud América

*Mínimo una posición / Máximo tres posiciones por región*

- Norte de Sud América (Brasil, Colombia, Venezuela, Guyana, Surinam, Guayana Francesa)
- Oeste y sur de Sud América (Ecuador, Perú, Chile, Argentina, Bolivia, Paraguay, Uruguay)

### Europa

*Mínimo una posición / Máximo dos posiciones por región*

- Reino Unido e Irlanda
- Escandinavia y el Báltico (Islandia, Noruega, Suecia, Finlandia, Groenlandia, Dinamarca, Estonia, Latvia, Lituania)
- Europa Occidental (Portugal, España, Francia, Bélgica, Holanda, Italia, Suiza, Alemania, Liechtenstein, Luxemburgo, Andorra)
- Europa Oriental (Polonia, República Checa, Eslovaquia, los Balcanes, Bulgaria, Grecia, Rumania, Hungría, Turquía, Moldavia, Bielorrusia, Ucrania)

### África

*Mínimo una posición / Máximo dos posiciones por región*

- Norte de África (Marruecos, Sahara Occidental, Mauritania, Mali, Argelia, Túnez, Libia, Egipto)
- África Occidental y Central (Senegal, Gambia, Guinea-Bissau, Guinea, Sierra Leone, Liberia, Cote de Marfil, Ghana, Burkina Faso, Togo, Benín, Nigeria, Níger, Chad, Camerún, Guinea Ecuatorial, Gabón, Congo, DR Congo, República de África Central, Cabo Verde, São Tomé y Príncipe)
- África Oriental (Tanzania, Uganda, Kenia, Somalia, Etiopía, South Sudan, Sudan, Eritrea, Djibouti, Ruanda, Burundi)
- África del Sur (Sudáfrica, Lesoto, Suazilandia, Namibia, Angola, Zambia, Malawi, Mozambique, Zimbabue, Botsuana, Madagascar, Seychelles, Comoras)

### Asia

*Mínimo una posición / Máximo dos posiciones por región*

- Medio Oriente (Siria, Iraq, Líbano, Israel, Palestina, Jordania, Kurdistán, Arabia Saudita, Yemen, Omán, EAU)
- Norte de Asia (Rusia, Kazakstán, Mongolia, Georgia, Armenia, Azerbaiyán)
- Asia Central y del sur (Irán, Afganistán, Turkmenistán, Uzbekistán, Tayikistán,

## [ADMINISTRACIÓN] METAS GEOGRÁFICAS DE MEMBRESÍA

Kirguizistán, Pakistán, India, Nepal, Bután, Bangladesh, Sri Lanka)

- Este de Asia (Corea del Norte, Corea del Sur, Japón, Taiwán, China)
- Sudeste Asiático (Myanmar, Laos, Tailandia, Vietnam, Camboya, Malasia, Filipinas, Singapur, Indonesia)

### **Oceanía**

*Mínimo una posición / Máximo dos posiciones por región*

- Australia y Papua Nueva Guinea
- Nueva Zelanda, Antártica y Polinesia



# [Definiciones]

## Turismo Aventura

El Turismo Aventura o Adventure Travel es un tipo de turismo que involucre la exploración o el viaje con una percepción de (y tal vez posible) riesgo, y que potencialmente requiere habilidades especiales y actividad física. El turismo aventura ha crecido en las últimas décadas dado que los turistas buscan diferentes estilos de vacaciones. La medición del tamaño y crecimiento del mercado está obstaculizado por la carencia de una clara definición operacional. De acuerdo con el Adventure Travel Trade

Association con base en los EEUU, el turismo aventura puede ser cualquier actividad turística que incluya al menos dos de los siguientes tres componentes: actividad física, un intercambio o interacción cultural, e interactuar con la naturaleza.

## El Guía de Turismo Aventura

Un guía con vasto conocimiento sobre una variedad de competencias (i.e. interpretación, médicas y sustentables) requeridas para conducir a un grupo de clientes a través de una variedad de

## [DEFINICIONES]

paisajes, medioambientes y lugares de manera segura, manejable y respetuosa.

Los guías trabajan para empresas de turismo aventura, hoteles, parques, lodges u operan emprendimientos propios. Generan oportunidades para experimentar un diverso rango de actividades, dependiendo de la temporada y de sus habilidades. Un guía de turismo aventura debe poder tolerar la adversidad y la incertidumbre. Debe tener un fuerte autoconocimiento y tener un juicio claro y poder tomar decisiones. Un guía de turismo aventura es muy flexible y tiene excelentes habilidades comunicacionales (a veces involucrando varios idiomas).

Las diferencias fundamentales entre un guía de turismo aventura y un proveedor de una actividad de aventura incluyen la necesidad del guía de tener un conocimiento equivalente sobre las competencias técnicas, médicas, servicio al cliente, sustentables e información de contenidos; versus el proveedor de la actividad cuyo requisito primordial es manejar la competencia técnica.

### **Auténtico (turismo)**

Una experiencia turística que brinda una perspectiva genuina de interacción con lugares naturales y culturales más sus contextos. Los clientes pueden también percibir una sensación de autenticidad personal a través de sus experiencias.

### **Competencia**

En este estándar, el termino competencia se usa para referirse a la combinación de conocimiento, habilidad, comportamiento,

características personales y motivaciones del individuo. La norma ISO Adventure Travel Safety define competencia como: “La capacidad de aplicar conocimientos y habilidades para lograr los resultados esperados (resultados de actividades ejecutadas durante la provisión de un servicio).”

### **RCP**

RCP son las siglas de Resucitación Cardiopulmonar. Un procedimiento de emergencia que consiste en aplicar un masaje cardíaco externo y respiración artificial; el primer tratamiento para una persona que ha colapsado, que no tiene pulso y ha dejado de respirar; buscando restablecer la circulación sanguínea y prevenir muerte cerebral o daño cerebral debido a la falta de oxígeno. Esto puede suceder luego de una descarga eléctrica, ataque cardíaco o ahogamiento. RCP combina respiración boca a boca y compresiones del pecho.<sup>14</sup>

### **Historia Cultural**

La historia cultural combina la visión de la antropología y de la historia para examinar las tradiciones culturales populares y las interpretaciones culturales de la experiencia histórica. Examina los registros y la descripción narrativa del conocimiento pasado, costumbres y las artes de un grupo de personas.

14 INTERNATIONAL FEDERATION OF RED CROSS & RED CRESCENT SOCIETIES. (2011) International First Aid & Resuscitation Guidelines. [Online] February 2011. Available from: <http://www.ifrc.org/PageFiles/53459/IFRC%20-International%20first%20aid%20and%20resuscitation%20guideline%202011.pdf> [Accessed: 18/12/15]

## Servicio al Cliente

Servicio al cliente es la integración de las habilidades técnicas y sociales del guía, de manera tal que cada cliente sienta que sus necesidades personales son reconocidas e identificadas.

## Deber de Actuar

El Deber de Actuar se refiere a la obligación de tomar las medidas necesarias para prevenir el daño a un tercero o al público general.

## Ecosistema

Un ecosistema es una comunidad de organismos vivos (plantas, animales y microbios) que junto con los componentes no vivos del medio ambiente (tales como el aire, el agua y el suelo mineral) interactúan como un sistema.

## Ecología

La ecología es el estudio científico interdisciplinario de la distribución y abundancia de organismos y sus interacciones con el medioambiente. También considera el crecimiento de las poblaciones y especies en un ecosistema y donde/como los recursos de ese ecosistema son usados por los organismos dentro del mismo.

## Etnobotánica

La etnobotánica es el estudio científico de las relaciones que existen entre las personas y las plantas.

## Folclore

El folclore es el conjunto de creencias tradicionales, costumbres e historias de una comunidad, transmitidas de generación en generación, por tradición oral. Un cuerpo de mitos y creencias populares relacionados a un lugar, actividad o grupo particular de personas.

## Gestión de Grupos

El proceso mediante el cual un guía ofrece una experiencia segura de alta calidad, adaptados al rango de motivaciones, intereses y niveles de habilidad del cliente. El arte de proveer una experiencia individualizada para todos dentro del grupo.

## Comunidades Indígenas

Las comunidades indígenas están genética, histórica y culturalmente asociadas a las poblaciones originarias del territorio antes de la colonización. En general conservan un grado de separación cultural y política de aquellas vigentes en el estado nacional dentro de cuyos límites se ubica la comunidad indígena.

## Interpretación

“La interpretación es un proceso de comunicación con un objetivo, que moldea las conexiones emocionales e intelectuales entre lo que interesa a la audiencia y el significado inherente al recurso”.

—The National Association for Interpretation<sup>15</sup>

15 NATIONAL ASSOCIATION FOR INTERPRETATION (2015) National Association For Interpretation [Online] Available from: <http://www.interpnet.com/>

## [DEFINICIONES]

“La interpretación enriquece nuestras vidas al involucrar emociones, incrementar las experiencias y profundizar el entendimiento de personas, lugares, eventos y objetos del pasado y del presente.”

—The Association for Heritage Interpretation<sup>16</sup>

### ISO

ISO (Organización Internacional de Estandarización) es una organización de asociados independiente, no gubernamental y el mayor desarrollador de normas voluntarias internacionales.

### Historia Natural

La historia natural comprende el estudio e investigación de los organismos incluyendo plantas o animales en su medio ambiente. La historia natural es el estudio sistemático de cualquier categoría de objetos u organismos naturales.

### Estándar

Un documento que provee los requisitos, especificaciones, pautas o características que pueden ser usadas consistentemente para asegurar que los materiales, productos, procesos y servicios son aptos para su propósito. La obligatoriedad de los estándares oscila entre algo que es exigido por una autoridad o gobierno, a un modelo aprobado por la industria, o algo que es “lo habitual”. El presente Estándar tiene la intención de contar con la aprobación de la industria, pero es voluntario/conforme al mercado.

16 ASSOCIATION FOR HERITAGE INTERPRETATION (2015) Association For Heritage Interpretation [Online] Available from: <http://www.ahi.org.uk/>

### Sustentabilidad

La sustentabilidad refiere a la permanencia de los procesos y sistemas naturales y culturales. El principio rector de la sustentabilidad es el desarrollo sustentable, que incluye cuatro dominios interconectados: ecología, economía, política y cultura. Desde la perspectiva de las empresas de turismo sustentable, sustentabilidad es el equilibrio entre “la gente, el planeta, y ganancia”.

### Habilidades Técnicas

Experiencia personal, entrenamiento y capacidad para ejecutar las habilidades técnicas.

### Competencias Técnicas

Un conjunto de competencias necesarias para guiar a un grupo de manera segura a través de diferentes áreas y climas. Estas competencias deben ser entrenadas y verificadas por profesionales certificados.

### Tema

Un mensaje central y sucinto sobre el tema de interés que el guía comunica a su audiencia. Un tema ayuda a concentrar una gran cantidad de contenido en un hilo digerible y fácil de seguir por los participantes.

### Interpretación Temática

En el enfoque temático, un guía se apoya en un tema central (i.e. un punto central o mensaje) para guiar el proceso de comunicación. El guía desarrolla un tema de manera tal que sea relevante para una

## [DEFINICIONES]

audiencia.

### **Asunto**

El objeto de discusión o interpretado. En general son contenidos amplios que pueden investigarse desde varias perspectivas.

### **Tour Leader**

Los Tour Leaders aseguran que el tour o viaje fluya sin inconvenientes. En general los Tour leaders son elegidos por su experiencia y sus habilidades interpersonales; deben estar bien formados y ávidos por instruir a personas en una amplia gama de habilidades naturales y culturales. Las obligaciones básicas de un tour leader incluyen impartir instrucciones/briefings detallados al inicio y durante el tour, y asegurar que los principios de higiene y seguridad sean cumplidos. La posición de un tour leader puede ser llenada por un guía profesional, de todos modos estos roles no son intercambiables.