



**INSTITUTO NACIONAL DE
APRENDIZAJE**

**NÚCLEO TURISMO
SUBSECTOR SERVICIOS TURÍSTICOS**

**TÉCNICAS DE ATENCIÓN Y
GUIADO DE CLIENTES EN
ACTIVIDADES DE MONTAÑA**

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN	i
CAPITULO I ELABORACIÓN DE CHARLAS INTRODUCTORIAS AL PRODUCTO	1
1.1 REDACCIÓN DE CHARLA DE BIENVENIDA Y SEGURIDAD	2
1.2 ELEMENTOS PARA HABLAR EN PÚBLICO	5
1.3 TÉCNICAS DE PRESENTACIÓN	13
ACTIVIDADES EVALUATIVAS	16
CAPITULO 2 LIDERAZGO EN LA CONDUCCIÓN DE GRUPOS	17
2.1 PSICOLOGÍA APLICADA A LA ATENCIÓN DE GRUPOS	18
2.2 LIDERAZGO APLICADO AL GUIADO DE CLIENTES	23
2.3 TÉCNICAS DE CONDUCCIÓN Y MOTIVACIÓN DE GRUPOS	26
ACTIVIDADES EVALUATIVAS	33
CAPITULO 3 ELABORACIÓN DE CHARLAS INTRODUCTORIAS AL PRODUCTO	34
3.1 EJERCICIOS DE CALENTAMIENTO Y RELAJAMIENTO	35
3.1.1 PREPARACIÓN ANTES DEL TOUR	36
3.1.2 EJERCICIOS PARA ESTIRAMIENTO Y CALENTAMIENTO	38

TABLA DE CONTENIDO

3.2	TÉCNICAS DE GUIADO SEGÚN SEGMENTO ATENDIDO	39
3.3	PLANTAS MEDICINALES ALIMENTICIAS Y VENENOSAS	41
3.4	USO DE BITÁCORAS DE RECORRIDO	51
	ACTIVIDADES EVALUATIVAS	53
	BIBLIOGRAFÍA	54

PRESENTACIÓN

En el presente documento se desarrolla la temática relacionada con la "Atención y guiado de clientes en actividades de montaña", partiendo de los conocimientos necesarios que debe dominar un guía de turismo especializado en esta área, de manera tal que le posibiliten brindar una atención profesional y de calidad a los clientes, comprendiendo las formas de comunicación adecuadas, las expectativas personales y grupales y su rol como líder de grupo; aunado a esto, las técnicas requeridas para preparar adecuadamente al grupo que será sometido a actividades relacionadas con la aventura.

La utilización del presente documento como recurso didáctico, aunado a la participación en giras didácticas guiadas, posibilitará el cumplimiento del objetivo general del módulo.

CAPÍTULO 1

ELABORACIÓN DE CHARLAS INTRODUCTORIAS AL PRODUCTO

CONTENIDOS

**1.1.- REDACCIÓN DE CHARLA DE BIENVENIDA
Y SEGURIDAD**

1.2.- ELEMENTOS PARA HABLAR EN PÚBLICO

1.3.- TÉCNICAS DE PRESENTACIÓN

OBJETIVO

Diseñar el guión para la implementación de la charla de bienvenida y seguridad.

CAPÍTULO 1

ELABORACIÓN DE CHARLAS INTRODUCTORIAS AL PRODUCTO

1.1.- REDACCIÓN DE CHARLA DE BIENVENIDA Y SEGURIDAD

El primer encuentro es siempre importante, dado que es el momento en que la persona percibe y construye mentalmente una imagen de quien está al frente. Por lo general dicha imagen es cargada con valoraciones –positivas o negativas-, las cuales a su vez provocan sensaciones de confianza o desconfianza, comodidad o incomodidad.

La charla de bienvenida y seguridad es fundamental, la misma influirá directamente en el desarrollo del resto de la actividad. Por charla se entenderá más bien una actividad dinámica, participativa e integradora, se recomienda que se ubique a los y las participantes en círculo donde cada persona pueda mirar a las demás. En ella deben darse los siguientes momentos: presentación, detección de objetivos personales para el tour, descripción del evento y acuerdos o reglas grupales para el desarrollo de la actividad. Estos cuatro momentos forman una unidad y no deben visualizarse como actividades separadas, de hecho la charla debe ir llevando al grupo de uno a otro sin que se note.

- a) **Presentación:** Es el momento en que cada persona se presenta diciendo su nombre, lugar de procedencia y algunos datos generales que puedan favorecer el intercambio, como por ejemplo actividad a la que se dedica, principales pasatiempos y otros lugares que ha visitado.

Existen múltiples técnicas de presentación fáciles de ubicar en la bibliografía relacionada con técnicas participativas, además, en el transcurso de este capítulo aparecen algunos ejemplos que podrán ser de utilidad.

- b) **Detección de objetivos personales**: A partir de las técnicas de presentación es factible detectar los objetivos personales que cada turista trae a la experiencia. Conocer los intereses y expectativas permitirá a la o el guía mayores elementos para confirmar o señalar con mayor claridad los límites del paquete turístico.

Integrando a la técnica de presentación seleccionada, una pregunta directa sobre lo que las personas esperan obtener en el tour será posible entrar en el tema.

- c) **Descripción del evento**: Durante este momento se comunica a las personas participantes los objetivos del tour, las actividades que se realizarán con los tiempos destinados a cada una. Debe tenerse presente que un evento donde los participantes sepan de antemano qué pueden esperar tiene mayores posibilidades de éxito e integración.

- d) **Acuerdos o reglas grupales**: Establecer los acuerdos debe ser una de las primeras actividades que se realicen, esto evitará confusiones, malos entendidos y recargos entre las personas participantes.

Existen dos modalidades para el establecimiento de los acuerdos o reglas grupales, una es la directiva, donde las personas responsables del evento establecen unilateralmente las reglas; la otra es la participativa, donde todas las personas pueden opinar sobre los acuerdos que deben regir el evento. El presente documento da énfasis al modelo participativo, ya que el mismo permite que todas las personas se sientan co-responsables del éxito grupal, este modelo ubica el trabajo del guía como facilitador de procesos y no como director de los mismos. Lo anterior no disminuye la responsabilidad del guía, sino que modifica el lugar desde donde trabajará. Por otra parte, la o el guía turístico tiene también responsabilidad de establecer las reglas de trabajo y seguridad porque ella o él también forman parte del grupo que compartirá experiencias durante el tiempo de desarrollo del tour.

Para que los acuerdos se establezcan de manera participativa se recomienda escuchar primero las opiniones de las y los turistas, aportando al final las reglas establecidas por la empresa como un complemento de lo expresado por las personas visitantes. La pregunta de inicio podría ser la siguiente: **¿qué acuerdos o reglas grupales consideran indispensables para que la experiencia resulte exitosa?, recuerden que vamos a convivir durante “X” días y podemos evitar problemas si nos ponemos de acuerdo en este momento sobre lo que esperamos que ocurra durante el desarrollo del tour y lo que esperamos que no ocurra.**

Conforme las personas van emitiendo sus opiniones se someten a votación, con el objetivo de que cada persona las asuma como propias, en algunos casos pueden surgir las mismas ideas con palabras diferentes, es importante validar la intervención reafirmando el acuerdo previamente tomado. Cuando se agote las intervenciones grupales el o la guía deben proponer las reglas no dichas. Para evitar que las personas se sientan descalificadas en sus intervenciones no se deben repetir las reglas ya mencionadas.

En todos los casos las reglas básicas que serán establecidas con el aporte grupal y del guía deben contemplar una posición grupal sobre los siguientes elementos: ayuda y respeto mutuo incluyendo aspectos relacionados con la sexualidad; igualdad de condiciones entre las personas participantes –nadie vale más que nadie-; asumir las propias responsabilidades; normas de seguridad en cuanto a lugares, horas y actividades peligrosas;; horarios de salida, llegada y otros, actividades conjuntas e individuales a realizar como caminatas, cabalgatas, ciclismo u otras; uso de bebidas alcohólicas; uso de drogas; las formas de resolver conflictos.

En este espacio de diálogo debe quedar claro el papel de la o el guía como responsable último de la actividad y por lo tanto, como la persona a quien deben recurrir en caso de situaciones especiales.

Es recomendable que la o el guía anote los acuerdos grupales, ya que estos serán una herramienta fundamental para la resolución de posibles conflictos al interior del grupo.

Como puede notarse en los aspectos hasta aquí planteados, la charla de bienvenida da brinda un marco claro de acción para las y los turistas, permitiendo establecer un lenguaje común para el tiempo de convivencia.

1.2.- ELEMENTOS PARA HABLAR EN PÚBLICO

Los datos anteriores permiten comprender los contenidos a abordar durante la charla de bienvenida, sin embargo, ¿cómo hacerlo?, ¿cómo transmitir adecuadamente el mensaje que se desea?, ¿cómo evitar que resulte aburrido o incluso que las personas participantes lo vean como algo innecesario?

Dado lo anterior, surge la necesidad de contar con herramientas que permitan mejorar las capacidades personales para hablar en público, estableciendo una adecuada comunicación, a través de la cuál el guía pueda desarrollar un guión que trate temas relacionados con la seguridad del producto, las acciones a seguir durante el desarrollo del mismo y evacuar dudas en las personas participantes. Lograr establecer un tipo de comunicación asertiva resulta muy importante, máxime si se toma en cuenta que muchos/as de los/as clientes/as serán extranjeros/as, los cuales tendrán sus propios regionalismos si hablan español, la situación podría complicarse aún más si se trata de otra lengua, donde en muchas ocasiones se utiliza el inglés como forma de comunicación, sin ser esta su lengua natal tanto para los y las turistas como para las y los guías.

Desarrollar la habilidad hablar en público requiere algunos elementos naturales, propios de la personalidad, como por ejemplo seguridad en sí mismo/a, algún nivel de simpatía, tono o potencia de voz agradable, la prestancia del cuerpo, audacia, y sobre todo la energía y entusiasmo de vida. Sin embargo, estas cualidades no son en sí mismas

garantía de hablar correctamente en público, ya que se requiere de un esfuerzo personal de preparación para tal tarea.

Un punto de partida son los elementos teóricos relacionados con la comunicación. En ella participan diferentes componentes que constituyen un todo, pero que para efectos de análisis se separan para su comprensión.



Emisor/a: persona o fuente que transmite el mensaje, es quien habla, escribe, pinta, mueve su cuerpo, canta, entre otros.]



El emisor en este caso sería el guía, dado que en él recaería la tarea de emitir el mensaje relacionado con la bienvenida, seguridad del producto y evacuación de dudas.

Canal: medio por el cual se transmite el mensaje, por ejemplo, la palabra, el texto, la canción, el gesto, el movimiento. En este caso los canales de comunicación serían los gestos, movimientos, idioma y la composición del mensaje con palabras claramente pronunciadas y con un significado acorde a lo que se quiere transmitir.



Mensaje: el contenido transmitido, lo que se dice y se hace. En este caso se refiere al guión que preferiblemente debe ser pre elaborado y ensayado de antemano.

Receptor: persona o personas que reciben el mensaje, es decir, quien escucha, mira o lee.

EL SIGNIFICADO DE UN MENSAJE ESTA INFLUIDO POR:

Historia personal: cada persona tiene una historia propia, lo que ha vivido y cómo lo ha vivido, sus valores, su cultura, sus ideas acerca de la vida. Si un guía demuestra un comportamiento evasivo, charlatán y fugaz, podrá detonar en los clientes recuerdos de personas similares que no tomaban en serio la vida; aspecto muy negativo en razón de que una actividad de aventura requiere concentración, seguridad y certeza en lo que se hace y con quién se hace.

Sentido o significado: a partir de la historia personal cada cual da un sentido, un significado tanto a lo que dice como a lo que escucha, a lo que mira y a lo que hace. También intervienen la entonación y los gestos –mirada, rigidez o soltura de los músculos de la cara e incluso hasta la posición completa del cuerpo- con que se acompañe la palabra. Por ejemplo un guía turístico al dar las indicaciones del montaje del campamento, establece con tono autoritario lo que cada participante debe realizar. El tono de mando puede significar diferentes cosas para las personas receptoras: para algunas será simplemente una distribución de tareas normales, para otras, el tono de mando puede evocar vivencias negativas de sometimiento a la autoridad, el significado dado a lo dicho será el de alguien que quiere imponerse sobre sí.

Los canales de comunicación por lo general son combinados entre sí, se dice un mensaje con la palabra, pero esta va acompañada de gestos en la cara, las manos, el cuerpo, se acompaña también de una mirada, de una entonación y de una energía.

Cuando un/a guía dice “hoy vamos a hacer algo emocionante”, pero emite su mensaje sin energía, sin entusiasmo sea en el tono de voz, en la posición de su cuerpo o en su mirada, en realidad envía dos mensajes contradictorios: la palabra dice una cosa: “hacer algo emocionante”, pero la forma como lo envía dice otra: “que pereza lo que vamos a hacer”.



De lo anterior podría deducirse que para hablar en público no sólo hay que tomar en cuenta lo que se dice –que de por sí es fundamental-, sino el cómo se dice y a quién se le dice.

La literatura indica que no existen “recetas” para hablar en público (Ander-Egg y Aguilar, 1995), ya que cada cual tiene su propio estilo, además brinda elementos a tomar en cuenta para mejorar las capacidades propias.

En el caso de un guía de turismo de aventura, es importante que considere los siguientes elementos:

A) Guía como emisor del mensaje

- a- Debe conocer bien todos los aspectos relacionados con el tour, habiendo vivido anteriormente sus propias experiencias, esto le brindará seguridad en sí mismo/a, pues le permitirá hablar de lo que sabe.
- b- También debe valorar su conocimiento como algo importante para compartir, sin embargo no debe saturar la comunicación hablando solo de sí mismo (a).
- c- Debe actuar con naturalidad, ser él o ella misma, no hay que impresionar a la gente, al conocerle la gente podrá impresionarse por sí misma. Es común que al hablar en público cambie el tono de voz a uno ficticio, más solemne o con una autoridad de

mando o al contrario, con timidez y una suavidad exagerada, es importante tomar conciencia de esto para intentar mantener el tono de conversación amistosa. Además, se debe ser uno/a mismo/a, no se debe imitar a nadie, las personas que son admiradas como modelos de guía llegan a tener ese reconocimiento porque son ellas mismas, la copia se nota. Es importante aprender de las otras personas, dándole el toque personal a lo aprendido.

- d- Ante el miedo de atender y hablar a un grupo sirve relajar los músculos y concentrar la mente en lo que se va a decir, en los aspectos que tienen que quedar claros al finalizar la charla. Si por el contrario se concentra en lo que la gente pensará o en que tiene que quedar bien y no hacer el ridículo, el miedo aumentará impactando el mensaje de manera negativa. Exponer ante un grupo es una actividad que debe hacerse con el convencimiento que las personas receptoras requieren de ese conocimiento para disfrutar mejor del producto a ejecutar.
- e- Es importante aprender a controlar la respiración inhalando profundamente, sosteniendo el aire en los pulmones y botando suavemente evita o disminuye la tensión corporal y el miedo y con esto se libera la mente.
- f- La postura corporal o posición del cuerpo influyen en la comunicación, una persona “encogida” transmite inseguridad, por el contrario una posición corporal que muestre energía, confianza en sí mismo/a, entusiasmo, salud, favorecerá la recepción del mensaje. La postura corporal que es necesario trabajar consiste en sacar el pecho, levantar la cabeza y los hombros, mirar a los ojos o bien a la cara de los/as turistas, poner cara de seguridad, sonreír, si se está de pie, poner el peso sobre los pies, no sobre las caderas.
- g- Los gestos o lenguaje no verbal, son los realizados con el movimiento del cuerpo en general. La cara –boca, cejas, ojos-, la cabeza, los brazos, las manos, los hombros, las piernas, los pies, el movimiento de caderas, todo tiene la capacidad de transmitir algo: interés, desinterés, miedo, verdad o mentira, confianza, desconfianza. Un

movimiento exagerado provoca distracción, la gente se concentra más en lo que se hace que en lo que se dice, la ausencia de movimiento provoca cansancio en quien recibe la información. Una buena forma de aprender a utilizar los gestos conscientemente es observar a las otras personas: la forma como mueven su cuerpo ante un grupo, la forma de mirar, de sonreír, la rigidez o fluidez del cuerpo en general, esto permitirá tener modelos de lo que funciona más y de lo que no funciona en cuanto a comunicación. Es importante señalar que aprender a utilizar los gestos no es contradictorio con la naturalidad que se mencionó anteriormente, es posible aprender a moverse con naturalidad.

- h- Buscar las palabras adecuadas es muy importante, deben ser sencillas y precisas, decir muchas cosas a la vez puede generar confusión, en especial cuando se dirige a personas que hablan otro idioma.
- i- Es indispensable decir de manera ordenada las cosas, sin repetir mil veces lo mismo, sin saltar de una idea a otra. Dar una idea, brincar a otra y luego regresar a la primera genera gran confusión.
- j- Es necesario evitar los estribillos o muletillas como por ejemplo “verdad”, “ehhh”, “este”, también se utilizan en otros idiomas, como el “amm” en inglés. La única forma de soltarse de ellos es escuchándose a sí mismo/a, reconociéndolos, para poco a poco dejar de utilizarlos. Las muletillas llenan vacíos pero en realidad no son necesarias, cansan a quien escucha.
- k- Humildad y paciencia son dos cualidades a trabajar. La arrogancia produce un efecto desfavorable en quien escucha, por muy importante que sea lo que la persona dice no dan ganas de escucharla. La paciencia es necesaria porque se requiere hablar despacio, de manera pausada, además, después de plantear una idea se debe preguntar lo que se ha entendido y luego repetir lo que no ha quedado claro, buscando palabras sencillas que faciliten la comunicación.

- l- El buen humor da calidez en la comunicación, decir algo gracioso y saber decirlo es importante. No se trata de caer en los extremos: demasiada seriedad o decirlo todo en broma; es usar el humor en el momento oportuno, como un recurso para atraer la atención y cambiar el ritmo en la comunicación pero sin salirse del tema.
- m- Se requiere alcanzar una buena dicción. Esta tiene dos partes: la articulación que consiste en pronunciar de manera diferente todas las consonantes, se relaciona con la forma de mover y abrir la boca para pronunciar con el fin de darle claridad a las palabras, dos errores a prevenir son: abrir demasiado la boca y no abrirla hablando entre dientes; la vocalización relacionada con la pronunciación de las vocales, cada una de las cuales se forma en una zona diferente de la boca y con una posición de la boca particular. La práctica es fundamental, mirarse al espejo y hablar pronunciando adecuadamente favorece la dicción, de igual manera tomar conciencia de la forma como la persona habla le permite iniciar el proceso de corrección.
- n- El tono de voz es el modo de hablar, algunas personas hablan como sin sentimiento, sin emoción, no entonan, volviéndose monótona su escucha. En una conversación se da énfasis a algunas cosas y el tono de voz sube, se le da más fuerza; o bien a veces baja, dando sentimiento de dolor y ternura a lo que se dice. Es indispensable aprender a jugar con el tono de voz para atraer el interés de quienes escuchan, por ejemplo para introducir y guiar una técnica grupal debe transmitirse emoción, deseos de jugar, el tono de voz es fundamental para lograr estos objetivos.
- o- El volumen o intensidad de voz hace referencia a hablar fuerte o hablar bajo, es el que interviene cuando se dice a una persona “hable más fuerte porque no se le escucha”. Cuando se trabaja con grupos es necesario hablar fuerte pero no gritado, por el contrario, hablar bajo genera cansancio y desmotivación en quien escucha, además, favorece que la gente empiece a cuchichear. En el volumen de voz entra en juego la respiración, al aspirar –ingreso de aire a los pulmones- la voz sube o se puede mantener fuerte, al expirar –salida de aire de los pulmones- la voz disminuye, se requiere alcanzar un adecuado ritmo entre respiración y voz.

- p- Es importante no entrar en competencia con el grupo cuando hay gente que está hablando, es preferible empezar a hablar un poco bajo para obligar a las personas a escuchar con mayor detenimiento, cuando se ha logrado la atención del grupo es posible pasar a una voz media. En todos los casos es fundamental observar el esfuerzo que las personas hacen para escuchar, incluso es recomendable preguntar si se escucha bien, en caso contrario es preferible hablar más alto, si esto no es posible se recomienda solicitar al grupo que se concentre un poco más o bien caminar al centro del grupo para que la voz quede más cerca de todos, en este último caso es necesario caminar en diferentes direcciones para no dar la espalda siempre al mismo sector.

B) Guión como información que deben conocer las y los turistas

- a- El o la guía debe preparar el plan de trabajo dedicándole el tiempo suficiente, esto le permitirá tener un panorama general del producto y de esta manera tendrá claridad de lo que necesita comunicar al grupo en cada momento y de manera especial en las charlas de bienvenida y de seguridad.
- b- Se debe tener claro que no se trata de un discurso en donde las personas receptoras deben escuchar sin interrumpir, sino más bien se trata de un diálogo, y donde lo fundamental es saber cuáles cosas deben quedar claras en cada momento por ejemplo que el guía actuará como líder de grupo y que es la persona indicada para resolver cualquier problema.
- c- Debe ser claro y preciso, de manera que no queden dudas. Y en caso de darse algún mal entendido, debe existir la apertura necesaria para aclarar cualquier incertidumbre.

Como puede deducirse de lo expuesto hasta este momento, hablar en público es un arte, es una actividad que requiere esfuerzo y práctica, es probable que no todo salga bien en la primera experiencia como guía, pero lo importante es revisar lo ejecutado, lo

dicho y lo no dicho con el fin de poder mejorar continuamente y buscar de esta manera el desempeño ideal como guía de turismo especializado en aventura.

1.3.- TÉCNICAS DE PRESENTACIÓN

Un guía puede utilizar técnicas de presentación en grupos donde las personas no se conocen.

Las técnicas de presentación son juegos que permiten que las personas participantes se conozcan y se logre aprender el nombre de cada una de ellas.

Es conveniente incluir en la técnica que se utilice alguna pregunta sobre las expectativas que las personas traen al evento, dado que de esta manera el guía puede corroborar si el producto a ejecutar responde a estas expectativas o bien que información adicional debe darse a los participantes.

Es posible utilizar diversas técnicas de presentación – sobre todo cuando se va a realizar un producto de campamento - ya que por lo general los nombres no se aprenden la primera vez que se escuchan. Iniciar con técnicas sencillas, que no saquen mucha información es más recomendable, conforme avanza en el desarrollo del tour, se pueden incluir preguntas más personales o de otras áreas de la vida de las personas; para esto es necesario llevar el pulso del grupo, sólo en los casos donde las personas se han compenetrado adecuadamente es conveniente profundizar en las preguntas.

A) PRESENTACIÓN EN PAREJAS (recomendado para grupos de clientes que se conocen por que han compartido en otros momentos actividades similares): Se solicita a las personas que miren a sus compañeras/os y que identifiquen a alguna persona que no conozcan o bien que conozcan menos –en caso de grupos que tienen algún nivel de relación anterior al evento-, cuando se da la indicación deben buscar a su pareja y conversar con ella/él diciendo al menos su nombre, el lugar de procedencia,

experiencias en otros tours o países y las expectativas que tiene de su visita. Se dan de cinco a diez minutos y luego se pasa a una plenaria en el grupo completo. Cada persona debe presentar a su compañero/a contando al grupo lo que su pareja le dijo.

B) PASADO PRESENTE Y FUTURO¹: Se reúne al grupo y se le indica que cada persona debe buscar tres objetos, uno que represente su pasado, otro su presente y el tercero su futuro. Se les da diez minutos para que busquen los objetos. Si el grupo es muy grande se forman subgrupos de 5 o 6 personas para que cada una presente su nombre, de dónde viene y sus objetos. Cada subgrupo elige la experiencia más llamativa y la presenta al grupo en general. Si el grupo es menor de quince personas se puede hacer la presentación de los objetos en el grupo completo. Recuerde siempre formar círculo para que todos se escuchen y se vean.

C) CADENA CONECTADA²: Materiales: tantos palitos pequeños como participantes; deben ser como del tamaño de un lápiz. Procedimiento: Se dan diez minutos para que busquen personas que no conocen para que se presenten, todas y todos los participantes tienen en su mano derecha un palito. El o la guía dice el nombre de una persona, ésta llega y se coloca a la derecha del o la guía, entre los dos sostienen el palito de la o el guía, sujetándolo únicamente con la punta del dedo índice. Luego, la segunda persona llama por su nombre a otro/a miembro/a del grupo y hacen lo mismo. Se continúa el procedimiento hasta formar una cadena con todos y todas las participantes.

D) LAS LANCHAS³: Se pide al grupo caminar por diferentes direcciones del lugar, mientras caminan el o la guía narra la siguiente historia “Vamos navegando, hay una tormenta y el barco se está hundiendo, para salvarse hay que subirse a una lancha, en cada lancha sólo pueden estar los que tienen EL MISMO COLOR DE PELO”.

¹ Tomado de Equipo Maíz. Vamos a jugar. Juegos y dinámicas para la Educación N°1. San Salvador. El Salvador. 1994. Pág. 10-11

² Idem. Pág. 16-17

³ Idem. Pág. 30-31

Cuando están hechos los grupos se presentan, después se sigue jugando, el o la guía otras características, como por ejemplo: EDAD, LUGAR DE ORIGEN, MES DE NACIMIENTO, ESTADO CIVIL, NÚMERO DE HIJOS. Cada vez que se forma una nueva lancha la o el guía motiva para que se desarrolle la presentación de los/as participantes. Es necesario evitar formar lanchas con aspectos que puedan mostrar desigualdades a nivel académico, de posición económica, de cualidades físicas, ya que podría generar sentimientos de vergüenza o de inferioridad, provocando una división o un mal estado de ánimo en el grupo que apenas inicia.

Si el guía decide no utilizar ninguna técnica de presentación, bastará con que las personas se presenten al grupo diciendo su nombre y como desean ser llamados durante el tiempo que durará la ejecución del producto. Posterior al acto de presentación el guía motivará a las personas que tienen alguna duda a preguntar con el fin de aclarar cualquier mal entendido.

ACTIVIDADES EVALUATIVAS

- 1) ¿En qué consiste la charla de bienvenida y seguridad? ¿qué es?, ¿qué aspectos debe contener?
- 2) ¿Para qué sirven los acuerdos grupales?
- 3) Imagine que usted es el o la guía de un grupo de 20 turistas extranjeros, no todos hablan español, pero algunos de habla hispana no hablan inglés. ¿qué aspectos debe tomar en cuenta para una buena comunicación?
- 4) Busque en la bibliografía o invente una técnica de presentación para el grupo de 20 turistas de la pregunta anterior.

CAPÍTULO 2

LIDERAZGO EN LA CONDUCCIÓN DE GRUPOS

CONTENIDOS

2.1.- PSICOLOGÍA APLICADA A LA ATENCIÓN A GRUPOS

2.2.- LIDERAZGO APLICADO AL GUIADO DE CLIENTES

2.3.- TÉCNICAS DE CONDUCCIÓN Y MOTIVACIÓN DE GRUPOS

OBJETIVO

Percibir el estado físico de los clientes durante la ejecución de un determinado producto.

CAPÍTULO 2

LIDERAZGO EN LA CONDUCCIÓN DE GRUPOS

2.1.- PSICOLOGÍA APLICADA A LA ATENCIÓN DE GRUPOS

Para desarrollar una adecuada atención de grupos en actividades turísticas tales como las caminatas, las cabalgatas, y ciclismo de montaña, entre otras, es necesario tomar en cuenta diferentes elementos aportados por la psicología de grupos, ciencia especializada en el estudio de la dinámica grupal, de las relaciones y los comportamientos que se producen al interior de los grupos.

Antes de brindar algunos elementos fundamentales para analizar la dinámica de un grupo, es necesario tomar en cuenta que se habla de grupo cuando dos o más personas entran en contacto para alcanzar metas comunes, realizando actividades en conjunto que buscan alcanzar dichas metas. Un grupo es mucho más que suma de las personas que lo forman, un grupo adquiere vida y “personalidad” propia. Las personas que forman un grupo dan de sí y reciben permanentemente, lo que provoca cambios en el grupo y en las personas que lo integran.

Lo anterior aplicado a los grupos de turistas podría entenderse de la siguiente manera: cada turista tiene su propia personalidad, marcada por una historia propia que le hace distinto/a de los/as demás, cada cual tiene sus gustos, sus intereses, sus necesidades, su forma de decir las cosas, en fin, su forma particular de relacionarse con las otras personas, con la naturaleza y con las cosas. Cada turista aportará eso al grupo –lo positivo y lo negativo-, la unión de todas estas formas de ser producirá algo nuevo, una “personalidad grupal” con características propias. Por esta razón cada grupo con que se trabaja es diferente, algunos logran mayor cohesión, armonía y alegría, otros por el contrario constituyen una tensión desde el inicio hasta el final del evento.

En el funcionamiento de los grupos intervienen diferentes fenómenos, hay tres aspectos básicos que permiten valorar la fortaleza o debilidad de un grupo, a la vez, permiten identificar elementos a tomar en cuenta para promover la cohesión y el logro de objetivos grupales:

- a) La identidad grupal: es la que permite que se establezcan diferencias entre grupos. Se desarrolla a partir de todos los elementos que promueven tal diferenciación: el nombre del grupo, su finalidad u objetivo, la forma como se organiza, los acuerdos o reglas grupales, el tipo de comunicación que se desarrolla, los emblemas o distintivos –banderas, imágenes de animales o cosas, entre otros-.



Dentro de la identidad grupal se encuentran también las formas como se relacionan entre sí las personas que forman el grupo –solidaridad, compañerismo, competencia, individualismo, rivalidad, etc.-, incluye además los tipos de liderazgo que el grupo permite.

Cuando una persona hace suya la identidad del grupo, se desarrolla dentro de sí el ***sentido de pertenencia***, es decir, el sentirse parte del grupo y el sentimiento de que el grupo es algo importante en su vida, pues le da una membresía.

La identidad grupal juega un papel muy importante en la motivación y en el dinamismo o participación que las personas desarrollen dentro del grupo.

Un guía debe tener claro que un grupo de turistas interesados en los aspectos culturales – ambientales actúa muy diferente a un grupo interesado en los deportes extremos. Ambos grupos de turistas, responderán de diferente manera a situaciones de emergencia, mal clima o bien atención en un hotel, dado que sus expectativas de estar en el país son totalmente diferentes.

- b) La actividad grupal: es lo que el grupo hace y cómo lo hace. Un grupo fuerte realiza actividades que le dan satisfacción, por el contrario, un grupo débil tiene grandes dificultades para hacer cosas en conjunto o bien hace cosas, pero la actividad recae sobre un pequeño subgrupo y en algunos casos sobre una persona.



Las razones por las cuales un grupo logra hacer cosas están íntimamente relacionadas con la identidad grupal, de igual forma las parálisis grupales que imposibilitan, retrasan o dificultan la actividad del grupo. Por ejemplo, las actividades realizadas grupalmente dependen del interés, disponibilidad de tiempo y capacidad de organización de las personas que le integran, a su vez, el interés y el tiempo que las personas destinan a una actividad dependen del significado que el grupo tenga para ellas, así como del sentimiento de pertenencia que les liga al mismo.

Por ejemplo un grupo de turistas interesados en la aventura tiene como motivador la competencia y durante la ejecución del producto tenderán a manifestar un comportamiento tendiente a ser el mejor del grupo. En caso contrario un grupo interesado en la cultura, tratará de obtener la mayor información posible y por lo tanto su comportamiento será más pasivo.

Un aspecto fundamental para que el grupo tenga una actividad grupal productiva, es la forma como se organiza, es decir, la forma como se distribuyen las responsabilidades, la unión del grupo, el compartir la idea entre las personas que integran el grupo de cómo se debe realizar la actividad. Influyen además el tipo de comunicación y los canales de comunicación, así como la concordancia entre la actividad y los objetivos que el grupo persigue.

- c) El poder grupal: el poder grupal no es algo que se alcanza y que se posee para siempre, sino una ventaja que surge en una situación determinada, a partir del uso de los recursos disponibles y que puede cambiar en otra situación, aún con los mismos actores involucrados. Así, cuando hay dos o más criterios diferentes sobre un mismo punto, el guía debe decidir, lo que lo conlleva a contar con la preparación necesaria con el fin de que las decisiones que tome sean las eficaces o de lo contrario, perderá credibilidad en el grupo.

Durante la ejecución de un producto turístico, cada actividad que se realice pasará a ser la actividad grupal. La charla de bienvenida, el tour a caballo, la caminata, los juegos, todos deben visualizarse como actividades grupales, en donde el logro en cada una de ellas dará satisfacción a los y las participantes.

Es evidente que las relaciones entre las personas participantes –elemento de la identidad grupal- son clave para el buen desarrollo de las actividades, cuando una actividad no sale bien o se dan dificultades, es importante que el (la) guía revise objetivamente la situación acontecida y lo tome como aprendizaje para la siguiente actividad.

La o el guía debe estar muy atenta/o a la forma como se desarrolla el poder entre participantes, los niveles de competencia no deben llevar nunca a actitudes que provoquen violencia, como por ejemplo la desvalorización de algún participante. Por el contrario, obtener ventajas en un evento puede generar una sana competencia que favorezca la motivación grupal.

Es común que en los eventos turísticos las personas participen en parejas, familias o grupos de amigos/as, es necesario tomar en cuenta esta característica, ya que son situaciones donde, en realidad, el grupo está compuesto por pequeños subgrupos caracterizados por la presencia de sentimientos de afecto y amistad fuertes y significativos. En estos casos la situación se complica, ya que es necesario analizar cada subgrupo desde los tres elementos antes descritos, para luego determinar cómo

se da la relación de fuerzas de los subgrupos dentro del grupo amplio –dentro del concepto de poder-.

Si se tiene en cuenta que la formación de los grupos de turistas es temporal y por lo general de muy corta duración, así como que cada persona que se encuentra en el grupo ha tenido que desembolsar dinero para estar en el evento, es posible esperar, en la mayoría de las personas participantes, una amplia disposición o motivación hacia el disfrute y la participación en las actividades grupales, lo que favorece el sentimiento de pertenencia, esto debido a que en la mayoría de los casos las personas desean aprovechar al máximo sus inversiones económicas y alcanzar sus metas personales de disfrute y establecimiento de nuevas relaciones. Sin embargo, el elemento económico pone de por medio una cuota de poder en cada participante para reclamar o solicitar el cumplimiento de lo propuesto en el tour, pero desde sus propias expectativas, con criterios propios de “calidad”, “aventura”, “seguridad”, “novedad”, entre otros. Para disminuir el posible efecto negativo que surgiría al finalizar o durante el desarrollo del evento, de no encontrar lo que cada turista espera, es importante unificar las expectativas sobre el evento desde el inicio de la actividad, presentando los objetivos grupales y las limitaciones del tour con respecto a los intereses individuales.

Otro aspecto a considerar, es que todos los grupos, aún los que se constituyen por períodos cortos, tienen períodos altos y bajos en cuanto a su motivación e interés para el desarrollo de actividades. Los eventos intensivos generan cansancio, tanto físico como mental, es posible que el primer y segundo día los y las turistas tengan mayor energía, después puede aparecer el cansancio y con él la falta de entusiasmo para algunos eventos. El cansancio físico a su vez, provoca menores niveles de tolerancia en las relaciones, es más fácil enojarse.

Por lo anterior el o la guía debe mantenerse alerta para identificar síntomas de cansancio y de irritabilidad en el grupo; a veces el descanso –por ejemplo, dar una tarde libre- puede ser una buena estrategia para bajar los niveles de estrés grupal; también el cambio de ritmo con juegos y técnicas grupales.

2.2.- LIDERAZGO APLICADO AL GUIADO DE CLIENTES

El liderazgo es un rol o papel que el grupo asigna a una persona para que le organice, también puede verse como la capacidad de algunas personas de impulsar al grupo a la consecución de sus objetivos. Lo cierto es que deben coincidir las cualidades personales con el reconocimiento y aceptación grupal de dichas cualidades.



Según varios autores (García y otras, 1982; Casales, 1986; Drevillon, 1978), en las teorías psicológicas existen diversos enfoques para el abordaje del liderazgo, generándose a su vez diferentes ordenamientos en su clasificación.

Interesa destacar dos de estos ordenamientos, por tener íntima relación con los grupos que se forman a partir de la actividad turística, estos son: a) según la clase de líder y b) según el estilo de liderazgo.

Con respecto a la clase de líder interesan resaltar:

a. 1) Líderes informales o emergentes: que son los que se dan naturalmente en los grupos, de hecho entre los y las turistas con que se trabajará surgirán líderes de este tipo. Estas personas vienen a ser voceras grupales, aquellas que se animan a expresar los sentimientos del grupo pero con el reconocimiento o autorización grupal. Por el lugar que el grupo les da llegan a desarrollar poder.

a.2) Líder formal o asignado: este líder es impuesto/a desde alguna organización – empresa o institución-, en el caso del turismo estos líderes son los y las guías turísticas. Al ser impuestos/as desde la empresa –es esta quien decide a quien contrata- no necesariamente alcanzan el aval del grupo desde el punto de vista afectivo o de sentimientos –en especial ante guías arrogantes y prepotentes-, pero

sí el reconocimiento de un poder asignado desde afuera, dado por el conocimiento de la zona, de los contactos, del manejo de animales, las habilidades en situaciones de peligro para las que han sido entrenados/as, es decir, los conocimientos y habilidades técnicas en el tema de turismo.

La presencia de estos dos tipos de liderazgo podría resultar un problema si el o la guía no maneja adecuadamente las situaciones, por el contrario podrían ser muy beneficiosos para el logro de los objetivos del tour si el o la guía logra alianzas con los líderes informales. Lo importante es no entrar en competencia, por lo tanto es de esperar que el o la líder formal –guía turístico/a- realice un trabajo interno de autoconocimiento, para evitar reacciones impulsivas y evite entrar en el juego de “quien tiene más poder”. Los acuerdos grupales deben establecer el papel de la o el guía, desde lo formal se asigna una responsabilidad de liderazgo al guía y en caso de problemas esa es la mejor herramienta a la cual recurrir.

La otra clasificación antes mencionada es la relacionada con los estilos de liderazgo o formas como trabaja y toma decisiones, donde se han establecido tres categorías:

b.1) Líder autoritario o autocrático: toma las decisiones sin consultar al resto del grupo, por lo tanto impone su criterio al grupo al estilo militar; parte de relaciones verticales con una jerarquía de poder claramente establecida. Este liderazgo puede resultar muy eficiente para el logro de actividades, pero según experimentos realizados es menos satisfactorio. El grupo deposita la responsabilidad final de las decisiones en el o la líder, convirtiéndose en un ente dependiente y temeroso; el papel del grupo es apoyar y cumplir las directrices, no le corresponde pensar sino hacer; esta posición aunque desvalorizada puede resultar muy cómoda.

Estos/as líderes ejercen un control mayor sobre la actividad de cada participante, presionan y establecen sanciones; son quienes establecen las reglas del grupo y quienes las hacen cumplir.

Este tipo de liderazgo favorece la dependencia hacia el líder y crea un ambiente propicio para mayores niveles de agresividad grupal. La identidad grupal que promueve es débil, ya que aunque haya claridad en los objetivos grupales por parte de los/as integrantes del grupo, se mantiene un objetivo oculto “no quedar mal o no decepcionar al líder” que por lo general tiene un peso muy fuerte, cuando el o la líder falta se evidencia la debilidad de la identidad ya que el grupo entra en crisis y en algunos casos desaparece.

b.2) Líder democrático: promueve la toma de decisiones de manera grupal, pues visualiza al grupo con derechos y obligaciones en las actividades grupales. Si bien es cierto el o la líder democrático/a tiene un peso, un respeto y una responsabilidad como coordinador/a, su papel no es el de mandar, sino el de ayudar al grupo a llegar a acuerdos respetando la decisión de la mayoría.

Quien ejerza un liderazgo democrático tendrá su propia opinión sobre las situaciones a tratar y efectivamente esto tiene un peso importante en el grupo, sin embargo, el grupo se siente con la libertad de expresar sus opiniones independientemente de la del líder.

Este tipo de liderazgo puede ser menos eficiente que el autoritario, ya que depende del compromiso que cada persona asuma con el grupo, pero es más eficiente que el laissez-faire; además, favorece la cohesión grupal y produce mayor satisfacción en las personas que forman el grupo, podría decirse entonces que promueve una identidad grupal más sólida.

b.3) Líder “laissez-faire”: es una expresión francesa que significa líder que “deja hacer”, lo cual hace referencia a un liderazgo de apariencia, que provoca ausencia de organización y menores niveles de satisfacción en las personas que integran el grupo. Este tipo de líder interviene sólo cuando el grupo se lo solicita, deja pasar las situaciones conflictivas, el nivel de compromiso real con el grupo es bajo, aunque en su discurso diga lo contrario.

De los tres estilos de liderazgo estudiados el más recomendable a propiciar en los y las guías turísticas es el democrático, sin embargo, el más común en la sociedad costarricense es el autoritario –incluye el concepto de jefatura tradicional-, por tal razón una revisión personal y crítica sobre la forma de liderazgo que cada lector/a tiende a asumir es fundamental, con el fin de ir determinando las actitudes y rasgos autoritarios que se poseen, como por ejemplo: creerse más que las otras personas, asumiendo una gran distancia que puede ser percibida como arrogancia; tono de mando en las indicaciones normales que deben darse durante el tour; regaños ante incumplimiento de algún acuerdo grupal; control total y absoluto de lo que hacen los y las turistas; entre otros.

En síntesis podría afirmarse que en los grupos turísticos es posible encontrar múltiples modalidades de liderazgos, siendo muy probable la presencia de dos o más de ellos a la vez. **El liderazgo que asuma el o la guía es fundamental para el buen desarrollo de los eventos, así como su capacidad para relacionarse con otros líderes que surjan en los grupos.**

2.3.- TÉCNICAS DE CONDUCCIÓN Y MOTIVACIÓN DE GRUPOS

Es fácil caer en la rutina laboral y repetir de grupo a grupo las mismas técnicas, los mismos recorridos y el mismo discurso; evitarla es lo difícil, pues requiere una actitud abierta, una disposición a no “cosificar” a los grupos, sino más bien ver a cada grupo como algo novedoso, del cual se recibirá algún aprendizaje.

La motivación de los grupos depende en buena medida del liderazgo que el o la guía turística ejerza, de su actitud y del entusiasmo que trasmita. Hacer de cada actividad algo novedoso y emocionante es un arte, en especial cuando el o la guía han recorrido cien veces el mismo camino, todo depende de los ojos con que se mire lo cotidiano y la capacidad de encontrar algo nuevo y emocionante al volver a montar el caballo o volver

a realizar la caminata, ser una persona enamorada de la naturaleza es fundamental, porque permitirá encontrar siempre algo nuevo, así como el deseo de compartir y dar a conocer las cosas que emocionan. Por el contrario, compartir conocimientos y experiencias mecánicamente desmotiva, al igual que el o la guía que trasmite preocupaciones personales o laborales.

Por supuesto que la motivación no depende exclusivamente del liderazgo, interfieren otros aspectos tales como: la consistencia de la identidad grupal que se logre, la realización exitosa de actividades y el tipo de poder que se desarrolle al interior del grupo. Algunas cosas son internas al grupo, otras pueden ser externas como por ejemplo: el clima, servicios complementarios –alimentación, caballos, hospedaje, transporte, etc.-, relaciones entre los/as dueños/as de la empresa y el o la guía turística, entre otros.

El siguiente cuadro presenta situaciones que pueden generar motivación en los grupos.

SITUACIONES QUE PROVOCAN MOTIVACIÓN GRUPAL	
†	Relaciones amistosas
†	Ambiente de alegría
†	Sentimiento de pertenencia a un grupo bien valorado
†	Satisfacción con actividades realizadas
†	Coherencia entre lo ofrecido en el tour y lo recibido
†	Sentimiento de ser tratado/a como persona (ej. ser llamado/a por el propio nombre)
†	Comunicación abierta y horizontal (entre iguales)
†	Actitud positiva y entusiasta de la o el guía
†	Claridad de lo permitido y no permitido en el evento
†	Confianza en la seguridad ofrecida por el tour

Para la conducción de grupos es importante tomar en cuenta tres aspectos básicos: el conocimiento de sí mismo/a, aspectos relevantes para la conducción de grupos y elementos para reconocer características sobresalientes de las personas que forman cada grupo, no se trata de clasificar y etiquetar a cada persona –es fácil equivocarse-, sino de identificar a las personas cuyas formas de ser pueden apoyar o dificultar el trabajo grupal.

Conocimiento de sí mismo/a: algunos elementos que indispensables de aprender a identificar son los siguientes:

- a) Estilo de liderazgo predominante: se asume el rol autoritario, el democrático o el “laissez-faire”. Es importante empezar a trabajarse para acercarse al líder democrático/a.
- b) Forma como se reacciona ante personas con un temperamento fuerte o dominante: es de confrontación o de sometimiento o no se entra en competencia. Los dos primeros tienen serias limitaciones para alcanzar los objetivos grupales, por lo que se recomienda ir trabando el no entrar en competencia, manteniendo para esto los acuerdos grupales.
- c) Forma como se reacciona ante personas demandantes: con enojo, con indiferencia o aprovechando lo que puedan aportar estableciéndoles límites. La última alternativa es la más recomendable, la primera es la que hay que aprender a controlar urgentemente pues puede generar reacciones violentas por parte de la o el guía.
- d) Forma como se reacciona ante situaciones de conflicto grupal: asume el conflicto como propio permitiendo que le afecte sus propios sentimientos y tomando partido, niega el conflicto y evita tocar el tema, analiza el conflicto críticamente mirándolo desde afuera para tomar decisiones sobre la forma como lo trabajará. Es importante trabajar la última alternativa pues disminuye la gravedad de los conflictos.
- e) Forma como se reacciona ante el miedo: con enojo, con llanto e impotencia, con cautela y ecuanimidad. El enojo puede generar acciones peligrosas; el llanto y la

impotencia paralizan; la cautela y ecuanimidad permiten reconocer el sentimiento y realizar acciones acertivas.

- f) Forma como se maneja el enojo personal: se permite que salga en forma explosiva, se niega y se reprime, se reconoce el sentimiento y se expresa sin violencia. La forma explosiva tiende a agrandar el problema generando reacciones de más enojo en las otras personas o bien de temor; negar y reprimir el enojo provoca depresión, malestares físicos –gastritis, colitis, úlceras, tensión muscular, dolores de cabeza entre otros-. Reconocer el enojo y expresarlo sin violencia pero con energía ante la persona o situación que lo provoca es lo más recomendable.

No se pretende que los/as guías sean personas “perfectas”, esta condición no existe, pero reconocer los elementos antes señalados permitirá disminuir la interferencia de lo personal con lo grupal y no actuar en situaciones difíciles con “el ego dolido”, permitirá además, tomar una distancia sana hacia las situaciones no colocándose en el lugar del pararrayos, sino en el de facilitador/a de procesos.

Aspectos relevantes para la conducción de grupos: para propiciar un ambiente dinámico, alegre, entusiasta, de mutua confianza y seguro el o la guía podrán tomar en cuenta algunas de las siguientes ideas:

- 1) Utilización de técnicas de presentación y animación para empezar a crear un clima adecuado.
- 2) Promover que las personas sean llamadas por su nombre -al inicio es recomendable el uso de gafetes-, para esto quien ocupa el rol de guía turístico/a debe hacer un esfuerzo personal para dar el ejemplo.
- 3) Establecer los acuerdos grupales en la charla de bienvenida de manera democrática.
- 4) Mantener el orden durante toda la actividad, tanto en los aspectos logísticos – alimentación, hospedaje, transporte, equipo, materiales-, como en las relaciones entre las personas que forman el grupo.
- 5) Asegurarse que se cumplan las normas de seguridad.

- 6) Identificar el cansancio físico y emocional del grupo y modificar el ritmo del tour según las necesidades de las y los participantes.
- 7) Si bien es cierto que hay personas que ocupan más la atención del guía, es importante hacer un esfuerzo por no dar toda la atención a estas personas, intentando relacionarse con cada una. Lógicamente esto aplica para grupos pequeños, en grupos grandes será necesario trabajar con los/as líderes que surjan en el grupo.
- 8) Ante problemas de tipo personal que las y los turistas traen al evento es importante escuchar cuando se requiere, pero sin caer en el error de intentar vivir por la otra persona.
- 9) Ante una situación de crisis de llanto por parte de algún/a turista un primer paso es evitar la angustia personal, ya que por lo general el llanto remueve experiencias propias con significados especiales para sí, la angustia de resolverle el problema a la persona en crisis provoca una tendencia a sobreproteger. Un segundo momento es sólo acompañar sin intentar obtener información, esto permitirá que la persona en crisis se sienta con confianza. Un tercer momento es intentar abrir el diálogo, promoviendo sin imponer, que la persona exprese lo que le causa tal reacción. En la mayoría de los casos la persona hablando se desahoga. Si la situación que dio pie al llanto se ubica en el tour es importante buscar alternativas de solución, si son situaciones personales sólo escuchar será suficiente. Tómese en cuenta algunas de las razones que pueden llevar a una crisis de llanto son: enojo, sentimiento de impotencia, miedo y forma de llamar la atención, esta última está íntimamente relacionada con la manipulación.

En el caso en que el o la guía no se sientan en capacidad de trabajar una situación de crisis de llanto, es importante apoyarse en otras personas del grupo con cualidades de contención.

Elementos para trabajar con personas con características especiales: debe tomarse en cuenta que la experiencia del tour no cambiará la personalidad ni la forma como se relacionan las personas participantes, ya que es un evento muy corto, por eso más que

intentar cambiar a la gente, interesa reconocer los rasgos principales para evitar conflictos o bien para manejar situaciones especiales.

Trabajo con líderes autoritarios

Es muy posible que las personas que trabajen como guías de turismo encuentren entre las personas a su cargo líderes autoritarios con los/as que tendrán que congeniar, por lo que es importante tomar en cuenta:

- 1) Los/as turistas tienen una cuota de poder a partir del pago por el servicio, pero esto no significa que puedan hacer todo lo que ellos/as deseen y como lo deseen, porque existen responsabilidades asumidas desde las empresas por la seguridad y realización de los eventos.
- 2) Es necesario “bajar” a la persona autoritaria y llevarla hasta los acuerdos grupales, es decir, no entrar en una pelea personal por el poder.
- 3) Una persona autoritaria tiende a entrar en competencia por el poder, mediante la descalificación, que son críticas destructivas –“yo lo haría diferente”, “eso que se propone es una tontería”, “no sabe liderar o dirigir un grupo”-; ante esta situación lo más recomendable es “lanzar la pelota al grupo” para que sea este quien con su posición ponga límite a la persona autoritaria.
- 4) La persona autoritaria tiende a someterse ante el poder, pero si percibe debilidad en la o el guía intentará suplantarle. Una estrategia interesante es “aliar” a este tipo de líderes, en especial cuando el grupo les da algún nivel de reconocimiento, para tal efecto es conveniente mantenerle como una persona de consulta y darle responsabilidades que tengan algún reconocimiento grupal.

Trabajo con personas dependientes

Existen dos extremos de comportamientos dependientes: las personas complacientes y las personas demandantes, en realidad ambos extremos podrían darse en las mismas personas en diferentes momentos de la vida, pero hay un rasgo predominante.

En la fase complaciente buscan agradar y quedar bien ante el grupo, pero en especial ante la persona que tiene el liderazgo; por lo general siguen órdenes sin problemas y

son muy colaboradoras y serviciales; en casos extremos pueden ser personas que cansan, pues todo lo consultan por falta de confianza en sí mismas y por el temor a quedar mal. Este despliegue de complacencias no es gratuito, buscan un lugar central en el afecto de la persona en quien han depositado su idealización o a quien otorgan el poder, por eso demandan ese lugar de formas sutiles: cuando no se les toma en cuenta se resienten, se deprimen, afirman que no pasa nada pero se alejan esperando ser buscados/as, generan culpa.

En la fase demandante pueden ser verdaderamente difíciles, exigentes para que sus deseos se cumplan en el menor tiempo posible, con expresiones de enojo violentas hasta caer en el “berrinche” o “malacrianza” incluyendo el llanto como mecanismo de manipulación, al igual que en el caso anterior, generan culpa.

En el primer caso lo más recomendable es tomarlos/as en cuenta asignándoles responsabilidades y reconociéndoles su trabajo.

En el segundo caso es importante no caer en la manipulación que pretenden realizar, estableciendo límites claros, no haciendo las cosas por ellos/as pues deben asumir las responsabilidades propias, pero sin caer en confrontaciones personales por medio del cumplimiento de las reglas grupales. Las personas demandantes pueden llegar a casos extremos de quejas y provocar malos entendidos con relación al servicio recibido, por eso es importante comprender que el contacto con estas personas es temporal y no conviene entrar en choques frontales, para esto es necesario reconocer los propios sentimientos provocados y no caer en su juego.

ACTIVIDADES EVALUATIVAS

- 1) ¿Por qué se dice que un grupo no es la suma de sus integrantes?
- 2) Describa los tres aspectos básicos que permiten valorar la fortaleza o debilidad de un grupo según Ignacio Martín-Baró.
- 3) A nivel práctico de qué sirve manejar información sobre la actividad grupal, la identidad grupal y el poder grupal.
- 4) ¿Qué tipo de líder se considera usted y en qué áreas debe realizar cambios?
- 5) Describa 3 aspectos relevantes para la conducción de grupos.
- 6) Describa los principales elementos a tomar en cuenta en el trabajo con personas autoritarias y con personas dependientes.

CAPÍTULO 3

ELABORACIÓN DE CHARLAS INTRODUCTORIAS AL PRODUCTO

CONTENIDOS

3.1.- EJERCICIOS DE CALENTAMIENTO Y RELAJAMIENTO.

3.2.- TÉCNICAS DE GUIADO SEGÚN SEGMENTO ATENDIDO Y TIPOS DE TERRENO

3.3.- PLANTAS MEDICINALES, ALIMENTICIAS Y VENENOSAS.

3.4.- USO DE BITÁCORA DE RECORRIDOS.

OBJETIVO

Ejecutar un producto en condiciones diversas.

CAPÍTULO 3

PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO PARA LA EJECUCIÓN DEL TOUR

3.1.- EJERCICIOS DE CALENTAMIENTO Y RELAJAMIENTO

Cuando se va a practicar una actividad fuera de lo acostumbrado, es importante considerar que el cuerpo se someterá a movimientos diferentes y que por lo tanto deben realizarse una serie de movimientos de pre calentamiento o predisposición del cuerpo a enfrentar los retos de una caminata, cabalgata o actividad ciclística.

La realización de un tour de actividades de aventura, deberá considerar los siguientes aspectos:

- Plan de la actividad.
- Lugar seleccionado para realizar la actividad.
- Condición de los participantes.

El plan de actividad se refiere a aquellas actividades que se van a realizar dentro del tiempo que durará el tour. Por ejemplo un tour de cabalgata puede contemplar lo siguiente:

- 1.- Refrigerio, 1 hora después de haber iniciado la cabalgata. Este consiste en ofrecer a los turistas en una casa campesina, frutas, café, té.
- 2.- Natación en un río, 2 horas después de haber iniciado la cabalgata. Esta actividad consiste en realizar actividades relacionadas con juegos con neumáticos, snorkel en río, fogata y almuerzo.
- 3.-Almuerzo, el cuál consiste en ofrecerle a cada persona una tabla de carnes, quesos, hortalizas, verduras y que cada persona se prepare su almuerzo.
- 4.- Regreso al lugar de partida, el cuál se podrá hacer en un vehículo doble tracción o a través de los caballos.

Es importante considerar que la opción de regresar en un vehículo se da en razón de que cuando una persona no esta acostumbrada a practicar una actividad de aventura en condiciones similares geográficamente hablando, clima u otros, tiende a agotarse con mayor facilidad.

El lugar seleccionado para desarrollar una actividad de aventura debe ir en concordancia con las condiciones de los participantes. Por ejemplo, si una persona practica actividades de ciclismo en lugares muy planos y viene a Costa Rica, lo ideal es crearle un circuito en el cual en el terreno predomine lo plano sobre la montaña, dado que podrá disfrutar más del paisaje.

En lo referente a cabalgatas es importante considerar que un caballo acostumbrado a circuitos de montaña es muy diferente a los caballos de cuadra; por lo que un guía debe saber que todos sus clientes tienen que respetar las normas de seguridad establecidas, independientemente si sabe o no montar a caballo. Aventurarse a cabalgatas por la montaña implica someterse a un entorno que puede cambiar constantemente y que por lo tanto, aunque se desarrolle un tour sobre un circuito previamente elaborado, existen factores sobre los cuáles no se puede tener certeza de su control.

3.1.1.- PREPARACIÓN ANTES DEL TOUR.

Si una persona desea someterse a un esfuerzo extraordinariamente fuerte, es necesario que primeramente se haga examinar por un médico, a efecto de valorar su estado de salud y su capacidad de practicar deportes de este tipo.

Una vez que el médico ha avalado su estado de salud, debe prepararse para la actividad tomando una serie de medidas entre las cuáles se encuentran:

- 1.-Se debe preparar físicamente la persona, lo que implica realizar un conjunto de actividades que permiten el desarrollo de las capacidades motoras, con el fin de

elevar la capacidad de asimilación de las cargas intensas y prolongadas, la coordinación general y de forma indirecta la salud.

Una buena preparación física permitirá:

- ‡ Purificar y limpiar el sistema cardiovascular eliminando las sustancias nocivas acumuladas en los sistemas, (como es el incremento de las grasa que se generan durante el periodo de transito).

- ‡ Fortalecer los músculos.

- ‡ Profundizar en el trabajo de las fuentes de tipo aerobia con cargas de larga duración y baja intensidad como base regeneradora de las demás fuentes energéticas.

2.-Desde el momento de prepararse se deben utilizar los zapatos que se destinaran a la actividad. Zapatos nuevos complica la ejecución de actividades de aventura, ya que puede implicar sufrir lesiones severas e incómodas que le impedirán disfrutar del recorrido.

3.-Los zapatos seleccionados deben ser adecuados a la práctica que se realizará. En el caso de actividades de ciclismo se recomiendan zapatos especiales para la práctica de esta actividad, las medias deben retener la sudoración. En actividades de cabalgata, se recomiendan botas de cuero, transpirables y flexibles, con el fin de evitar roces del pie con los estribos. En el caso de actividades de travesías, se recomiendan botas de cuero, transpirables y flexibles y medias que absorban el sudor. En el caso de actividades de ciclismo los zapatos deben ser de la medida correcta, ni más grande, ni más pequeños.

4.-La selección de la mochila o salveque debe considerar su ajuste al cuerpo y con la suficiente capacidad de proteger la carga que se llevará.

5.-Una vez que se va a iniciar con la actividad, se deben realizar ejercicios para flexibilizar la espalda, nuca, miembros superiores e inferiores.

3.1.2.- EJERCICIOS PARA ESTIRAMIENTO Y CALENTAMIENTO.

Cuando se va a iniciar con una actividad física relacionada con caminata, cabalgata o ciclismo, es importante destinar unos minutos para realizar ejercicios de estiramiento y calentamiento, a efecto de evitar lesiones, músculos resentidos, fuertes dolores entre otros.

Ejercicios de estiramiento y calentamiento a realizar:

1. Con los brazos a los costados, se debe dar un paso lo más amplio posible hacia delante con la pierna derecha, hasta que el muslo quede paralelo al piso. Utilizando la misma pierna, se debe regresar a su posición de comienzo. Repetir el ejercicio con la pierna izquierda.
2. Pararse firmemente con los dedos de los pies apuntando directamente hacia delante. Luego, doblar lentamente las rodillas en la dirección de los dedos, hasta que no pueda ver más, desde ningún ángulo, esos dedos. Lentamente, regrese a la posición de inicio. Repita cinco veces.
3. Levantar y bajar los talones del piso. Repita 15 veces.
4. Estirar los brazos como queriendo tocar el cielo, doblar el brazo izquierdo hacia atrás tratando de tocar los omoplatos. Luego doblar el brazo derecho de igual manera. Repita cinco veces por brazo.
5. Abrir y cerrar las manos estirando los dedos. Luego hacer girar las muñecas para la izquierda cinco veces y para la derecha otras cinco veces.

6. Bajar la cabeza hacia el pecho y ejercer presión. Luego mirar al cielo doblando la cabeza ejerciendo presión. Hacer este ejercicio diez veces.

7.- Voltar la cabeza todo lo que se pueda a la derecha, poner de frente la cabeza y luego doblar todo lo que se pueda a la izquierda. Repetir cinco veces.

8.- Doblar el tronco hacia delante y tratar de tocar los pies con la mano. Levantarse lentamente y repetir ese ejercicio 5 veces.

9- Hacer girar el tronco hacia la izquierda todo lo que se pueda y luego hacia la derecha. Repetir este ejercicio 5 veces.

10.- Disminuya la tensión subiendo los hombros, es decir levantándolos incluso hasta las orejas, manteniendo esa posición, y luego relajándolos.

3.2.- TÉCNICAS DE GUIADO SEGÚN SEGMENTO ATENDIDO

Una vez que el grupo se ha preparado físicamente para realizar una actividad, el guía debe tomar el liderazgo del mismo, lo que implica que debe tener una relación directa con cada persona participante de la actividad.

Un grupo por lo general está constituido por personas que tienen distintos niveles de resistencia. Algunas personas caminan más rápido; otras tienen un mejor manejo del caballo durante una cabalgata o bien, están más acostumbradas a practicar ciclismo de montaña. Independientemente del grado de habilidad, el guía debe tener la sensibilidad de percibir las capacidades de su grupo en un momento dado e integrar de esta manera a todas las personas integrantes de la actividad.

Cuando se inicia una actividad de ciclismo, caminata o cabalgata, se debe marcar un paso tranquilo, lento, permitiendo que las personas y animales involucrados se acostumbren a la marcha. Conforme pasan los primeros 10 minutos, el guía puede

establecer un tipo de trote o paso adecuado a todas las personas participantes, por lo que debe ir midiendo poco a poco el desempeño de cada persona.

Es conveniente que las personas que caminan con mayor lentitud se les de cierta consideración relacionada con un ritmo más lento a efecto que logren reponerse durante el trayecto. El guía en estos casos debe motivar a las personas a que no se detengan, sino que continuen en la marcha.

Algunas empresas de ciclismo de montaña, han solucionado la atención de un grupo conformado con personas de experiencia e inexpertas poniendo dos guías para la atención del grupo; uno, para las personas que tienen mayor capacidad y entrenamiento y otro para las personas más lentas o menos entrenadas.

Los descansos deben preverse teniendo en cuenta la situación del grupo, es decir, si los participantes están habituados a hacer marchas harán pocos descansos, mientras que si no están acostumbrados, harán muchos y cortos. En el caso de que el grupo se divida para ser atendido por dos guías, el primer guía debe tratar de esperar al segundo grupo en un punto predeterminado, con el fin de no separar a cada grupo.

Cuando un grupo se detiene en un punto determinado, el guía puede aprovechar el momento para hablar de las características de la zona, la ubicación, geografía, flora existente y otro tipo de características. Se podrán hacer comentarios sobre la experiencia, algún chiste o bien relato de experiencias,

Un elemento importante a considerar es que al tomar un descanso, se debe tener las siguientes consideraciones:

- Resguardase del aire y del sol, lo que implica que se debe tomar el descanso en sitios agradables a la vista y a la vez, que impidan que las personas se expongan a exceso de sol y viento. Debe recordarse que cuando se practica un itinerario de aventura, las personas se encuentran con el metabolismo trabajando rápidamente, lo que implica que su cuerpo está sudoroso y caliente. Si esta persona se detiene

de repente en un sitio húmedo, frío o bien expuesta al sol, físicamente podrá estar expuesta a resfrios, dolores musculares o reumáticos o bien sufrir insolación.

- Coger un ritmo normal de respiración, con el fin de poder relajarse adecuadamente y descansar.
- Tratar de relajarse y observar el paisaje y el entorno natural. Tomar líquidos reactivantes y disfrutar.
- Cuando son caminatas de varias horas, en lugares altos, climas fríos, los alimentos deben estar compuestos por azúcares y frutos secos. Las comidas fuertes deben suministrarse en el desayuno y al finalizar la actividad.
- La bebida debe tomarse con moderación y con la respiración tranquila. Es conveniente utilizar bebidas para hidratar.

3.3.- PLANTAS MEDICINALES, ALIMENTICIAS Y VENENOSAS.

El ser humano como parte de la naturaleza interactúa con ella y encuentra las plantas que requiere para atender sus enfermedades y la de otros seres vivos. En muchas comunidades tradicionales, el conocimiento sobre medicina natural ha sido heredado por generaciones, posibilitando la atención de la salud familiar a través de ese conocimiento.

Un guía debe tener conocimiento de aquellas plantas que pueden provocar irritaciones de piel, quemaduras o similares, por lo que es importante que en la charla de presentación, haga referencia a este tipo de flora. En todo tipo de climas y bosques se podrán encontrar plantas que por sus características pueden provocar daños de piel, alergias y similares como son: plantas espinosas, lechosas, zacates finos, floración y otros. Lo ideal es que las personas interesadas en deportes de aventura en la naturaleza, no toquen las plantas del lugar por aspectos relacionados con respeto al medio y por su propia salud.

Durante un recorrido por cabalgata, caminata o ciclismo, pueden encontrarse frutas conocidas según la temporada que pueden consumirse, como son: naranjas, limones, fresas, frambuesas, papaya criolla, guayabas, jocotes, pithaya entre otros.

Durante una travesía se pueden consumir este tipo de frutas con moderación, dado que no todas las personas están acostumbradas a su consumo de forma natural, pudiendo producirles dolor de estómago, diarreas, alergias, entre otros.

Es importante que antes de consumir cualquier tipo de plantas, se consulte con una persona experta y conocedora de las mismas.

En lo referente al uso de las plantas con el fin de combatir cierto tipo de enfermedades, es importante saber que éstas se pueden utilizar de varias maneras como son:

- **Infusión:** cuando se tiene la planta en un recipiente; se le agrega agua caliente, se mantiene durante diez minutos en esa agua y luego se cuela.
- **Cocción:** se hierva la planta, se cuela y se toma.
- **Tinturas:** Lo mismo de la maceración, pero en vez de agua se deja reposar en alcohol.
- **Cataplasma:** Lavar bien la planta recién cortada. Se muele. La masa resultante se pone sobre el lugar afectado por el tiempo necesario. Cuando el cataplasma se seca, se bota.
- **Inhalaciones:** Se prepara la planta, se cocina, cuando está hirviendo se hecha una parte del cocimiento en una olla. Lo demás se deja caliente y listo para usarse luego. Se cubre la cara con una toalla o sábana y se aspiran los vapores

Tipos de plantas utilizadas:

Granadilla: Se recomienda en casos de histerismo, neurastenia e insomnio, tomar una tasa de su té, ya que induce un sueño tranquilo y reparador. Su jugo puede tomarse para ciertas afecciones del hígado ya que ayuda a la fluidez de la bilis y mejora el estado general del organismo. Es muy útil para el tratamiento de las hemorroides.



Plantas con las que se puede combinar

Como calmante: Hierba del gato, manzanilla, tilo y valeriana. Como emoliente: Fenogreco, llantén, linaza y sábila.

Ginseng: Se recomienda cuando la persona tiene Fatiga.



Ajo: Esta planta se recomienda contra los dolores reumáticos, colesterol alto y reduce presión sanguínea. Es diurético, expectorante.



Hierba de San Juan: Depresiones leves o moderadas.



Aloe vera: Planta que se utiliza para el tratamiento de quemaduras leves. El jugo celular actúa como purgante; además es expectorante.



Jengibre: Estimulante energético de la digestión y estomacal, se emplea contra los cólicos u dolores del vientre, pues obra rápidamente sobre la mucosa.



Albahaca: Condimento, digestivo. Corrige desórdenes gastrointestinales. Las hojas frescas se emplean en tacos para combatir el dolor de oídos.



Anís: Es buen estomacal, digestivo y estimulante. Condimento. combate gases y cólicos. Es un excitante cuya acción se hace sentir especialmente en el aparato gastrointestinal.



Boldo: Enfermedades del hígado; en especial para estimular la secreción biliar. Ayuda a eliminar los cálculos biliares.

Elimina las impurezas de la sangre que se acumulan porque existe mal funcionamiento de los riñones o del hígado. Ayuda a la salida de la bilis que se acumula en la vesícula biliar evitando que provoque más enfermedades en el organismo.

Plantas con las que se puede combinar. Como colagoga: alcachofa, cardomomo, jengibre y romero. Como depurativo: achicoria, amargón y zarzaparrilla. Como digestiva: agastache, hierbabuena, hierba Luisa.



Borraja: Excelente sudorífico al comienzo de las fiebres eruptivas. Diurético. Como pectoral en bronquitis y catarros pulmonares. De uso moderado.



Cola de caballo: Diurético: Remineralizante. Limpia riñones e hígado. Se usa moderadamente para evitar pérdida de electrolitos (potasio especialmente).



Diente de león: Purifica hígado y riñones. Ayuda a la expulsión de los cálculos biliares. Combate erupciones de la piel. Refuerza los glóbulos rojos en caso de anemia.



Eucalipto: Combate asma, gripe, tosferina, neumonía, catarros bronquiales, sinusitis, rinitis, coriza, reumatismo, ciática, artritis, gota, diabetes.



Guayaba: Astringente. Contra diarreas y parásitos intestinales. Para erupciones de la piel, como baños. Cocido puede tomarse para el tratamiento de problemas digestivos, catarro y tos. Además puede usarse en padecimientos de la piel; las hojas solas o mezcladas con otras hierbas, se ponen a hervir y después se aplican de forma local en lavados o cataplasmas. Se recomienda para la caries, hinchazón, bilis, escarlatina, hemorragia vaginal, heridas, granos, hemorroides, fiebre y deshidratación.

Hierba buena: Combate los cólicos, dolor de estómago, tos. Ayuda al sistema nervioso y es indicada contra el insomnio.



Llantén: Para combatir la diarrea, trastornos renales y vesiculares. Ayuda a expulsar cálculos urinarios. Contra úlceras intestinales. En forma de enjuagues para curar las úlceras en la boca y encías sangrantes.

Manzanilla: Gastritis, estreñimiento, insomnio. Es digestiva, ayuda a calmar los dolores menstruales. Tomada en exceso es irritante.



Malva: Usada en todas las inflamaciones, interna y externamente. Conviene en las bronquitis, catarros de las vías digestivas e inflamaciones gastrointestinales.



Menta: Para el sistema nervioso, insomnio, dolor de estómago y cólicos. Ayuda a la digestión. Es útil para aliviar las náuseas que producen el embarazo y el malestar que causa el haber bebido licor en exceso. Se recomienda también para el tratamiento de influenza, escalofríos, malaria y fiebre en otros grados.



Plantas con las que se puede combinar

Como digestivo: Anís, hierbabuena, manzanilla y pericón

Como Febrífugo: Jenjibre, salvia sija y verbena

Naranja agria: Tranquilizante del sistema nervioso. Ayuda a los procesos digestivos y en algunas afecciones del hígado.



Orégano: Condimento. Alivia afecciones bronquiales, el asma y la tos. Tiene propiedades sudoríficas.



Ortiga: Alivia el reumatismo, eliminando el ácido úrico. Limpia la sangre. Usada en afecciones del riñón, alergias, sarpullido. Ayuda a combatir el estreñimiento.

Tilo: Contra trastornos del sistema nervioso y para combatir resfríos. Calma la tos, ayuda a eliminar las diarreas en niños.

Tomillo: Se usa como tónico del estómago, sudorífico, calmante de la tos, antiespasmódico. En afecciones de la garganta, se usa como antiséptico en enjuagues.



Valeriana: Calmante del sistema nervioso, sedativo. Combate el insomnio, jaqueca, algunos casos de asma, dolor de cabeza. Pequeñas dosis aumentan la función de los órganos digestivos sin alterar el trabajo normal que ellos realizan.



Zacate de limón: Afecciones bronquiales, gripe, tos resfríos. No es recomendable para personas con problemas renales o cardíacos.

Romero: Mala circulación. Estimulante, digestivo, antiespasmódico eficaz en las afecciones nerviosas, tales como palpitaciones, histerias y jaquecas. Uso externo: caída del cabello, limpieza cutis.



Ruda: Estimula la menstruación. Fortalece vasos sanguíneos frágiles y las venas varicosas. Muy abortiva. Dosis reducidas.



Siete hierbas: Tienen poderes curativos porque se refuerzan los efectos de cada una. menstruación, artritis, digestión.

3.4.- USO DE BITÁCORA DE RECORRIDOS

Un guía para ser profesional, requiere no solo contar con conocimiento de la actividad que desarrolla sino con una actitud relacionada con mantenerse en un continuo aprendizaje y entrenamiento. Como persona, el guía debe desarrollar una sensibilidad

para comprender las personas que atiende durante un recorrido y crearles un ambiente cálido e interesante.

La bitácora es una especie de diario en el cuál se anotan todas aquellas situaciones ordinarias y extraordinarias que han acontecido durante el desarrollo de un producto, con el fin de contar con las anotaciones necesarias para elaborar un informe al final del tour.

Con el registro de estas anotaciones el guía tendrá capacidad para:

- 1- Ofrecer recomendaciones para el mejoramiento de un producto.
- 2- Aclarar situaciones del tour que pudieron poner en peligro su imagen.
- 3- Respaldo eventos que se convirtieron en situaciones de peligro para un turista o un grupo de turistas.

Una forma sencilla de llevar una bitácora es la siguiente:

- 1.- Se debe anotar el grupo a atender, la agencia que lo trajo, contacto y número telefónico.
- 2.- Día, hora de salida y hora de llegada al destino, eventos acontecidos durante el trayecto y medidas consideradas por el guía para solucionar cualquier problema.
- 3.- Anotar el producto ofrecido por otros proveedores de servicios, calidad y cantidad de los mismos.
- 4.- En caso de accidentes, anotar el accidente ocurrido, la persona o personas, lesiones, protocolo seguido para su atención, testigos entre otros.

ACTIVIDADES EVALUATIVAS

- 1) Si usted tuviera que atender un grupo para realizar una caminata de 4 horas y la persona que lo contrata le solicita que le indique las recomendaciones que debe dar al grupo. Cuáles serían esas recomendaciones si la caminata a realizar sería en el Volcán Poás.
- 2) Investigue que otros ejercicios de calentamiento pueden realizarse además de los propuestos en el presente material didáctico?
- 3) Si usted tuviera que atender un grupo homogéneo interesado en iniciar un recorrido primero en bicicleta de montaña por 2 horas, luego una travesía de 1 hora para concluir con una cabalgata de 2 horas. Cada cuanto tiempo se detendría a descansar. Cree usted que se necesitarían más guías además de usted. Qué acuerdos llegaría usted con el grupo que garantizaran la seguridad al mismo?
- 4) ¿Si usted tuviera que preparar bebidas para llevar a un tour de que plantas naturales considera usted conveniente llevar?
- 5) Recopile tallos y hojas de las plantas descritas en el párrafo 3.4, ponga el nombre a la par y su uso.
- 6) ¿Por qué es importante que un guía tenga una bitácora de itinerarios?

BIBLIOGRAFÍA

Ander-egg, Ezequiel y Aguilar, María José. *Cómo aprender a hablar en público*. . Costa Rica: EUNED, 1995.

Equipo Maíz. *Vamos a jugar: Juegos y dinámicas para la Educación N°1*. El Salvador, 1994.

Predvechni y otros. *Psicología Social*. México: Letras, 1985.

Casales, Julio Cesar. *Aspectos Socio-Psicológicos del Liderazgo*. Costa Rica: EUCR, 1986.

Drevillon, Jean. *Psicología de los grupos humanos*. Argentina: Nueva Visión, 1978.

García, Blanca Alba y otras. *Aproximaciones holistas en psicología social: teoría, método y práctica*. México: UNAM, 1982.

Martín-Baró, Ignacio. *Sistema Grupo y Poder: Psicología Social desde Centroamérica*. El Salvador: UCA, 2004.