



**FACULTAD DE ECONOMIA Y NEGOCIOS
INGENIERÍA EN TURISMO Y HOTELERÍA**

**SELLO DE CALIDAD Y ACREDITACIÓN PARA ACTIVIDADES DE
MONTAÑISMO**

**SEMINARIO DE TÍTULO
para optar al Título de Ingeniero en Turismo y Hotelería**

CHRISTOPHER HÄNEL

PROFESOR GUÍA: GUSTAVO GUTIERREZ

**SANTIAGO – CHILE
2011**

Índice

I.	Introducción	1
1.	El problema	2
2.	Introducción al turismo	5
3.	El turismo aventura	10
4.	Que es el montañismo	12
5.	El riesgo	16
6.	Prevención	19
7.	Montañismo en Chile	21
8.	Políticas de DIFROL	23
II.	Calidad	26
9.	Modelos de calidad	27
10.	Bases del sello de calidad	32
11.	El sello	34
12.	Sello de calidad para montañismo	35
13.	Valor del sello de calidad	39
III.	Actualidad de los sellos y acreditaciones	41
14.	UIAA	42
15.	UIAGM	43
16.	La norma chilena	47
17.	CATA A.G.	49
18.	ENAM	51
19.	FEACH	53
20.	Chile con respecto a sus vecinos	54
21.	Programa Aventura Segura	56
IV.	El montañismo en la práctica	58
22.	Concesiones y permisos	59
23.	El caso del Aconcagua	60
24.	El caso del Everest	64
25.	El caso del Ojos del Salao	66
V.	Conclusiones	72
VI.	Bibliografía	77

I) INTRODUCCIÓN

Dada mi experiencia personal adquirida en actividades de turismo aventura como rafting y montañismo, comparándolas con otras actividades del rubro turismo, como hotelería o gastronomía, no se advierte que exista un sello de calidad del servicio. Dadas las características de la actividad se hace indispensable crear un sello que ayude a identificar aquellos prestadores de servicios que han decidido invertir en crear un producto de calidad superior para que los consumidores puedan elegir libremente.

Considerando que las actividades de turismo de aventura conllevan un grado de riesgo inherente, se hace necesario asegurar al usuario no solo la calidad del servicio, sino también su seguridad, uno de los aspectos más importantes a considerar.

Esta tesis de investigación se centra en recabar información acerca de los sistemas de calidad para los servicios, con la intención de crear un sello propio que sirva para calificar servicios de turismo aventura.

El objetivo principal de la investigación es aclarar en qué consiste un sello de calidad y los pasos a seguir para crear un sello de calidad para turismo aventura, así como en qué aspectos debiese centrarse para que se pueda aplicar al área del montañismo.

1. De que se trata el problema

En la definición de turismo aventura hay un término que produce la extraña mezcla de atracción y temor: riesgo. Esta mayor presencia de peligros que induce a la práctica, en teoría, debería incidir también en el desarrollo de mayores medidas de seguridad y en una adecuada fiscalización por parte de un organismo a cargo del tema. Sin embargo, esto no ocurre y esa responsabilidad queda confiada al criterio de los empresarios, libres de ofrecer el servicio según estimen conveniente. Y aunque muchos "autorregulados" operan adecuadamente, suprimir ciertas normas de seguridad, aumenta el riesgo de la aventura. Además, la autorregulación es absolutamente opcional, por lo que sería imprudente asumir que todos los prestadores de servicios de turismo aventura se autorregulen, o en el peor de los casos, que esta autorregulación cuente con un estándar similar entre todos los prestadores.

El problema de la industria del turismo aventura radica en que no existe regulación estandarizada para cada servicio, y la calidad o nivel de ciertos equipos o la necesidad de implementos extra al servicio, como transporte tampoco son considerados a la hora de entregar permisos para realizar las actividades.

Ya en 2007 las propias asociaciones de turismo aventura hacían un llamado al respecto, Cristina Sánchez, presidenta de la Asociación de Empresas de Turismo Aventura (CATA), aclara que en Chile "No existe regulación para estas actividades. Sí hay un reglamento interno que creó la CATA, que es asumido por la mayoría de las empresas serias, aunque no tienen obligación de hacerlo. Es únicamente un tema de criterio, experiencia y calidad de servicio, la CONAF sólo vigila que los guías tengan su acreditación, pero si un

guardaparques detecta equipos defectuosos no puede impedir una escalada. Lo mismo ocurre con los seguros de accidentes para usuarios, que no son considerados por todas las empresas, no hay una normativa que los obligue. Para los instructores tampoco hay normas claras. Formados de manera autodidacta en su mayoría, los de algunas disciplinas deben acreditarse en la CATA, pero otros no.”

Escrito por El Mercurio

Viernes, 13 de Febrero 2007

El turismo es un mercado altamente susceptible a importantes fallas y asimetrías de información, especialmente debido a que una de sus características es que la contratación del servicio se efectúa en un lugar distinto a aquel en que se hará uso de ellos, sobre la base de información provista por los agentes intermedios y que se verifica por los usuarios con posterioridad a la utilización del servicio.

La experiencia indica que la diversidad en los sistemas de calificación o clasificación en los servicios, así como la ausencia de estándares y normas, opaca el mercado turístico, generando efectos de selección adversa. Es decir, al ofrecerse conjuntamente buenos y malos servicios turísticos, hay fuertes desincentivos para elevar la calidad de la oferta agregada y se reproduce una heterogeneidad que afecta la rentabilidad y el desarrollo del conjunto de la empresa.

Otro efecto, es la pérdida de confianza de los demandantes por el destino turístico que acusa tales deficiencias, lo que implica pérdidas irrecuperables en los esfuerzos de marketing de posicionamiento del producto.

En Chile el único mecanismo específico existente para cautelar la transparencia de la información, es un sistema de clasificación, calificación y registro de establecimiento de alojamiento turístico, que administra el SERNATUR, el cual, al ser voluntario, cuenta a la fecha luego de más de 10 años de operación, con solo el 30 % del total de establecimientos existentes, aunque en ellos se cuentan los de mayor éxito, prestigio, credibilidad e importancia y se distribuyen por todas las regiones del país.

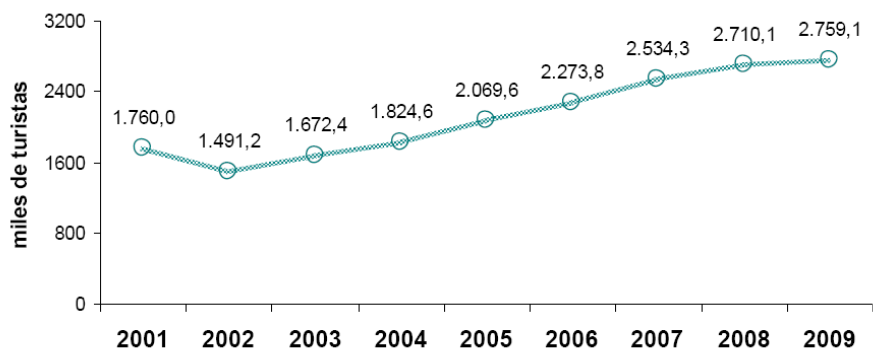
Lamentablemente no existe un sistema similar para otros sectores del turismo, como por ejemplo empresas de turismo aventura.

2. Introducción al turismo

El turismo deportivo es un mercado en expansión y que representa grandes beneficios económicos a nivel local, nacional e internacional. En esta forma de hacer turismo la actividad deportiva y recreativa constituye una parte fundamental y los distintos deportes, así como los eventos relacionados con los mismos, son utilizados por un número considerable de agencias de viajes.

A partir del año 2002 al año 2009, la evolución del turismo en Chile muestra un crecimiento promedio anual en torno al 9,2%, que cuenta de una estabilización en el ritmo de llegadas de turistas y de un crecimiento sostenido de las mismas.

Evolución de la llegada de turistas extranjeros al país



Tasa de variación % anual	02/01	03/02	04/03	05/04	06/05	07/06	08/07	09/08
	-15,3	12,2	9,1	13,4	9,9	11,5	6,9	1,8

(*) Fuente: SERNATUR

En el año 2009 la llegada de turistas al país se incrementó en un 1,8% respecto del año anterior, lo que significó 48.952 turistas más que el año 2008, esto es 2.759.067 llegadas anuales.

Éstas se distribuyen de la siguiente forma: el 83,0% corresponden a turistas provenientes de América, 13,5% de Europa, 1,0% de Asia y 2,5% del Resto del Mundo

En el año 2009, el total de visitantes que ingresaron al país fue de 3.656.034, de los cuales 75,5% corresponden a turistas y el 24,5% a excursionistas. Esta estructura cambia cuando se analiza el ingreso de divisas. De un total de aproximadamente 1.603,8 millones de dólares ingresados al país, el 98,1% es realizado por turistas y solo el 1,9% por excursionistas, los que estarían aportando 30,05 millones de dólares por concepto de divisas. (Ver anexo 1).

Sin considerar el origen de los extranjeros no argentinos, se observa que las tres cuartas partes de los turistas provienen de ciudades grandes, y casi la mitad de los turistas chilenos provienen de Santiago, lo que implica para los agentes locales la obligación de entregar servicios de tanta o mayor calidad que los que tienen los turistas en sus ciudades de origen.

Si bien la mayor cantidad de turistas extranjeros que llegan provienen de los países vecinos, los mayores aportes para la economía provienen de turistas europeos. Esto es un indicador de que se debe potenciar dichos mercados porque aportan más al país.

Según cifras de DIFROL (Dirección Nacional de Fronteras y Límites del Estado) el año 2008 un total de 438 expediciones extranjeras realizaron cumbres chilenas, subiendo un total de 1004 extranjeros, de los cuales un 91,4% corresponde a europeos. (Ver ANEXO2)

De la evaluación general del sector turístico en Chile se desprende que, a pesar de su importante crecimiento, es todavía un rubro incipiente y vulnerable. El turismo extranjero está sustentado principalmente en el flujo desde los países limítrofes, con un gasto promedio por turistas relativamente bajo de acuerdo a estándares internacionales, y dependiente de las paridades cambiarias. El mercado de larga distancia, si bien ha aumentado en los últimos años, todavía no alcanza el volumen necesario ni la estructura adecuada para consolidar una industria nacional competitiva. El turismo nacional, por su parte, aunque ha crecido en forma significativa, no han sido consideradas en relación a su actual importancia y potencialidad, en particular para sostener el desarrollo de una adecuada oferta de servicios turísticos a nivel nacional.

Una evaluación estratégica del sector de carácter preliminar ha sido realizada a partir de diversos antecedentes disponibles y con la colaboración de la consultora de INVERTEC IGT (Ivertec 1993). Los principales factores vinculados con las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades se presentan a continuación.

Fortalezas

Diversidad de paisajes y clima.

Hospitalidad y cordialidad.

Estabilidad política y económica del país.

Adecuada infraestructura económica y de servicios.

Ausencia de enfermedades y plagas

Escenarios únicos que sirven de imagen al turismo receptivo selectivo.

Debilidades

Deficiente regulación sobre seguridad y calidad de los servicios turísticos. La clasificación hotelera existente solo evalúa instalaciones físicas, pero no mide el nivel de servicios ni

tiene seguimiento .Además, se ha producido un aumento de los accidentes en actividades de turismo - aventura.

Insuficiente promoción y difusión de las posibilidades turísticas de Chile en comparación de los recursos invertidos en otros países.

Excesiva concentración territorial de la oferta de servicios de las regiones metropolitanas, IV y V.

Actitud conservadora de un segmento del empresario turístico nacional para emprender nuevos negocios.

A excepción de los grandes establecimientos turísticos, se observan deficiencias en la calidad de los servicios, derivadas de la falta de capacitación y calificación en una porción significativa de la cadena de servicios turísticos.

Lejanía de los mercados internacionales de mayor poder adquisitivo, que exige disponer de productos turísticos de carácter selectivo y específico.

Falta una instancia ágil, construida por los sectores privados y públicos que monitoree los cambios en la demanda internacional de turismo y aproveche nuevas oportunidades.

Amenazas

Tendencia al deterioro del medio ambiente y ausencia de un sistema de regulación ambiental

Inexistencia de planes reguladores urbanos en muchas regiones.

Baja valoración de la actividad turística a nivel nacional y ausencia de una visión estratégica del sector.

Aumento del sector informal en rubros como alojamiento y transporte lo que constituye una competencia desleal para la actividad formal y entorpece el desarrollo del turismo.

Eventuales conflictos con el sector turismo y el desarrollo de nuevos proyectos de inversión en un ámbito de los recursos naturales (infraestructura, acuicultura, forestal y otros).

Falta de consensos entre los distintos actores sobre las regulaciones necesarias para el turismo nacional y nuevas iniciativas de fomento turístico.

Oportunidades

Creciente interés internacional por los viajes de grandes distancias.

Nuevos esquemas de ofertas como el sistema de tiempo compartido, cruceros por los canales australes y turismo - aventura.

Desarrollo de nuevos e importantes centros turísticos (Valle Nevado, Las Tacas, Marbella y Pucón entre otros)

Acuerdos de complementación económica con países de América latina que permiten intensificar el turismo latinoamericano.

Creciente interés internacional por el desarrollo del turismo ecológico (rafting y trekking)

Existencia de mecanismos internacionales de financiamiento a la proyección del medio ambiente.

Interés ascendente en el mercado chileno por parte de inversionistas extranjeros y operadores internacionales.

Valoración paulatina por parte de la población nacional de las actividades turísticas y de recreación.

Mayor capacidad de los gobiernos regionales para promover la actividad turística.

3. Turismo aventura

El turismo de aventura es un tipo de turismo que implica la exploración o el viaje a áreas remotas, donde el viajero puede esperar lo inesperado. El turismo de aventura está aumentando rápidamente su popularidad ya que los turistas buscan vacaciones inusuales, diferentes de las típicas vacaciones. Este tipo de turismo también se relaciona directamente con el deporte de aventura o riesgo, donde la gente tiene por objetivo pasar momentos de adrenalina a costo de un porcentaje de riesgo.

Lo que distingue a estas actividades del turismo de aventura de las recreaciones tradicionales al aire libre es la búsqueda deliberada del riesgo y la incertidumbre del resultado generalmente denominado aventura. Asocia la belleza de los paisajes y la cercanía a la naturaleza, con el sentimiento de peligro y la adrenalina propias de los deportes de riesgo. Este tipo de turismo utiliza el entorno o medio natural como recurso para producir las sensaciones de descubrimiento propias de una aventura, por lo que requiere de espacios con poca carga turística y mejor aún poco explotados.

El Turismo de Aventura suma cada vez más adeptos, por lo que ha surgido una gran cantidad de alternativas y una "oferta aventura" muy variada por parte de empresas especializadas. Las actividades que éstas realizan son muy diversas y dependen del entorno natural donde se desarrollará la aventura turística. Así por ejemplo, un río genera condiciones propicias para el rafting o canotaje, la montaña para el andinismo y las praderas y campos para cabalgatas o senderismo.

Además existe toda una industria minorista que produce equipo y accesorios para la aventura, que está constantemente motivando este tipo de actividades y que se ha puesto muy de moda en los últimos años.

A continuación solo algunas de las muchas actividades que se podrían englobar dentro del turismo activo:

Montañismo. Consiste en ascender montañas, generalmente teniendo como meta llegar a su cumbre.

Alpinismo y andinismo. Sinónimos de montañismo.

Escalada. Su objetivo es realizar travesías por paredes de gran pendiente, por lo común de roca.

Espeleología. Se refiere a los recorridos que tienen por objetivo incursionar en cavernas.

Ciclismo de montaña. Su objetivo es realizar recorridos a campo traviesa sobre una bicicleta de montaña.

Barranquismo o descenso de barranco Consiste en descender al fondo de barrancos y realizar recorridos a través de ellos.

Kayak. Consiste en remar en cuerpos de agua como mares, lagos o ríos, utilizando una embarcación con el mismo nombre: kayak.

Descenso de ríos. Son recorridos por el cauce de ríos de aguas turbulentas por lo común se utiliza algún tipo de embarcación.

Buceo deportivo. La actividad de incursionar en los cuerpos de agua como lagunas y mares con fines deportivos y recreativos.

Paracaidismo. Sus fines no son los del excursionismo pero la actividad es en si un recorrido por un medio natural: el aire.

4. Que es el montañismo

Las actividades de turismo aventura constituyen un subsector de mayor crecimiento en los últimos años en Chile. Entre las actividades de montaña, que son varias, subir a las altas cumbres es indudablemente la más técnica, complicada y peligrosa. Combinando técnica, equipo y condición física, la práctica del montañismo es un desafío a la destreza, habilidad y resistencia del ser humano. La magia que ejercen las montañas sobre el hombre desde tiempos inmemoriales, hacen que este deporte sea la elección de una cada vez mayor cantidad de adeptos. A diferencia del excursionismo, la práctica del montañismo requiere indefectiblemente tres componentes: sólidos conocimientos técnicos, excelente estado físico y equipo especializado. Si bien es cierto que el estado físico puede lograrse en un gimnasio, y el equipo apropiado puede ser comprado en una tienda especializada, los conocimientos necesarios para salvar los obstáculos y riesgos de subir a la altas cumbres solo pueden adquirirse a través de la instrucción por parte de montañistas o guías calificados y la experiencia gradual de objetivos cada vez más difíciles.

La clave para la práctica segura de este deporte es sin duda recibir instrucción sobre las técnicas básicas y el uso adecuado del equipo de montaña, con instructores experimentados. La elección del equipo especializado es también fundamental, ya que en las condiciones imperantes durante la práctica de este deporte, una falla en el equipo puede significar la diferencia entre una aventura y una tragedia. La buena condición física y el ejercicio del sentido común son indispensables.

Dentro de la amplia gama de actividades de turismo aventura, el montañismo es la disciplina que consiste en realizar excursiones por las montañas. Es también el conjunto de técnicas, conocimientos y habilidades que nos permiten realizar este objetivo. El montañismo es un deporte, pero quienes lo realizan están convencidos de que, mucho más que eso, es un estilo de vida y de ver el mundo que los rodea.

El montañismo se encuentra dividido en doce especialidades: senderismo, media montaña, alta montaña, expediciones, escalada deportiva, escalada clásica (subdividida a su vez en escalada en roca y escalada en hielo), esquí de travesía, barranquismo, duatlón en montaña, media maratón de montaña y maratón de montaña.

El término montañismo muchas veces se entiende como el deporte practicado en las altas montañas, es decir, el montañismo de altura. Así quien asciende a las montañas se le llama montañista y no a quién solo practica una de las especialidades mencionadas. También cuando se habla de un curso o manual de montañismo, éste se enfoca al excursionismo por las montañas y no a toda la gama de especialidades que se mencionan.

Las doce especialidades pueden agruparse en cuatro grupos por su afinidad. Con ello se simplifican también los materiales, las técnicas y los entrenamientos.

Estos grupos son:

1. Área de marcha <u>senderismo</u> <u>media montaña</u> <u>alta montaña</u> <u>expediciones</u>	2. Área de escalada <u>escalada en roca</u> <u>escalada en hielo</u> <u>escalada deportiva</u> <u>boulder</u>	3. Área de resistencia <u>duatlón en montaña</u> <u>media maratón de</u> <u>montaña</u> <u>maratón de montaña.</u>	4. Área de específicos <u>barranquismo</u> <u>esquí de travesía.</u>
---	--	---	---

Cada especialidad tiene características propias en técnicas deportivas, en entrenamiento, en materiales y en medicina deportiva. El punto en común que tienen todas, salvo la escalada deportiva, es que “el campo de juego” es la naturaleza que, con sus particularidades ambientales, modifica sustancialmente la actividad deportiva según la época del año, la altitud, la temperatura o la climatología del día. Por lo tanto este deporte es de gran complejidad por las diferentes técnicas que hay que utilizar, por los diferentes materiales para cada una, por la variabilidad del escenario del trabajo deportivo y por la necesidad de mantener un nivel de seguridad permanente, lo que hace que el montañismo precise un desarrollo profesional ordenado.

Es importante decir que los términos alpinismo, andinismo e himalayismo se usan a veces como sinónimos del **montañismo** de altura, sobre todo el primero debido a que la actividad montañista moderna y sus escuelas se originaron principalmente en Europa y es allí, en la cadena montañosa de los Alpes, y más concretamente en el Macizo del Mont Blanc, donde más se practicaba esta actividad. Por esta razón el término “alpinismo” se ha utilizado y se

sigue utilizando aún como sinónimo de montañismo de altura. Sin embargo el término montañismo refiere muchas actividades deportivas en las montañas, mientras que el alpinismo se refiere a la actividad de ascender montañas en los Alpes y por tanto inferiores a los 5000 msnm (o ascender montañas escarpadas, pues *alpe* significa montaña escarpada), el andinismo consiste en ascender montañas en los Andes y por tanto sobre los 5000 msnm y bajo los 7000 msnm y el himalayismo consiste en la ascensión de montañas del Himalaya, vale decir sobre los 7000 msnm. Estas distinciones no sólo implican diferencias en el equipamiento a utilizar y planificación del ascenso, sino también en la condición física del montañista, su aclimatamiento y los recursos disponibles. Para evitar confusiones, lo más conveniente es llamar a todos montañistas.

De cada uno de los medios en que se escale dependen las técnicas y el equipo a emplearse.

Es muy distinto el equipo y técnicas en la escalada en hielo que en la escalada en roca.

Entre la escalada en roca y la de rocódromo no hay mucha diferencia de técnica básica, por lo que se utiliza muchas veces como entrenamiento, sin embargo la escalada en roca exige mucho más recursos físicos, técnicos y de equipo que la de boulder.

5. El riesgo

El montañismo y el alpinismo, incluso el de nivel sencillo es una actividad de riesgo que contiene numerosas incógnitas alrededor de los peligros que se afrontan. No existe montañismo sin un cierto nivel de peligro y exposición. Lo que en la vida urbana puede ser una pequeña molestia (por ejemplo una pequeña deshidratación) se puede convertir en un problema de vida y muerte en alta montaña.

El montañismo y la escalada son deportes de alto riesgo, ya que su práctica conlleva la posibilidad de sufrir raspones, quemaduras de sol, fracturas y hasta amputaciones. En los ascensos y descensos se pueden presentar lesiones en diferentes partes del cuerpo, desde la piel, las extremidades inferiores, tobillo, tibia, peroné y rótula, hasta codos, dedos de las manos y cabeza.

Pueden ocurrir fracturas por colisión, que es cuando el escalador cae y choca con la roca; a pesar de que antepone los pies, el problema es que se trata de una caída descontrolada, por lo que la carga del impacto se centra en un solo punto causando una fractura de calcáneo o talón.

En estos accidentes influyen diversos agentes como el clima y el terreno, pero también otros como el uso inadecuado de los sistemas de seguridad, mismos que pueden incluso incrementar el factor de caída; por ejemplo cuando en un descenso de escalada los aseguradores automáticos no corren la cuerda y la detienen de golpe acelerando el impacto contra la roca.

Existen 2 formas de clasificar los peligros en la montaña:

1) Peligros objetivos

Los peligros objetivos son procesos y condiciones naturales que existen independientemente de la presencia del ser humano. Se conocen como peligros objetivos aquellos que vienen dados por las características del medio, los terrenos inestables o expuestos, los desprendimientos y caídas de piedras y los agentes atmosféricos, terremotos.

El entorno natural de la montaña es cambiante y tiene fuerzas más poderosas de las que el hombre puede imaginar al ver las montañas "inanimadas". Nada podemos hacer para evitar que sucedan, pero se pueden reconocer los lugares y momentos potencialmente peligrosos para tratar de no estar allí cuando éstos se den. Algunos de estos peligros son: temporales de nieve, temperaturas extremas, oscuridad, viento, lluvia, niebla, caída de rocas, altitud, grietas, precipicios, cornisas inestables, animales y plantas peligrosos, ríos etc.

2) Peligros subjetivos

Los peligros subjetivos tienen su origen en las actuaciones personales y son los más comunes: falta de planificación, equipo inadecuado, desconocimiento de la zona, un cálculo incorrecto en los horarios a cubrir, no tomar en cuenta los cambios atmosféricos, la inexperiencia, y las limitaciones de las capacidades física y técnica, falta de sensatez. A esto habría que añadir un enorme desconocimiento de lo que es la montaña, combinado con un cierto romanticismo que lleva a hacer creer que todo irá bien, "tal como en la ciudad". El orgullo, el exceso de confianza, el miedo y otros factores que se originan dentro de uno mismo son también causa de accidentes, es decir: son un peligro, si no son bien conocidos. En pocas palabras, los peligros subjetivos son siempre errores cometidos por uno mismo y representan el 80% de los accidentes reportados.

Es común observar que las personas con poco conocimiento de técnica y falta de información del entorno al que van, provoquen accidentes como por ejemplo aludes y caídas de roca que ponen en riesgo todos los cercanos a esa zona.

La escalada y el montañismo son deportes de alto riesgo, ya que su práctica conlleva la posibilidad de sufrir raspones, quemaduras de sol, fracturas y hasta amputaciones. En los ascensos y descensos se pueden presentar lesiones en diferentes partes del cuerpo, desde la piel, las extremidades inferiores, tobillo, tibia, peroné y rótula, hasta codos, dedos de las manos y cabeza.

Pueden ocurrir fracturas por colisión, que es cuando el escalador cae y choca con la roca; a pesar de que antepone los pies, el problema es que se trata de una caída descontrolada, por lo que la carga del impacto se centra en un solo punto causando una fractura de calcáneo o talón.

En estos accidentes influyen diversos agentes como el clima y el terreno, pero también otros como el uso inadecuado de los sistemas de seguridad, mismos que pueden incluso incrementar el factor de caída; por ejemplo cuando en un descenso de escalada los aseguradores automáticos no corren la cuerda y la detienen de golpe acelerando el impacto contra la roca.

6. Prevención

Toda excursión, aunque sea sencilla, requiere ser planeada para reducir al mínimo los problemas o incluso, accidentes. Es sumamente importante considerar factores tales como las personas que asistirán y su respectiva condición física, el clima probable del lugar a visitar, el equipo mínimo indispensable tanto personal como colectivo y los conocimientos necesarios para realizar tal excursión, entre otros factores.

El guía, junto con las personas más entusiastas en realizar una excursión son los responsables de organizarla. Es importante indicar a las personas que asistirán a la excursión los puntos importantes de la misma, asesorándolos y contestando a las dudas que tengan, no ignorando ningún aspecto importante que durante la excursión pudiese causar problemas.

Los responsables deberán llevar consigo al menos un botiquín, un mapa del lugar, una brújula y los teléfonos de emergencia respectivos al lugar para el caso de ser requeridos. Adicionalmente es una práctica bien aceptada contar con un plan alternativo para que en caso de mal tiempo o algún otro factor inesperado, no se tenga que cancelar una excursión. La actividad excursionista requiere de saber orientarse en los recorridos, para lo cuál se necesita un guía que conozca el lugar a visitar además de la actividad particular a desarrollar (escalada, montañismo, etc.) Para lugares poco o nada conocidos, se cuente o no con un guía, debemos contemplar llevar con el grupo lo siguiente:

Caminar en la montaña se diferencia de caminar en el llano, por requerir un sentido mayor del equilibrio. Ante todo hay que caminar despacio. En el llano la longitud de la zancada es más larga y ligera que en las fuertes pendientes, en donde será más corta y pausada.

A ser posible se apoyará la planta del pie entera en el suelo, solo caminaremos con las puntas de los pies cuando tengamos que subir una pendiente de 35° ó más, aprovechando los resaltes, repisas, grietas, etc. que tengamos. Las pendientes medias se suben haciendo eses y siempre que haya camino es mejor seguirlo, pues los atajos en montaña raramente son ventajosos.

Un ritmo respiratorio acompasado es fundamental, regular la respiración y el paso, ahorra fuerzas, además respirar por la nariz previene la fatiga.

Es importante parar a comer alguna cosa siempre, antes de recibir señales de agotamiento.

Para subir, el centro de gravedad del cuerpo estará lo más lejos posible de la pendiente, y en el descenso, el cuerpo nunca se debe inclinar hacia atrás, se mantendrá erguido ó un poco hacia adelante, las suelas perpendiculares al terreno o bien con toda la suela en el mismo y las rodillas flexionadas, en los descensos rápidos, los pasos deben ser cortos para evitar perder el control de la velocidad. Al caminar en montaña con grupos, las personas menos fuertes deberán ir colocadas en la cabeza de la marcha, inmediatamente detrás del guía o responsable del grupo, por los sitios escarpados o lugares peligrosos es necesario aunque sólo sea de apoyo moral, llevar una cuerda para asegurar o poner una pasarela, pues aunque nosotros no la necesitemos, para otros si que puede ser necesario. Llevar un ritmo en el que no sea necesario parar cada poco tiempo, aligerará la marcha del grupo. Evitar los grupos numerosos, es preferible dividirlo en pequeños grupos de forma que vayan a cierta distancia unos de otros, así se evitan aglomeraciones en los pasos difíciles.

7. Montañismo en Chile

Existe mucha gente que sube constantemente a los cerros, realizando actividades de montañismo, pero que no pagan servicios de guías ni contratan empresas para que los suban. Ellos son los considerados montañistas: gente que sube constantemente cerros dentro de un ambiente de deporte y esparcimiento de manera propia, gracias a conocimientos de la actividad adquiridos a de Manera personal o a través de algún organismo que imparte cursos de montaña. Estos cursos “extraoficiales”, impartidos por clubes de andinismo no son para aquellos que busquen una certificación, sino que son solo cursos que enseñan una forma práctica y segura de subir a la montaña. También son un buen punto de partida para alguien que luego decida realizar los cursos oficiales.

La mayoría de la gente que sube cerros que representan mayores dificultades suelen agruparse en clubes. Estos clubes tienen una estructura establecida, con pago de cuotas para ser socio, y a veces solo se puede entrar a ellos por medio de una invitación. Estos clubes suelen contar con gente muy capacitada que realiza cursos dentro del club para capacitar al resto de los miembros y mejorar el rendimiento y la seguridad de las expediciones que realicen.

El montañismo comercial se refiere a la actividad de montañismo dirigida no por un grupo de aficionados, sino por una empresa especializada que cuenta con guías capacitados para cada tipo de excursión que se ofrezca, o bien mediante la contratación de un guía privado. A nivel de turismo, el montañismo es una actividad que puede llegar a generar muchos recursos y empleos de manera sustentable y con bajo impacto medio ambiental. Las excursiones varían en tamaño y equipo según el objetivo de ésta y deben contar con un guía

cada cierta cantidad de turistas que integren la expedición. También existen las expediciones comerciales financiadas por terceros (banco, corporaciones, países, etc.) las cuales son integradas por guías o profesionales de la montaña, con el objetivo de lograr altas cumbres o una serie de cumbres como logro deportivo y de status (entre países o empresas).

Actualmente existen varios organismos que están calificados para preparar gente para la actividad de montaña, pero 3 son los más importantes: ENAM, FEACH y ECHME, que se explicaran con detalle en otros capítulos más adelante.

Políticas DIFROL

Las personas domiciliadas en el exterior que van a efectuar expediciones de carácter científico, técnico o de andinismo en la zona fronteriza chilena, requieren autorización de la Dirección Nacional de Fronteras y Límites del Estado, DIFROL.

Para este propósito, los expedicionarios deben presentar una solicitud, que puede ser enviada directamente a DIFROL o entregada al Consulado de Chile más próximo.

DIFROL tiene la mejor disposición para responder, en días hábiles, las consultas y peticiones presentadas.

Requisitos para solicitar autorización:

Presentar el plan de la expedición con la debida anticipación a la fecha de su inicio. Se sugiere unos 20 días previos al ingreso a Chile. Este requisito es importante para las coordinaciones que DIFROL debe efectuar con otros organismos.

Enviar la nómina completa de los participantes, indicando nombre, nacionalidad, N° de pasaporte y país que lo otorga.

Indicar el itinerario detallado de las cumbres a escalar o hacer referencia precisa de los lugares a visitar en la ruta. En caso de travesías largas, se debe adjuntar un mapa o croquis de la ruta a seguir.

Informar las fechas de inicio y término de la actividad en cada sitio o cumbre.

Indicar la dirección postal, N° de fax y correo electrónico del solicitante o jefe de la expedición.

Indicar de la dirección postal, N° de fax y correo electrónico de una persona de contacto en el país de origen, para casos de emergencia.

Información útil:

La autorización puede ser condicionada a que la expedición se efectúe a lo menos por dos personas. Asimismo, puede exigirse que las personas cuenten con un seguro para cubrir los rescates en caso de emergencia o de evacuación especial. Los solicitantes asumen las responsabilidades por los riesgos de la actividad que van a desarrollar.

La autorización de DIFROL no tiene costo.

De acuerdo a las normas vigentes, DIFROL podría requerir la incorporación de uno o dos participantes chilenos, lo que sería informado a los solicitantes oportunamente.

Una vez obtenida esta autorización y al encontrarse los expedicionarios en el sector donde se efectuará la actividad, deberán presentarse o tomar contacto con la Unidad de Carabineros de Chile de jurisdicción en el área www.carabinerosdechile.cl , a fin de que se verifique el permiso, se tome conocimiento de las fechas de inicio y término de la expedición, de las rutas a recorrer, así como del adecuado equipamiento de terreno que el expedicionario debe poseer para resguardo de su seguridad.

Las autorizaciones están sujetas a la condición de que en la época prevista para llevar a cabo la expedición no se hayan producido emergencias o condiciones climáticas adversas en el área que puedan poner en peligro la integridad física de los expedicionarios. En caso de suscitarse una de estas circunstancias, la DIFROL, la Oficina Nacional de Emergencia ONEMI www.onemi.cl y/o las autoridades locales, cuando cuenten con información de esta última o de la Dirección Meteorológica de Chile www.meteochile.cl , podrán ordenar la suspensión o el término de la expedición.

La decisión de emprender los escalamientos es de exclusiva responsabilidad de los excursionistas. Se recomienda tener en cuenta que el esfuerzo físico en altura es riesgoso para las personas que no estén en condiciones de salud compatibles con dicha actividad.

Los solicitantes, al tramitar el permiso, declaran asumir los riesgos que dicha actividad implica, aceptando los costos monetarios de eventuales rescates en casos de emergencia, sin responsabilidad ulterior para el Estado de Chile y sus organismos dependientes.

Las principales cumbres de Chile y muchos de los lugares de especial interés para realizar expediciones de deporte aventura, se encuentran en comunas declaradas zona fronteriza. Es recomendable consultar a DIFROL o al Consulado de Chile más próximo, antes de efectuar una expedición que puede involucrar el acceso a áreas aisladas o poco frecuentadas.

Para resguardar la seguridad de las personas que visitan el país, la solicitud cuando la ocasión lo justifica puede ser consultada con otros organismos nacionales competentes para recomendar las rutas más seguras y las precauciones a tomar, según sea el caso.

Para acceder al Volcán Tupungato se necesita un permiso adicional

Para acceder a esta cumbre se debe transitar por el predio "Río Colorado" para lo cual se requiere un permiso adicional del Ejército de Chile. Dicha autorización deberá ser tramitada por escrito en forma directa por los interesados, ante la Jefatura de Propiedades del Comando de Infraestructura del Ejército, enviando copia de la autorización de DIFROL. Una vez obtenido el permiso, se deberá gestionar la autorización de la empresa AES Gener, propietaria de instalaciones eléctricas por las cuales también se debe cruzar.

II. Que es Calidad

La palabra calidad tiene múltiples significados. Es un conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es decir, que aquel servicio o producto funcione tal y como nosotros queramos y para realizar aquella tarea o servicio que nos tiene que realizar. Por tanto, debe definirse en el contexto que se esté considerando.

La calidad significa aportar valor al cliente, esto es, ofrecer unas condiciones de uso del producto o servicio superiores a las que el cliente espera recibir y a un precio accesible. También, la calidad se refiere a minimizar las pérdidas que un producto pueda causar a la sociedad humana mostrando cierto interés por parte de la empresa a mantener la satisfacción del cliente.

Una visión actual del concepto de calidad indica que calidad es entregar al cliente no lo que quiere, sino lo que nunca se había imaginado que quería y que una vez que lo obtenga, se dé cuenta que era lo que siempre había querido.

Los administradores de organizaciones de servicio por costumbre han supuesto que su servicio es aceptable cuando los clientes no se quejan con frecuencia. Sólo en últimas fechas se han dado cuenta que se puede administrar la calidad del servicio como arma competitiva.

En este capítulo se verá todo lo relacionado a calidad, así como las características de los sellos de calidad y sello específico para montañismo

9. Modelos de control de calidad

El modelo Europeo de excelencia: La autoevaluación

En la década de los 80, y ante el hecho de que la Calidad se convirtiese en el aspecto más competitivo en muchos mercados, se constituye (1988) la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (E.F.Q.M.), con el fin de reforzar la posición de las empresas europeas en el mercado mundial impulsando en ellas la Calidad como factor estratégico clave para lograr una ventaja competitiva global.

Sistemas de aseguramiento de la calidad: ISO9000

El Aseguramiento de la Calidad nace como una evolución natural del Control de Calidad, que resultaba limitado y poco eficaz para prevenir la aparición de defectos. Con el fin de estandarizar los Sistemas de Calidad de distintas empresas y sectores, y con algunos antecedentes en los sectores nuclear, militar y de automoción, en 1987 se publican las Normas ISO 9000, un conjunto de normas editadas y revisadas periódicamente por la Organización Internacional de Normalización(ISO) sobre el Aseguramiento de la Calidad de los procesos. De este modo, se consolida a nivel internacional el marco normativo de la gestión y control de la calidad.

Estas normas aportan las reglas básicas para desarrollar un Sistema de Calidad siendo totalmente independientes del fin de la empresa o del producto o servicio que proporcione. Son aceptadas en todo el mundo como un lenguaje común que garantiza la calidad (continua) de todo aquello que una organización ofrece.

Para ello, se hizo necesario crear sistemas de calidad que incorporasen la prevención como forma de vida y que, en todo caso, sirvieran para anticipar los errores antes de que estos se

produjeran. Un Sistema de Calidad se centra en garantizar que lo que ofrece una organización cumple con las especificaciones establecidas previamente por la empresa y el cliente, asegurando una calidad continua a lo largo del tiempo. Las definiciones, según la Norma ISO, son:

Aseguramiento de la Calidad:

Conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, implementadas en el Sistema de Calidad, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto puede satisfacer los requisitos dados sobre la calidad.

Sistema de Calidad:

Conjunto de la estructura, responsabilidades, actividades, recursos y procedimientos de la organización de una empresa, que ésta establece para llevar a cabo la gestión de su calidad.

Las normas ISO 9000

En los últimos años se está poniendo en evidencia que no basta con mejoras que se reduzcan, a través del concepto de Aseguramiento de la Calidad, al control de los procesos básicamente, sino que la concepción de la Calidad sigue evolucionando, hasta llegar hoy en día a la llamada Gestión de la Calidad Total. Dentro de este marco, la Norma ISO 9000 es la base en la que se asientan los nuevos Sistemas de Gestión de la Calidad.

Calidad total

La Calidad Total es el grado más evolucionado dentro de las sucesivas transformaciones que ha sufrido el término Calidad a lo largo del tiempo. En un primer momento se habla de Control de Calidad, primera etapa en la gestión de la Calidad que se basa en técnicas de

inspección aplicadas a Producción. Posteriormente nace el Aseguramiento de la Calidad, fase que persigue garantizar un nivel continuo de la calidad del producto o servicio proporcionado. Finalmente se llega a lo que hoy en día se conoce como Calidad Total, un sistema de gestión empresarial íntimamente relacionado con el concepto de Mejora Continua y que incluye las dos fases anteriores. Los principios fundamentales de este sistema de gestión son los siguientes:

Consecución de la plena satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente (interno y externo).

Desarrollo de un proceso de mejora continua en todas las actividades y procesos llevados a cabo en la empresa (implantar la mejora continua tiene un principio pero no un fin).

Total compromiso de la Dirección y un liderazgo activo de todo el equipo directivo.

Participación de todos los miembros de la organización y fomento del trabajo en equipo hacia una Gestión de Calidad Total.

Involucración del proveedor en el sistema de Calidad Total de la empresa, dado el fundamental papel de éste en la consecución de la Calidad en la empresa.

Identificación y Gestión de los Procesos Clave de la organización, superando las barreras departamentales y estructurales que esconden dichos procesos.

Toma de decisiones de gestión basada en datos y hechos objetivos sobre gestión basada en la intuición. Dominio del manejo de la información.

Partes integrantes de un sistema de calidad

La base de un Sistema de Calidad se compone de dos documentos, denominados Manuales de Aseguramiento de la Calidad, que definen por un lado el conjunto de la estructura, responsabilidades, actividades, recursos y procedimientos genéricos que una organización establece para llevar a cabo la gestión de la calidad (Manual de Calidad), y por otro lado, la definición específica de todos los procedimientos que aseguren la calidad del producto final (Manual de Procedimientos). El Manual de Calidad nos dice ¿Qué? y ¿Quién?, y el Manual de Procedimientos, ¿Cómo? y ¿Cuándo?. Dentro de la infraestructura del Sistema existe un tercer pilar que es el de los Documentos Operativos, conjunto de documentos que reflejan la actuación diaria de la empresa.

Manual de calidad

Específica la política de calidad de la empresa y la organización necesaria para conseguir los objetivos de aseguramiento de la calidad de una forma similar en toda la empresa. En él se describen la política de calidad de la empresa, la estructura organizacional, la misión de todo elemento involucrado en el logro de la Calidad, etc. El fin del mismo se puede resumir en varios puntos:

Única referencia oficial.

Unifica comportamientos decisionales y operativos.

Clasifica la estructura de responsabilidades.

Independiza el resultado de las actividades de la habilidad.

Es un instrumento para la Formación y la Planificación de la Calidad.

Es la base de referencia para auditar el Sistema de Calidad.

Manual de procedimientos

El Manual de Procedimientos sintetiza de forma clara, precisa y sin ambigüedades los Procedimientos Operativos, donde se refleja de modo detallado la forma de actuación y de responsabilidad de todo miembro de la organización dentro del marco del Sistema de Calidad de la empresa y dependiendo del grado de involucración en la consecución de la Calidad del producto final.

10. Bases de un sello de calidad

A continuación se describen una serie de requisitos de fondo necesarios para que el proceso de creación de un sello de calidad se pueda llevar a cabo:

Voluntario: la calidad es una opción y no puede ser impuesta, las empresas se adhieren al sistema si están convencidas de la necesidad de hacer esta apuesta estratégica.

Autorregulado: las normas que rigen el sistema son definidas por el propio sector, mediante sus órganos representativos y responden a la voluntad de compromiso de servicio que quieren hacer con sus clientes.

Abierto a nuevos sectores: la voluntad es extender el sistema a todos los prestadores de servicios turísticos que quieran adherirse. Para ello, sólo es necesario que las entidades representativas de cada sector estén dispuestas a desarrollar su sistema específico.

Neutral en las certificaciones: si bien la fijación de los estándares se hace a cargo de los propios sectores empresariales, el reconocimiento de la conformidad de un establecimiento con los mismos se hace por medio de un sistema de certificación independiente, neutral y rigurosa. Es necesario para brindar una mayor transparencia que las revisiones y postulaciones al sello de calidad sean evaluadas por un organismo independiente que cuente con las atribuciones y recursos necesarios para brindar una mayor seriedad al proceso, no puede ser que sean los mismos prestadores quienes se autocalifiquen, ya que esto significaría un estancamiento del nivel de calidad.

Compatibles con la regulación: las normas desarrolladas no sustituyen a las clasificaciones de las normas establecidas, sino que empiezan donde acaban éstas. Es preciso que se cumpla con toda la legislación vigente para optar a la certificación. A partir de ahí se empiezan a aplicar los estándares de calidad.

11. Sello de Calidad

La industria turística elabora una amplia variedad de productos y servicios. Por su parte, los consumidores conocen estos productos y servicios, pero no tienen mayor garantía sobre su origen o la capacitación de los guías o empleados a cargo del servicio, excepto por la confianza que le tienen al productor o al prestador de servicios.

En los países desarrollados, cuando se ofrecen garantías de que un producto o servicio corresponde a lo que se busca, el consumidor consciente está dispuesto a pagar un precio más alto por tal producto garantizado.

En América latina, de manera incipiente, el conocimiento e interés del consumidor por estas características de calidad en productos y servicios ha ido en aumento en los últimos años. Prueba de esto es el enorme mercado que comienza a surgir alrededor de productos de lujo o servicios Premium.

Para garantizar al consumidor que un producto o servicio presenta efectivamente uno o más atributos de valor diferenciadores, existen sistemas voluntarios de control. Estos sistemas consisten en el establecimiento de una entidad independiente de la empresa, llamada organismo certificador, que verifica y controla que el producto responde a los atributos de valor que ostenta. La forma visible que señala que ha sido verificado, es mediante la presencia de un sello o símbolo de calidad o logotipo.

12. Ítems de calidad del sello para empresas de montaña

Los siguientes son los aspectos más importantes a evaluar a la hora de considerar una empresa que quiera postular al sello de calidad para la especialidad de montañismo.

Calidad del equipo:

El equipo técnico que se usa en montañismo es fundamental para su práctica, al punto que algunos tramos o recorridos no son posibles sin piezas o herramientas especiales. Existe una amplia oferta de marcas diferentes para todo el equipo que se debe usar, pero solo algunas tienen el UIAA, que representa el máximo grado de calidad de esa herramienta dentro de su contexto. Para garantizar un ítem de equipo de calidad, es necesario exigir que aquellas empresas que opten por el sello de calidad deban contar solo con equipo de marcas avaladas por el UIAA. Además deben cumplir con el período de tiempo de recambio de equipo usado recomendado para cada pieza o parte de equipo.

Calidad de los guías:

Un buen guía debe ser capaz de cautivar a su audiencia mientras presenta una gran variedad de temas ilustrativos y de referencia. El guía es también el "ejecutor" del servicio. Debe estar en buen estado físico y poder asistir a cualquier cliente en caso de complicaciones o emergencias. En Chile existen repartidos por regiones y empresas guías con formación tan dispar como autodidactas, otros formados en escuelas oficiales de montañismo como los hay sin ningún tipo de formación. Del mismo modo existen universidades, institutos y agrupaciones que ofrecen cursos de formación, pero que muchas veces no siguen los estándares de formación de profesionales. Es por esto que se entiende

que el nivel de los guías de una empresa con el sello de calidad deberá cumplir con todos los requisitos de la norma, además de haber sido formados en alguna escuela con reconocimiento nacional y/o internacional. Esto significa que los guías nacionales deberán haber cursado exitosamente los cursos que imparten la ENAM y la FEACH, o su homólogo a nivel internacional, que puede incluir cualquier escuela de montaña certificado por la UIAGM.

Calidad de la infraestructura:

Se entiende por infraestructura no solo la oficina o campamento base en donde se contrata el servicio, que debe cumplir con sino que además todo lo relacionado con refugios e intervenciones en el terreno por donde transiten las expediciones. Por ejemplo si hay que escalar por una pared, que ésta tenga instalado correctamente las argollas y que éstas sean revisadas periódicamente para asegurar que estén bien aseguradas, o si hay una excursión de varios días, que existan refugios adecuados para cada travesía.

Calidad en los servicios asociados:

Este ítem se refiere a todos aquellos servicios adicionales que se requieran para la actividad pero que no tengan relación directa con las actividades de montaña. Por ejemplo el transporte de la oficina o base al punto de partida de la expedición deberá ser realizada por la empresa y no exigirle al excursionista llegar por sus propios medios al lugar, y que el medio de transporte facilitado por la empresa sea acorde a las necesidades de las expediciones. También en este punto es importante señalar que se debe incluir todo lo que tenga relación con los seguros de accidentes, ya que en la práctica muchas empresas no ofrecen seguros, o estos tienen cláusulas para ciertos casos en donde haya que pagar un

equipo de rescate adicional. Es entonces imprescindible que las empresas con este sello de calidad cuenten con un seguro de accidentes con cobertura total, además de garantizar un equipo de rescate en caso de ser necesario.

Calidad sustentable:

Se reconoce el hecho que el fomento de un turismo sustentable no sólo puede satisfacer las necesidades de los turistas actuales, sino que puede proteger y mejorar las oportunidades del turismo futuro, contribuyendo al beneficio económico, social y ambiental, pero manteniendo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas de protección del hábitat.

La preocupación por los problemas del medio ambiente y la conciencia que se ha generado en la población de las grandes ciudades han contribuido a crear una "actitud ecológica", que le asigna al turismo un rol fundamental como actividad económica estrechamente vinculada a la preservación del entorno y en consecuencia al manejo racional de los ecosistemas. Las empresas que adquieran el sello de calidad deben demostrar que tienen una actitud proactiva hacia la conservación del medio ambiente en donde trabajan, ayudando a minimizar el impacto ambiental producido por las excursiones que guíen, enseñando acerca de la forma correcta de conservar el medio, y comprometerse con la limpieza y cuidado de ésta, por lo que las empresas deberán considerar lo siguiente:

Establecer políticas ambientales precisas y claras.

Minimizar permanentemente el impacto ambiental que puedan generar los diferentes procesos de la empresa.

Utilizar tecnología de bajo impacto ambiental.

Establecer un programa de capacitación para todo el personal directivo, administrativo, operativo y de apoyo en el cuidado del medio ambiente.

Participar con la comunidad en la protección y recuperación de los ecosistemas de la región.

13. El valor del sello de calidad

Si bien preparar una empresa de turismo aventura para que tenga estándares que se ajusten al sello de calidad no es gratis debido a la inversión en mejores equipos, los costos de capacitación de personal o los costos de servicios asociados son mayores. A la larga debiesen significar una herramienta competitiva poderosa para aquellas empresas que lo tengan, y a la larga esto ayuda a recuperar lo invertido en mejorar la calidad de los servicios.

Las certificaciones tienen por objetivo evidenciar ante el mercado global que la organización posee un sistema confiable para realizar las actividades de servicio que ofrece a sus actuales y potenciales clientes. La consistencia y confiabilidad se comprueba a través de la documentación, implementación, cumplimientos, mejora continua, evidencia, entre otros aspectos básicos.

Además, Un error recurrente que es muy común en muchas empresas es creer que con el simple hecho de obtener la certificación adquieren un sello eterno que los acredita como competitivos y de calidad, pero el sello solo demuestra la calidad del servicio determinado por un lapso de tiempo específico.

Contar con un sello de calidad se traduce en contar con una calidad diferenciadora con respecto a la competencia que no lo tenga. Algunas de estas diferenciaciones de calidad se traducen en:

- 1) Poder Clasificar a las empresas como de clase mundial.
- 2) Certificar la competitividad internacional requerida para concurrir a todos los mercados.
- 3) Cambiar la actitud del personal de la empresa.
- 4) Generar una cultura organizacional enfocada a cumplir con los requisitos de los clientes.
- 5) Lograr que la empresa sea más competitiva.
- 6) Tener productos y servicios con valor agregado.
- 7) Tener aceptación total de los clientes.
- 8) Disminución de riesgos en las operaciones.

III. Situación de sellos de calidad a nivel mundial y nacional

A continuación se presentarán las entidades encargadas de calificar ciertos aspectos de la actividad del montañismo.

Existen muchas asociaciones internacionales que se preocupan por la estandarización de la práctica del montañismo en todos sus niveles, esto incluye tanto los aspectos de preparación de habilidades y capacitación, como la indumentaria y materiales técnicos. Los más reconocidos son 2, UIAA y UIAGM. Cada una se ocupa de aspectos muy específicos en lo que se refiere al montañismo a nivel profesional como lo son los sellos de calidad para piezas de equipo y accesorios necesarios a cargo de la UIAA o la preparación técnica de los guías en manos de la UIAGM.

A nivel nacional también se presentan los entes encargados de la formación profesional de nuestros guías, como los son la ENAM y la FEAH, además de la CATA, que es una agrupación de empresarios del rubro turismo aventura que han decidido impulsar un proyecto de autoregulación para su sector a través de un sello y la norma chilena vigente para estos casos.

14. UIAA: *Union Internationale des Associations d'Alpinisme*

En español: Unión internacional de asociaciones de alpinismo, es la organización que representa varios millones de montañeros y escaladores, de ámbito mundial, en los temas internacionales. Creada en 1932 en Chamonix, Francia. Tiene ahora unos 88 miembros asociados de unos 76 países. Está reconocida por el Comité Olímpico Internacional (COI). Esta asociación desempeña un papel importante en las regulaciones de seguridad y estándares para el equipamiento usado en estas actividades.

Reúne a los expertos de todo el mundo en comisiones que estudian y ayudan a resolver los problemas que los montañistas encuentran cuando escalan. Los representantes de todas las Asociaciones del mundo se reúnen cada año para discutir lo más importante del montañismo internacional. Las asociaciones más grandes se reúnen dos veces al año para monitorear el progreso de las comisiones y plantear estrategias para el trabajo futuro. La Mayoría del trabajo se hace por comisiones que se forman y mantienen de acuerdo a las necesidades de los miembros de las asociaciones.

La Comisión de Expediciones, que concentra en los problemas y oportunidades de las expediciones de montañismo y trekking en las áreas de montañas elevadas.

Particularmente, ayuda a resolver problemas de acceso, costos excesivos y burocracia.

Reúne información sobre los resultados de las expediciones y mantiene relaciones cercanas con los representantes de los países con montañas importantes. Cuenta con un departamento encargado de probar y catalogar equipo de montaña, los que una vez pasan todos los requisitos reciben un sello de la UIAA que garantiza al equipo como el más óptimo dentro de su categoría.

15. UIAGM: *Union Internationale des Associations de Guides de Montagnes*

La asociación de carácter internacional UIAGM, fue fundada por guías de alta montaña de Austria, Francia, Suiza, e Italia, en 1965 y hoy en día agrupa a las asociaciones de guías a más de veinte países, en Europa, Asia, América y Oceanía, lo que viene a representar alrededor de unos 6.000 guías. La asociación tiene por objeto estrechar los vínculos profesionales entre todos los guías, armonizar las normas que regulan la profesión, permitir una mejor seguridad para los clientes, y facilitar el trabajo de las guías en el extranjero, en todas las montañas del mundo. Este último punto se concreta creando una fuerte solidaridad entre todos los guías, independientemente de su país de origen, y de la colaboración que se prestan espontáneamente.

Guías de Alto Nivel: Se exige un elevado nivel de competencia, el más elevado que existe, en cuatro disciplinas diferentes para convertirse en un guía certificado UIAGM: roca, hielo, alpinismo, esquí de alta montaña. La formación de los guías UIAGM les permite trabajar sobre todas las montañas, que ya les sean conocidas o no. Es necesario de 5 a 10 años entre el momento dónde una persona comienza a practicar el alpinismo y las dónde recibe su título de guía.

Una formación garantizada a nivel internacional: La comisión técnica del UIAGM es la base de un Grupo de Trabajo permanente que le permite estudiar la evolución de las técnicas y mejorar el nivel de formación de las guías. Esta comisión, compuesta de los responsables técnicos nacionales, se reúne dos veces al año. Cada asociación nacional

imparte la formación de las guías, en colaboración a veces con un organismo como una escuela o una universidad.

Convertirse en Miembro: un largo proceso que debe ser apoyado por leyes nacionales. La aceptación de un nuevo país por el UIAGM puede tardar de 5 a 15 años, hasta que los criterios exigidos estén cumplidos (en particular, capacidad de la asociación nacional para formar por las guías a nivel exigido). La experiencia pone de manifiesto que un desarrollo armonioso de la actividad de guía es necesario para la seguridad del público, favorecido por un marco legal o reglamentario vinculante. En efecto, obtener un título validado por el UIAGM resulta una inversión muy fuerte y larga. En ausencia de un marco reglamentario, algunos guías se lamentan de no poder de formarse a alto nivel, y el conjunto de la profesión presenta una imagen confusa, poco propicia al desarrollo de la actividad y perjudicial para la seguridad: es entonces a veces difícil que el público pueda distinguir a los guías poco o nada titulados, con competencia reducida, respecto los guías de alta competencia que son las guías UIAGM.

La UIAGM no organiza ningún curso, este es el trabajo de las asociaciones de guías nacionales de montaña, que son miembros de la federación. Un guía de montaña independiente no puede ser un miembro de la federación. Para ser guía UIAGM certificado, se debe hacer el entrenamiento (alrededor de 100 días durante tres años) en un país, cuya asociación de guías de montaña sea un miembro de la federación. Si un guía termina exitosamente todo este entrenamiento, se recibirá como miembro de la asociación donde realiza su capacitación.

Los miembros son las asociaciones de guías de montaña de los siguientes países: Austria, Argentina, Bolivia, Canadá, Francia, Alemania, Gran Bretaña, Grecia, Italia, Japón, Nueva Zelanda, Noruega, Perú, Polonia, República checa, Eslovaquia, Eslovenia, Tirol del Sur, España, Suecia, Suiza y los EE.UU.

Los candidatos de la federación son las asociaciones de guías de montaña de Chile, Ecuador y Nepal. Si una asociación de guías de montaña quiere obtener la acreditación de la UIAGM debe haber por lo menos 30 guías de montaña, formados según las normas UIAGM. Debe ser la única asociación del país y el gobierno debe aceptar la profesión de "guía de montaña".

Una vez que los candidatos han superado cada una de estas etapas, lo que normalmente significa de 3 a 4 años, reciben el reconocimiento de que cumplen con los estándares establecidos por la UIAGM (unión International des Associations des Guides de Montagne) esto es más que el derecho al uso de la marca, es el único diploma valido en los países europeos y otros tales como Canadá y Japón. Gracias a esto el guía no solo puede estar seguro de que su calidad será reconocida por sus clientes, si no también que se le abren innumerables oportunidades laborales.

A nivel Sudamericano existen hoy dos escuelas una en Bolivia y la otra en Argentina, así como también existe la USAGM (Unión Sud Americana de Guías de Montaña) que agrupa a la AAGM (Asociación Argentina de Guías de Montaña), AGMT (Asociación Guías de Montaña y Trekking de Bolivia), AGMP (Asociación Guías de Montaña de Perú), ASEGUM (Asociación Guías de Montaña de Ecuador), AGGMV (Asociación Guías de Montaña de Venezuela) y AGAM AG (Asociación Guías de Montaña y Trekking de Chile).

Todas estas organizaciones están coordinadas con la UIAGM y cuentan con el apoyo técnico y formativo de la ENSA (Ecole National de Ski et dAlpinisme de Francia), de la Escuela de rescate de montaña de la AVGM (Assosiazione de Guide de la Val dAosta, Italia) y de los sindicatos de guías de montaña de Francia, Suiza e Italia a través de diversos programas de trabajo conjunto y colaboración.

16. Norma chilena

El instituto nacional de normalización (INN), es el organismo que tiene a cargo el estudio y preparación de las normas técnicas a nivel nacional. Es miembro de la ISO (International organization for standardization) y de la comisión panamericana de normas técnicas (COPANT). Se ha creado una norma específica para cada una de las siguientes modalidades del ejercicio del montañismo:

Alta Montaña NCh2951

Montaña NCh2962

Excursionismo o Trekking NCh2985

Escalada en Roca NCh3018

Senderismo o Hiking NCh2975

Barranquismo o Canyoning NCh2998

Deslizamiento en Nieve NCh3017

Estas normas se crearon para especificar los requisitos mínimos generales, de gestión, calidad y competencias que deben cumplir todas las personas naturales o jurídicas que ofrezcan servicios guiados de turismo aventura en las actividades anteriores.

Para el campo de aplicación de los requisitos, la norma define que alta montaña es la actividad cuyo fin es la ascensión y descenso de montañas; paredes de roca, nieve, hielo o mixtas; cascadas de hielo, glaciares, terrenos nevados o mixtos cuya escala de dificultad,

compromiso o altitud requiere de una amplia gama de técnicas del montañismo, la escalada y el esquí.

Entre sus indicaciones, el documento establece requisitos de organización, como el mantenimiento en buen estado de los equipos y la certificación correspondiente de los guías; y requisitos específicos, que apuntan hacia la transparencia en la información que se entrega a los consumidores, el registro de los datos de cada cliente, la contratación de seguros contra accidentes personales y la definición de un plan de manejo de riesgos y emergencias.

La norma también precisa que el número máximo de clientes por guía varía según la dificultad técnica y el compromiso de la actividad. De esta manera, por ejemplo, actividades de alta montaña que requieren del uso de cuerda constante, como el ascenso al volcán Osorno o a Cerro Morado, la proporción no puede superar a dos clientes por guía. Sin el uso de cuerda constante, como el ascenso por la vía normal al Ojos del Salado, el guía debe ir a cargo de hasta cuatro clientes, al igual que en una travesía glaciar.

En ese sentido, en materia de competencias de los guías especializados, la **NCh2951** es la norma más rigurosa de todas las de turismo aventura, pues establece que ellos deben demostrar dominio en tópicos como la organización, planificación y gestión de actividades de alta montaña; fisiología y medicina de montaña; meteorología y geografía de montaña, búsqueda y rescate, biomecánica, y manejo de situaciones extremas, entre otras materias.

17. CATA AG: consejo autoregulator de turismo aventura, asociación gremial

La Asociación de Agencias de Turismo de Aventura A.G. (C.A.T.A.), fundada en noviembre de 1994, cuenta con personalidad jurídica y surgió con el propósito de representar las necesidades de las empresas de turismo de aventura y ecoturismo que, por su naturaleza, no puedan ser asumidas por cada empresa en forma individual.

C.A.T.A. aspira a constituir un gremio representativo, que cuente con la fuerza suficiente para velar por los intereses de las empresas dedicadas al turismo de aventura y ecoturismo, y por el desarrollo de esta actividad.

C.A.T.A. es miembro de la **Corporación de Promoción Turística de Chile**, de la **Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo**, y de su comité especializado, el **Consejo Superior de Turismo (CONSETUR)**, que está integrado además por los más importantes gremios turísticos como **ACHET**, **ACHIGA**, **ACHILA**, **ACHMART**, **ATICO**, **HOTELEROS DE CHILE**, **HOTELGA** Y **OPCE**.

Asociaciones en Convenio por Cooperación Técnica:

Asociación Nacional de Guías de Alta Montaña, Montaña, Trekking, Escalada y Esquí de Montaña de Chile, Asociación Gremial. **AGAM A.G.**

El 6 de julio de 1994 se formó el consejo de Autorregulación del Turismo de Aventuras (C.A.T.A.) presidido y coordinado por SERNATUR. Este organismo asesor de la Dirección Nacional de SERNATUR fue un Consejo multisectorial creado con el fin de iniciar los estudios de normativas que regularán las diversas disciplinas del Turismo de Aventura en Chile, permitiendo definir claramente el marco de acción sobre el cual girarían estas actividades. Se determinó que la autorregulación en este campo debería proceder en la práctica comercial como una adecuada protección al turista y al medio ambiente.

Con fecha 7 de septiembre de 1984, el C.A.T.A. entrega al organismo rector del turismo en Chile los borradores de dichos reglamentos, creándose ese mismo día por Resolución N° 771 de SERNATUR, la Comisión para el Desarrollo del Turismo de Aventura en Chile y, por otro lado, impulsada por el mismo Servicio Nacional de Turismo, se constituye la Asociación gremial de Agencias de Turismo de Aventuras CATA A.G.

Desde esa fecha en adelante, los comités técnicos de la Comisión para el Desarrollo del Turismo Aventura revisaron los borradores de normativas y elaboraron un documento definitivo que se presenta a continuación y que constituye el pilar fundamental del sistema de autorregulación.

El Servicio Nacional de Turismo otorgará un sello de calidad, avalado por las instituciones técnicas competentes y la Asociación Gremial de Agencias de Turismo de Aventuras CATA A.G., a los prestadores de servicios turísticos que cumplan con todos los requisitos establecidos en el Reglamento General del Turismo de Aventura.

Ningún concepto o elemento en el presente Reglamento debe interpretarse como limitaciones al normal desarrollo de la actividad. Por el contrario, las presentes disposiciones deben contribuir a otorgarle el máximo de fluidez al desarrollo de la actividad.

Cabe considerar que esta es una acreditación absolutamente optativa, y que el no poseerla no constituye una limitación a la hora de ejercer o lucrar a través de actividades de turismo aventura, la ley vigente no exige esta acreditación ni a guías ni a empresas.

18. ENAM: Escuela Nacional de Montaña

En el año 1971 experimentados montañistas de la Federación de Andinismo tuvieron una visión “enseñar a los chilenos a subir montañas y desplazarse en ellas de forma segura” de esta manera reducirían los accidentes y dejarían de buscar extraviados y accidentados.

Así nació la Escuela Nacional de Montaña ENAM que desde esa fecha ha participado en la formación deportiva de miles de chilenos, grandes y destacados andinistas y escaladores que han impulsado el montañismo en Chile y logrado grandes hazañas para nuestro deporte. Aquella visión persiste y tiene como gran inspiración nuestra cordillera y cambiar aquel tan conocido eslogan, Chile país de Montañas, por “Chile País de Montañeros”.

La ENAM tiene como misión Enseñar y promover las diversas disciplinas del montañismo y la escalada a un nivel deportivo y también profesional, velando por la entrega de sólidos conocimientos del medio natural, las teorías afines y la técnica, promoviendo en todo momento los valores de superación, compañerismo y el cuidado del medio ambiente.

Se basa en los principios y valores del Código de Montaña UIAGM:

- Aceptar riesgos y asumir responsabilidades
- Balancear las metas con las habilidades y el equipo disponible
- Practicar con medios justos e informar honestamente
- Bregar por la mejor práctica y nunca dejar de aprender
- Ser tolerante, considerado y ayudarse mutuamente
- Proteger la vida silvestre y el carácter natural de las montañas y paredes
- Apoyar a las comunidades locales y su desarrollo sustentable.

En la ENAM se imparten varios cursos relacionados con el montañismo, pero actualmente no es la autoridad en la homologación ni certificación de guías

19. FEACH: Federación de Andinismo de Chile

La FEACH desarrolla un estándar para la formación de Técnicos Deportivos. Este estándar describe los requisitos y contenidos mínimos que deben estar incluidos en las formaciones técnicas. El estándar se materializará mediante una Certificación que le otorga a los Técnicos Deportivos competencias como Guía e Instructor en las diferentes áreas de montaña y escalada. Este estándar lo desarrolla la Dirección Técnica de la FEACH y es supervisado por la Mountaineering Commission UIAA (M.C. UIAA). Para iniciar el proceso de formación de Técnicos Deportivos es necesario homologar a quienes ya cumplen con los requerimientos mínimos de dicho estándar. Es decir, esta primera fase esta dirigida a homologar a un grupo de Técnicos Deportivos con trayectoria deportiva y con algún tipo de formación ya realizada anteriormente. Este primer grupo no deberá realizar otra homologación, pero se espera que este grupo colabore con el proceso de perfeccionamiento técnico para lograr las regulaciones profesionales a nivel nacional. También se espera que este primer grupo sea la base y el espíritu en la educación en montaña para los clubes Federativos. El proceso de Homologación de Técnicos Deportivos FEACH costa de 3 etapas que todos los postulantes deben completar. El no cumplimiento de los postulantes a alguna de estas etapas lo dejará fuera de la Certificación. Para los postulantes que no tienen formación en Metodología de la enseñanza deberán cumplir una etapa adicional en forma obligatoria.

20. Chile respecto a sus vecinos

En Sudamérica existen tres países miembros UIAGM: Perú, Bolivia y Argentina, que integran la USAGM (Unión sudamericana de Asociaciones de Guías de Montaña) junto a Ecuador, Chile y Venezuela. De estos últimos tres países los dos primeros tienen como meta institucional la membresía UIAGM, en un mediano plazo, atendiendo diversas realidades.

Para acelerar estos procesos y reforzar las estructuras de los países miembros, se ha decidido conformar la USAGM, que en principio creaba un espacio de discusión de problemas comunes y finalmente fue encontrando en la cooperación un buen terreno de intercambios.

A partir de ahí, los candidatos de Ecuador, Chile y Venezuela empezaron a confluír para su formación. El sistema se fue poniendo a punto, con convenios formales entre asociaciones y se fue ajustando el cronograma de cursos, mientras al mismo tiempo Bolivia se despegaba de la tutela técnica de Francia, generando su primer curso final en Bolivia (lo que se llama pasaje de Aspirante a Guía) que antes debía hacerse en Francia.

En este contexto la participación chilena se hace bajo una condición especial ya que Chile es un país que como la Argentina debe incluir esquí. Siendo Bolivia y Perú países que emiten certificaciones UIAGM NO-SKI

Para todos los candidatos chilenos esta condición es obligatoria, y no recibirán la certificación NO-SKI, siendo la única certificación posible aquella que se otorga en Argentina.

Hay consenso general acerca de la necesidad de impulsar la formación de guías UIAGM en el continente y sobre todo hacer hincapié en la divulgación, comunicación y publicidad de la certificación UIAGM como estándar de calidad, de formación garantizada. La cooperación internacional entre asociaciones es dinámica y abierta, y ha logrado avanzar más de lo esperado.

En el plano técnico estos convenios presentan un desafío interesante, particularmente con la integración futura de los alumnos chilenos (y de algún otro país) a los módulos de esquí del curso argentino. El intercambio de instructores para armonizar la formación en Sudamérica es una posibilidad que apoya la UIAGM.

21. Programa Aventura Segura, Brasil

Desde 2005 hasta la fecha actual, el Ministerio de Turismo de Brasil está implementando un programa de acreditación de calidad para servicios de turismo de aventura. Este ha sido un proceso inédito de acreditación, en donde cada empresa de turismo que ya tenga los permisos de funcionamiento, es decir, que cuentan con lo mínimo que exige la norma brasileña (NBR 15331), el equivalente a al N(2951) chilena, puede optar por ser auditada por un grupo de fiscalizadores del programa Aventura Segura. El objetivo es obtener el certificado superior de calidad para empresas de turismo aventura.

La certificación es de carácter voluntario, la decisión de implementar el sistema depende únicamente de la dirección de la empresa. Por lo tanto, el empresario que toma esta decisión se vuelve más competitivo y se convierte en parte del segmento de la élite, para llegar a un nuevo nivel de calidad y seguridad que se verá reflejada en una ventaja competitiva. La empresa tendrá mayor seguridad jurídica en caso de necesidad, entre otras

Se trata de una acción innovadora en Brasil, capaz de renovar el estado actual de los operadores y actividades de turismo, el proceso de calificación y certificación prevista. La sensibilización de los consumidores es fundamental para impulsar el mercado de la aventura recordando que las acciones no tienen carácter impositivo o de reglamento. Las normas técnicas son las referencias y las directrices para la sociedad. El propio programa se encarga mes a mes de actualizar su base de datos, dando a conocer cuales son las empresas acreditadas, donde se encuentran que actividades realizan, cuando las realizan, etc.

Actualmente, 117 empresas de turismo aventura se han adherido a este sello en lo que va de su creación, y se espera que a finales del 2010 se acrediten otras 130. Para llevar a cabo las auditorías en las empresas que han implementado el programa, se han creado dos organismos de certificación: Certificación de la ABNT y el Instituto de la Calidad Falcão Bauer.

La seguridad es esencial para impulsar los destinos de aventura. La ejecución de las actividades de aventura con seguridad es una prioridad en Brasil. En la actualidad, una de las formas de atraer turistas a la práctica de actividades de aventura es competir con el precio, pero no siempre se refiere a ofrecer seguridad y responsabilidad. La ausencia de cualquier referencia a los requisitos, el equipo, y mucho menos cualificación afecta a las empresas que se adhieren estrictamente a dichos estándares. Sin embargo, esta situación comenzó a cambiar con las Normas de Diseño en Turismo de Aventura, que prevé el establecimiento de normas técnicas destinadas a este segmento, lo que es el primer paso en mejorar la calidad y la expansión del segmento.

El segmento de turismo de aventura ocupa a 480 empresas, emplea a cerca de 4.800 trabajadores en 16 de los 27 estados de Brasil y el año pasado obtuvo beneficios de unos 270 millones de dólares, según datos de la Asociación Brasileña de las Empresas de Ecoturismo y Turismo de Aventura (Abeta). Actualmente, alrededor de 180 empresas se encuentran gestionando el sello de seguridad.

IV. El montañismo en la práctica

A pesar de que existen ciertas normas para operar, y también cierta reglamentación en cuanto al equipo que se puede utilizar y el nivel técnico de los guías, en la práctica no siempre las empresas cumplen con lo mínimo. Esto ha estado muy en boga últimamente debido a una serie de accidentes ocurridos en Pucón en actividades de rafting y de canopy.

Más allá de la posibilidad inherente de que en estas actividades de que ocurra un accidente, en estos casos en particular lo que ha ocurrido ha sido por falta de criterio al acatar las normas de seguridad en el caso del accidente en rafting (subir más pasajeros de lo estipulado como seguro) y por falta de preparación de los guías en el caso del accidente en canopy (los guías encargados eran escolares con nula preparación técnica profesional). En ambos casos se advierte un afán de maximizar ganancias por sobre el prestigio de la actividad, y finalmente del destino turístico (ambos casos en Pucón) ahorrando algunos pesos contratando personal no calificado o aumentando la carga de una expedición para no tener que pagar otro guía.

A continuación se describen algunos casos de cómo operan empresas de turismo aventura del rubro montañismo en Chile y el mundo, en algunos casos con elevados estándares de calidad, y en otros simplemente se aplica el “chilean way”.

22. Concesiones y permisos para subir cerros

Por lo general, los grandes cerros y volcanes que representan un fuerte atractivo turístico para montañeros de todas las clases, se encuentran dentro de parques nacionales. Esto facilita el monitoreo de las acciones emprendidas por los excursionistas dentro del parque, además de facilitar rutas de acceso, indicaciones de rutas, y personal de los parques que pudieran acudir en caso de emergencias.

Al estar dentro de un parque nacional, se puede cobrar una entrada por el derecho a subir. En algunos casos cuando el cerro o volcán no está dentro de un parque nacional, se suele concesionar el derecho a la cima, aunque esto solo da derecho a intentar una ascensión, pues no contemplan equipos de rescate en caso de accidente ni nada parecido.

Lo que suele suceder con cerros que están muy explotados es que el derecho a subirlo está tarifado por altura o tiempo de estadía. Con estos ingresos se pueden financiar equipos de rescate dentro del parque, así como otro equipo encargado de la mantención y limpieza del área, aunque muchas veces los guardaparques no están capacitados para actuar en emergencias en alta montaña, pero la capacidad de generar recursos con el cerro existe, que no se reinviertan en potenciarlo es otro asunto.

El caso del Aconcagua, Argentina

El Cerro Aconcagua (6.962 m.s.n.m.) se encuentra ubicado en su totalidad en la República Argentina.

Sus coordenadas son: 69° 59' Longitud Oeste y 32° 39' de Latitud Sur, dentro del denominado Parque Provincial Cerro Aconcagua, en la provincia o estado de Mendoza.

El Cerro Aconcagua, escenario de historias poco comunes y de grandes gestos de coraje y heroísmo. También develador de vanidades y temores. En ese ambiente exigente el hombre se muestra tal cual es, no hay lugar para el engaño.

El Monte Aconcagua es la montaña más alta del Continente Americano, esta es una de las razones por las cuales es conocido mundialmente. Aunque su fama se debe principalmente a sus grandes atractivos alpinísticos. Según dicen algunos expertos montañistas internacionales, que han escalado en el Himalaya, los casi siete mil metros del Cerro Aconcagua representan psicológica y fisiológicamente el ascenso de un cerro de 8.000 metros. Este fenómeno se debe a razones conocidas y a otras desconocidas aún.

Aconcagua es buscado por su exigencia física y mental hacia el andinista, por su clima y por los bellos paisajes que en él se encuentran. Es el cerro más alto del Hemisferio Sur y uno de lo más buscados en el circuito de los sietemil. También es especial para introducirse en las grandes alturas, ya que por su elevación y sus condiciones geográficas y climáticas constituye el escenario ideal para exigencias moderadas, como así también para prepararse para las mayores hazañas deportivas que demandan los ocho miles y otros picos en el Himalaya.

El “Coloso de América” es la meta de montañistas de todas las latitudes y aspiración tanto deportiva como de contemplación de la naturaleza de miles de visitantes anuales, quienes en sus recorridos atesoran una experiencia tan única y excluyente como la esplendorosa magnificencia de este cerro.

Para poder ingresar al Parque Provincial Aconcagua es necesario sacar un permiso. El mismo debe ser tramitado de manera personal en el edificio Cuba, situado en la ciudad de Mendoza (Las Tipas y Avenida Los Robles, en el Parque General San Martín). A través de la firma del mismo la persona deslinda de responsabilidad a la Dirección de Recursos Naturales Renovables (ente gubernamental encargado de la administración del Parque Provincial Aconcagua) y al Gobierno de la Provincia de Mendoza de todos los accidentes que pidieran sucederle dentro del parque y aceptan de conformidad lo establecido en el Reglamento de Uso del Parque.

Al Parque Provincial Aconcagua los menores de 14 años sólo pueden ingresar hasta Quebrada del Durazno (3.100 m.s.n.m.). Los menores que tengan entre 14 y 21 años podrán ingresar solamente con autorización de ambos padres, certificada ante escribano público o autoridad competente.

Para visitantes extranjeros se toma el límite de edad del país de procedencia.

Fuera de la temporada oficial rigen el Decreto 50/2002, que establece las tarifas, y la Resolución 950/2000 que establece las normas de ingreso, los puntos más importantes son: Los andinistas deberán presentar ante esta Dirección mediante acta notarial un deslinde de responsabilidad donde asumen bajo su única y absoluta responsabilidad todo los riesgos

que la expedición implica, que deslindan de todo tipo de responsabilidad a la Dirección de Recursos Naturales Renovables, sus autoridades y al Gobierno de la Provincia de Mendoza, que toman a su cargo todos los gastos emergentes de cualquier y eventual operativo de rescate y/o atención médica que fuere menester en ocasión de la expedición, de requerirlo esta

Dirección, los Andinistas deberán presentar el listado de equipamiento técnico específico para asenso invernal .La Dirección podrá solicitar también, cuando así lo considere conveniente, una póliza de seguro de caución o las garantías necesarias para afrontar un eventual rescate o evacuación.

Los Andinistas deberán presentar un currículum de ascensiones en el que se acredite tener experiencia en ascensiones invernales.

Igualmente, la autorización corre por cuenta de los organismos competentes y no tienen ningún tipo de obligación, en acceder a la ya mencionada petición.

Tarifas del permiso de ascensión al Aconcagua:

Temporada baja del 15 noviembre al 30 noviembre y del 21 de febrero al 15 de marzo

Ascenso: 150 UDS trekking largo: 65 USD trekking corto: 45 USD

Temporada media del 1 al 14 de diciembre y del 1 al 20 de febrero

Ascenso: 300 USD trekking largo: 65 USD trekking corto: 45 USD

Temporada alta del 15 de diciembre al 31 de de enero

Ascenso: 450 USD trekking largo: 100 USD trekking corto: 55 USD

En la temporada oficial del Parque Aconcagua (que generalmente comprende del 15 de noviembre al 15 de marzo de cada año) funciona un servicio gratuito de prevención y asistencia médica.

Para subir el Aconcagua no es necesario contratar un guía privado o una empresa de turismo, basta con tener el equipo adecuado, la preparación suficiente, más una mezcla entre coraje y locura. La diferencia con Chile, es que en Argentina los guías si están acreditados por la UIAGM, que es la máxima autoridad en cuanto a preparación técnica de personal, pero no se les exige los mismos estándares para el equipo o seguros de accidentes. De hecho hace poco más de un año hubo un trágico accidente en este cerro en donde murió una turista italiana y el guía en cuestión. El rescate de los supervivientes fue organizado por otro grupo de turistas, dejando de manifiesto la falta de rigurosidad a la hora de prevención de accidentes, y los servicios asociados a la práctica segura del montañismo, como lo son contar con un seguro que cubra cualquier incidente, o un equipo de rescate listo y preparado para la acción. Este problema se da porque es el Parque Nacional Aconcagua quien cobra por la entrada, y quienes deberían por tanto contar con un equipo al interior del recinto, el cual no existe por falta de voluntad de hacerse cargo, ya que existe la eterna disputa entre el quien debiera hacerse cargo de estos temas, si el sector público o el privado.

El caso del Everest, Nepal y China

Situado en la cordillera del Himalaya, en la región del Tibet, en la frontera entre Nepal y China, el monte Everest está constituido fundamentalmente por rocas metamórficas y graníticas en la base y calizas estratificadas y esquistos calcáreo-cuarzosos por encima de los 7.000 m. El Everest alberga numerosos glaciares (Rongbuk, Kangchung, Khumbu), mientras que el límite de las nieves perpetuas desciende hasta los 5.800 m de altura sobre el nivel del mar. En la década de 1970, se efectuaron mediciones que establecieron la altitud de la montaña en 8.848,13 m, considerada como la medición oficialmente aceptada, aunque una nueva medición realizada en 2005 reveló que la altitud exacta es de 8.844,43 m.

A pesar del frío extremo, la fuerza de los vientos de un huracán, y los niveles de oxígeno bajos (alrededor de un tercio del oxígeno en la atmósfera como a nivel del mar), los escaladores intentan escalar el Monte Everest exitosamente cada año. Desde el histórico primer ascenso del neozelandés Edmund Hillary y el nepalí Tenzing Norgay en 1953, más de 2.000 personas han logrado escalar el Everest.

Desafortunadamente, debido a los peligros y rigores de la escalada como una montaña peligrosa, más de 200 han muerto tratando de escalar - haciendo que el índice de mortalidad para los escaladores del Monte Everest, cerca de 1 en 10. Sin embargo, en los meses finales de la primavera o el verano, la temporada de ascenso, no puede haber decenas de escaladores intentando llegar a la cima del Monte Everest cada día.

El costo para escalar el Monte Everest es sustancial. El permiso del gobierno de Nepal se puede ejecutar desde \$ 10.000 a \$ 25.000 por persona, dependiendo del número en un grupo de escaladores. Añadir a que el equipo, Sherpa (guías locales), permisos adicionales, helicópteros y otros artículos esenciales y el costo por persona puede ser más de \$ 65.000.

A diferencia del caso del Aconcagua, en el Everest existe un oficial de enlace, quien está constantemente preocupado de hacer contacto periódico con cada expedición que decide emprender alguna ruta. Esto obviamente trae un costo adicional, pero la gente lo paga porque no hay otra opción. Además constituye un recurso extremadamente importante para coordinar ayuda en caso de accidentes u otros.

Hay que destacar una gran diferencia con el Aconcagua, y es que las expediciones que van al Everest no suelen ser grupos de aficionados comunes y corrientes, sino que verdaderos equipos y/o selecciones nacionales de montañistas de todo el mundo, por lo que el tema de la calidad de muchos de los ítems no se encuentra presente, ya que esto queda delegado como responsabilidad a las expediciones profesionales que vienen, pero si se preocupan del tema rescates, que es un servicio que depende netamente de la logística local, el que está incluido en los seguros de accidentes obligatorios que han de adquirir los aventureros.

El caso nacional, Ojos del Salado

El Nevado Ojos del Salado es un estratovolcán enclavado sobre el límite entre Argentina y Chile; pertenece a la Cordillera de los Andes. Con sus 6.891 m de altura, es el volcán más alto del mundo y la segunda cima más alta de los Hemisferios Sur y Occidental, siendo solo superado por el Cerro Aconcagua (6.962 m).

La montaña, ubicada al Este de Copiapó y al Oeste de Fiambalá, tiene dos cotas máximas, conocidas como la cima Argentina y la cima Chilena. Ambas son cumbres limítrofes, pues los nombres se deben a que a cada cumbre se accede por rutas separadas, las que comienzan en dichos países. Ambas también se conocen como Torreón Este y Torreón Oeste, respectivamente.

Debido a su ubicación en plena Puna de Atacama, la montaña presenta condiciones climáticas muy secas, con nieve únicamente durante el periodo invernal y sólo en las cotas superiores. A pesar de esto, existe un pequeño lago sin nombre de 100 m de diámetro y una profundidad de 5 a 10 m, ubicado en un cráter a 6.390 metros de altitud en el lado argentino del volcán, lo que lo convertiría en el lago conocido situado a mayor altitud del mundo. Se encuentra en los 27°07'S 68°32'W. 2 3

No se han registrado erupciones en tiempos históricos, pese a lo cual hay fumarolas en los alrededores de la cima. Se ha sugerido que la ausencia de registros eruptivos se debe a la remota ubicación de la montaña, virtualmente inaccesible sino hasta tiempos muy recientes. La ascensión al volcán es simple a excepción del tramo final, de gran dificultad y donde el uso de cuerdas y otros accesorios son obligatorios. El primer ascenso se produjo en 1937 por la expedición polaca de Jan Alfred Szczepański y Justyn Wojsznis.

El 20 de enero de 2004, el Ministerio de Bienes Nacionales entregó en concesión esta montaña por los próximos 50 años a la Empresa AVENTURISMO expediciones .

Esto significa que la Empresa es encargada de la administración de servicios y seguridad dentro de la zona concesionada.

Para ello se realizó una inversión de aproximadamente \$230.000.000 en varias construcciones, zonas de camping, baños, caminos, señalética, refugios, sistema de radio, etc. durante los próximos 5 años.

Empresa Aventurismo:

Desde el 1º de diciembre de 2004, toda persona que desee escalar Ojos del Salado o alguna cumbre aledaña, deberá cancelar una Tasa de Admisión a nuestra Empresa Aventurismo expediciones, para solventar todos los costos referidos a la Mantención de la zona y seguridad del visitante.

Previo al pago de la Tasa de Admisión es necesario llenar un formulario. Esta autorización es llamada “Contrato Tipo para Ingreso a Concesión Ojos del Salado” y debe ser obtenido en FORMA PREVIA a la visita. Esta autorización podrá ser obtenida, eventualmente, en el mismo lugar de la Concesión.

Lista de precios de servicios ofertados en zona Concesión Ojos del Salado por Aventurismo Expediciones

1)Tasa de Admisión; Es el servicio que se entrega a los expedicionarios que accedan a escalar Volcán Ojos del Salado o alguna de las cumbres ubicadas dentro de la zona Ojos del Salado. Este servicio entregado exclusivamente a los montañistas, cubre lo relativo al apoyo a las expediciones:

- 1.Mantención de una base con comunicación en la zona de Laguna verde .
- 2.Mantención de una base con comunicación en la zona Refugio Atacama .
- 3.Mantención de personal capacitado para efectuar rescates, Guía de Montaña UIAGM, ENAM, AGAM o similar en la zona de Refugio Atacama.
- 4.Mantención de 1 vehículo en la zona para apoyo de operaciones de rescate, determinado por el personal a cargo.
- 5.Mantención de la zona destinada para pernoctaciones, en la zona de Laguna Verde, Refugio Atacama y Refugio Tejos
- 6.Mantención del sistema de recolección de basura en las zonas destinadas para las pernoctaciones
- 7.Mantención del personal a cargo del aseo y del orden en las zonas destinadas a pernoctaciones.
- 8.Resguardo de recursos de flora, fauna y posibles recursos arqueológicos e históricos existentes en el área.
- 9.Resguardo de las condiciones naturales, físicas y paisajísticas del área.
- 10.Señalización de senderos de ascenso autorizados en el Volcán Ojos del Salado.
- 11.Prestar apoyo en situaciones de rescate en el Volcán Ojos del Salado y cumbres aledañas tanto en Chile como en Argentina en caso de ser requerido por la autoridad competente.

El pago de esta Tasa de Admisión es de carácter obligatorio para todos los miembros integrantes de una expedición de montaña dentro del Área.

El costo de esta Tasa de Admisión es el siguiente:

Pesos Chilenos

Dólares Americanos

Costo por persona para extranjeros

84.800(***)

US\$----- 160

Costo por persona para Chilenos (*)

26.500(***)

US\$----- 50

Duración (**)

Máximo 12 días

* Este valor corresponde a una tarifa promocional rebajada para fomentar la práctica del montañismo a nivel Nacional

* * En caso de existir malas condiciones climáticas, se podrá extender la duración de la expedición, dicho trámite será realizado por el personal a cargo en terreno.

*** Valor referencial al Dólar observado a Febrero del 2006

Rescates:

En caso de accidente, el personal de base en los campamentos de Laguna Verde y/o Refugio Atacama, realizará una primera evaluación de la situación, y se reservará el derecho de establecer una alerta temprana en coordinación con las autoridades competentes. Asimismo podrá realizar una búsqueda en primera instancia de los montañistas de acuerdo a la hoja de ruta declarada por los montañistas en el contrato. En caso que el montañista no cumpla con la hoja de ruta establecida en el contrato o realice acciones que pongan en riesgo su integridad o la de otros visitantes, la empresa se reserva el derecho de evacuar a los montañistas de la zona y remitirlos a la autoridad competente. En caso que las acciones preventivas superen la capacidad operativa de la empresa concesionaria, se solicitará apoyo

a la autoridad competente, toda vez que los costos de dichas acciones serán cubiertos en su totalidad por el o los montañistas involucrados.

V. Conclusiones

El turismo deportivo es un mercado en expansión y que representa grandes beneficios económicos a nivel local, nacional e internacional. En esta forma de hacer turismo la actividad deportiva y recreativa constituye una parte fundamental y los distintos deportes, así como los eventos relacionados con los mismos, son utilizados por un número considerable de agencias de viajes.

Según Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte vol. 7 (26) pp. 111-127 (2007):

La mayoría de las actividades que ofertan los catálogos de las agencias de viajes nacionales de España corresponde a actividades deportivas (56,4%), mientras que sólo un 5,5% corresponden a ofertas recreativas no relacionadas con el deporte. Exponen estos autores que las actividades náuticas (36,8%) y las excursiones y caminatas (31,6%) son las que más se practican. Resulta evidente la relación que se produce entre las actividades turístico-recreativas y las actividades de aventura en la naturaleza.

Una investigación de las agencias de turismo norteamericanas (North American Convention Tourism Bureaus) muestra que el deporte supone un 25% de los beneficios turísticos. Asimismo, la Research Unit Sports Tourism International Council indica, tras analizar “Programas de Eventos Turísticos” de distintas regiones del mundo, que las actividades relacionadas con el deporte representa el 34% de los eventos.

En Gales (Reino Unido), Midmore (2000) desarrolla una investigación, para la Rambler's Association, sobre el valor económico del senderismo en el medio rural de Gales. Según el autor, los gastos relacionados directa o indirectamente con el senderismo en Escocia en el año 1998 se elevaron a 371 M€ y generaron unos 9.400 empleos a tiempo completo, sin contar con el montañismo-alpinismo. Teniendo en cuenta este último, el gasto total llega a los 521M€, generando en torno a 13.350 puestos de trabajo a tiempo completo. Según estas proporciones, los 190M€ de gasto relacionado con el senderismo en Gales, generarían 4.800 empleos a tiempo completo.

Asimismo, el análisis del valor económico y social del senderismo en Inglaterra (Reino Unido) ha sido llevado a cabo por Christie y Matthews (2003). En el mismo se estima que cada año se realizan 527 millones de excursiones de senderistas en Inglaterra. El gasto asociado a estas salidas es de 8.856 M€, mientras que la renta generada por los gastos de los sujetos, se estima entre 2.125M€ y 3.985M€ y se generan entre 180.559 y 245.560 empleos a tiempo completo. Restaurar la red existente de senderos hasta un nivel aceptable para el uso público, tiene un coste estimado de 100 M€ y un mantenimiento anual de 27 M€. Los beneficios totales derivados de la práctica de esta actividad están muy por encima de los costes de restauración y mantenimiento de los senderos.

Se puede resumir que el gasto turístico realizado por un turista activo repercute mucho más en la renta y el empleo locales, que ese mismo gasto realizado por un turista tradicional (por ejemplo, turismo de playa).

Deporte, turismo y naturaleza, constituye hoy en día un recurso de gran trascendencia para el desarrollo de regiones olvidadas o lejanas, aunque privilegiadas en paisajes, tradiciones, historia y cultura.

La conjunción actividad físico-deportivo-recreativa y ocio constituye un importante potencial de mercado turístico y se perfila como complemento o alternativa al tradicional mercado turístico de sol y playa aglutinado en los polos La Serena – Reñaca - Pucón. La promoción y el desarrollo que se ha producido en los últimos años de turismo activo es una consecuencia directa de la necesidad de revitalizar zonas rurales, de tal manera, que el uso de espacios para la práctica deportiva y turística ha posibilitado en determinados casos un flujo de capital que ha cambiado la dinámica económica y social de estas zonas.

Considerando que existe amplitud de criterio a la hora de cumplir con los requisitos de la norma, se hace imperiosa la necesidad de identificar aquellas empresas que cumplen con la norma y van más allá en sus criterios de prevención de riesgo, de aquellas que solo cuentan con el mínimo exigido. Se propone por lo tanto un sello de calidad turístico que reconozca y premie con esta distinción a empresas y agencias que estén a la altura. Este sello es una herramienta efectiva para diferenciar a una empresa de sus competidores, y facilita además

la información de los clientes al momento de escoger una determinada empresa o servicio. Además minimizaría los riesgos de accidentes por contar con estándares superiores en esta materia.

Comparando la experiencia internacional, a la hora de aplicarse este tipo de mecanismos, es el ministerio el que se preocupa de todo lo referente a éste (caso de Nepal o Brasil). En Chile, aunque no se cuenta con un ministerio de turismo, si tenemos una oficina nacional de turismo, Sernatur o Servicio Nacional de Turismo. Es el Sernatur, quien a todas luces sería el organismo público oficial a cargo de la clasificación, calificación y registro de las actividades y empresas turísticas a nivel nacional, así como de la entrega o no de dicho sello.

Las aventuras terminadas en muertes apenas lograrán que otros desistan de sus intenciones. Todo lo contrario. La ascensión del Everest se ha vuelto más popular todavía desde la fatídica tragedia del 10 y 11 de mayo de 1996, los dos días más negros de la montaña más alta del mundo. Increíble pero cierto: esta tragedia, con su impacto en los medios y en la literatura, ha logrado que las dos empresas de expediciones de Hall y Fischer, que tras su muerte siguieron funcionando, aunque dirigidas por otras personas, logaran al año siguiente un incremento en su productividad del 20%.

No tiene ningún sentido decir siempre que el montañismo y la escalada en roca o hielo son muy bonitos y que nunca pasa nada, ignorando los accidentes, por muy espantosos que éstos sean. Así nunca comprenderemos la necesidad de tener que cambiar algo. Y es que mostrar predisposición hacia el cambio, ya sea un cambio de tipo técnico o una diferente

concepción interna del riesgo, será suficiente para aumentar las probabilidades de supervivencia en montaña.

Contar con un sello que distinga empresas o guías según su nivel de preparación y capacidades se hace de vital importancia si se quiere crear una industria sustentable y competitiva. La certificación y su obtención servirán como un "diferencial" para las empresas que la adopten, puesto que aportará la garantía de calidad de sus servicios. Cuando ocurre la certificación coloca en jaque todos los servicios de la empresa. Un establecimiento certificado ofrece a los turistas equipamientos, productos y servicios que obedecen al rol de criterios elaborados con base en normas técnicas y estudios

Además es necesario en Chile, que el sello de calidad sea promocionado y se ofrezca a los posibles usuarios una lista de las empresas que ya se acreditaron a través de éste, así como información acerca de hace cuánto tiempo que se han acreditado, donde se encuentran dichas empresas y a que se dedican, en qué consiste la acreditación, por cuánto tiempo rige, etc. Si el sello no va acompañada de una fuerte campaña para darlo a conocer lo más seguro es que esta iniciativa muera igual que muchas otras similares.

VI Bibliografía

Libro evaluación integral hacia modelos de calidad. 2004 Jack Fleitman

EVALUACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS EN SERVICIOS DE ECOTURISMO
COMUNITARIO EN LA ECORREGIÓN VALDIVIANA, CHILE 2007

Organización Mundial del Turismo (OMT). (2002). Cumbre Mundial del Ecoturismo:
Informe Final. Madrid, España.

Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte vol. 7 (26)
pp. 111-127

Informe anual de turismo 2009 INE

SELLOS DE CALIDAD: SITUACIÓN EN AMÉRICA LATINA FLORENCE
TARTANAC

Oficial de Agroindustria

Oficina Regional de la FAO para América Latina y el Caribe,

Santiago, Chile

Septiembre 2003