

Universidad Nacional de La Plata



Gestión de Riesgos en Turismo Aventura

Caso de estudio: San Martín de los Andes



AGRADECIMIENTOS

A mi familia, que me apoya incondicionalmente y me acompañó a lo largo de este proceso.

A mis amigas que siempre estuvieron presentes alentando con sus palabras.

A mis compañeros de la carrera que me escucharon y acompañaron desde que comenzamos este camino juntos.

A Damián Olhasso, que siempre me apoyó, ayudó y alentó a seguir adelante.

A todas las personas que de una u otra forma estuvieron involucradas y me dedicaron su tiempo, en especial a Rafael Kuhl. Este trabajo se lo dedico a su memoria.

Por último, y no menos importante, a mi director Tomás Grigera que con su compromiso y dedicación supo guiarme en este proceso.

A todos, infinitas gracias.

INDICE

Resumen.....	4
Introducción.....	5
Objetivos.....	7
Fundamentación.....	8
Metodología.....	8
CAPÍTULO 1: CONTEXTO CONCEPTUAL	
Ocio y Turismo.....	10
La idea de Turismo Aventura.....	12
Riesgo.....	16
Riesgos en Turismo Aventura.....	17
La seguridad en actividades de Turismo Aventura.....	18
CAPÍTULO 2: EL CASO DE SAN MARTÍN DE LOS ANDES, NEUQUÉN.	
San Martín de los Andes.....	24
Modalidades de Turismo Aventura.....	25
Aspectos normativos.....	30
Normativa Nacional.....	30
Normativa Provincial.....	33
Los seguros en las actividades de Turismo Aventura.....	38
CAPÍTULO 3: GESTIÓN DE RIESGOS	
¿Cómo se entiende la Gestión del Riesgo?.....	45
Modelo de Gestión de Riesgos.....	46
Propuesta de Modelo de Gestión de Riesgos.....	50
CAPÍTULO 4: VALIDACION	
Metodología.....	59
Resultados.....	60
Conclusiones.....	68
Bibliografía.....	71

RESUMEN

El presente trabajo pretende analizar, en una primera etapa, la relación directa que se establece entre las actividades de Turismo Aventura y los riesgos presentes en ellas, reconocidos como la motivación principal de los turistas a la hora de elegir esta modalidad.

Esta tesis tiene como objetivo final contribuir con una cuestión que resulta fundamental en este tipo de actividades: la seguridad. En función de ello, se pretende elaborar y validar una herramienta simple y eficaz que permita a los prestadores/instructores de actividades de Turismo Aventura brindar un servicio seguro y de calidad.

Para evaluar la viabilidad de su aplicación fue necesario conocer el contexto en el que se desarrollan las actividades, junto con el testimonio de sus instructores. Para ello se eligió como escala espacial la ciudad de San Martín de los Andes, por ser un destino cuya modalidad de turismo tratada en este trabajo se encuentra en constante crecimiento, al igual que la normativa referida a esta cuestión.

Los resultados del relevamiento de riesgos así como de las entrevistas realizadas a los instructores de San Martín de los Andes pueden observarse en el capítulo final.

INTRODUCCIÓN

El Turismo Aventura es un segmento que comprende el movimiento de turistas cuyo atractivo principal es la práctica de actividades de aventura de carácter recreativo en ambientes urbanos o naturales. En las actividades comprendidas en este tipo de turismo el riesgo es la característica principal y forma parte del desafío que conduce a los turistas a buscar servicios de Turismo Aventura.

Un riesgo, en el sentido propio de la palabra, es un acontecimiento previsible cuyas probabilidades de producirse pueden estimarse, así como el costo de los daños que puedan provocarse (Castel, 2004). En el contexto del Turismo Aventura, las experiencias están asociadas a riesgos inherentes. Dichos riesgos implican probabilidades de consecuencias perjudiciales, daños o pérdidas que resultan de la interacción entre los peligros naturales, las actividades humanas y las condiciones de vulnerabilidad.

La existencia de factores de riesgo no hacen de las actividades de aventura un programa potencialmente peligroso en sí, sino la combinación de diferentes factores (ambientales y humanos) y la manera en que son gestionados, lo que puede elevar de manera considerable la probabilidad de una pérdida o de un accidente (López-Richard, Alamino, Fonseca-Simoes, 2006).

El punto de partida en todo proceso de gestión de riesgos es el reconocimiento de la existencia de niveles de inseguridad que deben ser reducidos, tal como afirma Furtado (2009): la seguridad de un evento comienza con un análisis de riesgos eficaz desde su planificación. Luego de elaborar el propio concepto del evento, surgirán los riesgos que será necesario eliminar (los inaceptables), reducir o aceptar. En la gestión de los diferentes factores de riesgo es fundamental el papel que desarrollan los instructores, los guías y los organizadores de la actividad, quienes deberán ser siempre un apoyo y soporte para que el practicante pueda desenvolverse en las mejores condiciones.

Si bien no es posible prever el cien por ciento de un accidente, es muy importante que la organización cree cultura y desenvuelva estrategias para minimizar, controlar o prevenir incidentes o accidentes, pues en caso necesario podrá demostrar que tomó las medidas y los recaudos para controlar los riesgos de la actividad.

Como los autores más relevantes en esta materia lo han mostrado (Beck, 1998; Giddens, 1994; Luhmann, 1992; Walter & Pucci, 2007), los riesgos no son un fenómeno

novedoso del mundo contemporáneo, lo nuevo es la creciente importancia y la centralidad que se les asigna en las sociedades más desarrolladas. La temática de la seguridad es una de las preocupaciones principales de la sociedad actual, y su aplicación en las actividades de Turismo Aventura es una cuestión esencial. En este sentido, la normalización de la actividad resulta fundamental para la entrega de actividades seguras y de calidad.

La regulación normativa argentina de esta modalidad de turismo se produce a nivel de leyes provinciales o disposiciones administrativas dictadas por organismos de turismo regionales (Silvestre, 2008). Sin embargo, por ejemplo en la ciudad de San Martín de los Andes (Provincia de Neuquén), la regulación normativa de la Resolución 138/05 no resulta suficiente para otorgar un marco de seguridad, por lo que sería de gran importancia y ayuda a prestadores, instructores y guías contar con una herramienta que contribuya a brindar experiencias seguras a los turistas y visitantes.

Es por eso que en esta investigación se buscó contribuir con la elaboración de un modelo de gestión de riesgos en Turismo Aventura que aporte a la normalización de la práctica bajo una estructura lógica. A partir de preguntar ¿qué contenidos o qué estructura debe tener ese modelo?, fueron planteados algunos puntos generales para orientar principalmente a los prestadores de servicios de Turismo Aventura en la ciudad de San Martín de los Andes.

OBJETIVOS

Objetivo general

Proponer y validar un modelo de gestión de riesgos adaptado a las actividades de Turismo Aventura en San Martín de los Andes.

Objetivos específicos

- Definir los conceptos de aventura, Turismo Aventura y riesgo, y la relación entre ellos a partir de una revisión bibliográfica.
- Identificar para el caso de San Martín de los Andes las características principales, las modalidades de Turismo Aventura ofrecidas y los aspectos normativos.
- Comprender la gestión del riesgo desde el punto de vista de las actividades de Turismo Aventura.
- Elaborar un modelo de gestión de riesgos adaptado a las actividades de Turismo Aventura y validarlo por medio de una prueba en tres actividades en la ciudad de San Martín de los Andes con el fin de analizar su factibilidad.
- Analizar los resultados de aplicación del modelo de gestión de riesgos en el destino elegido.

FUNDAMENTACIÓN

El principal motivo de esta investigación responde a la necesidad de darle prioridad a una temática que comúnmente suele ser subestimada en nuestro país. La cantidad de accidentes que se producen durante las prácticas de Turismo Aventura ponen en peligro las vidas, tanto de las personas inexpertas como de las expertas, motivo fundamental para estructurar, cualificar, certificar y fortalecer la gestión de los riesgos.

Sucede que en el Turismo Aventura existe una ausencia general de reglas y un desconocimiento (o insuficiente conocimiento) de los riesgos implicados y de las maneras de prevenirlos. En la medida en que desde el ámbito público no se exigen medidas de seguridad en este terreno –tal como afirman Walter & Pucci (2007)–, no es extraño que las organizaciones no implementen dispositivos de gestión del riesgo, ni se aboquen al desarrollo de culturas de gestión del riesgo que conviertan la letra escrita y los discursos bienintencionados en rutinas organizacionales que contribuyan a su eficacia.

Si bien se ha enfocado el caso de San Martín de los Andes, como futura profesional del turismo, la investigadora espera con este trabajo contribuir con la estandarización del uso de la herramienta de gestión de riesgos en organizaciones abocadas a las actividades de Turismo Aventura de todo el país.

METODOLOGÍA

Para el desarrollo de este trabajo se utilizaron diversas metodologías y herramientas de cara a la obtención de una visión lo más completa posible de la realidad de los riesgos en las actividades de Turismo Aventura. El primer paso fue establecer como escala espacial la ciudad de San Martín de los Andes, en provincia de Neuquén.

Fue necesario obtener la información disponible y las principales fuentes. Para ello se procedió a buscar bibliografía, informes y datos estadísticos que luego fueron analizados. Fue indispensable indagar los conceptos que constituyen el eje de este trabajo: riesgo, seguridad y Turismo Aventura. También se recurrió a la investigación de

datos sobre accidentes acontecidos y sus consecuencias humanas, legales y económicas. Además hubo que investigar si existen otros estudios que puedan resultar de antecedente y apoyo para familiarizarse con la temática de esta tesis.

Como guía para alcanzar el objetivo general de este trabajo se consultaron protocolos de actuación, así como manuales de gestión de riesgos aplicados a las actividades de Turismo Aventura. También se consultaron normas de calidad ISO y certificaciones existentes.

También se realizaron consultas y entrevistas de carácter abiertas a docentes, operadores, instructores, guías de turismo de San Martín de los Andes y a promotores de seguros de la agencia Federación Patronal S.A. El motivo de ello fue recopilar información referida a cuestiones legales, implementación de modelos de gestión de riesgos y seguros en la actividad turística respectiva. Además se proveyó del material necesario para la implementación de un modelo a tres prestadores, instructores y guías de actividades de Turismo Aventura en dicha localidad. Se envió por correo electrónico un documento que contenía el modelo propuesto junto con una planilla donde se registró la información de forma ordenada. A su vez se adjuntó un instructivo que contenía preguntas de opinión personal. Todo esto ofreció las condiciones para analizar la viabilidad de la aplicación de un modelo y la elaboración de las correspondientes conclusiones.

CAPÍTULO I: CONTEXTO CONCEPTUAL

OCIO Y TURISMO

El hombre trabaja para su supervivencia y disfruta del ocio en su tiempo libre como condición necesaria de la vida, aunque la manera de apropiación de ese tiempo sea diferente a lo largo de las épocas y las culturas.

No existe una sola forma de emplear el tiempo de ocio. Las diferentes motivaciones llevan al hombre a buscar diferentes opciones de acuerdo a sus necesidades y expectativas. Según Iwanowicz (1997) “las elecciones individuales nunca tienen carácter aislado de su medio, al contrario, acontecen dentro de una situación de significados específicos sociales e individuales en un determinado espacio de tiempo”. Dichas elecciones llevan a la búsqueda de la satisfacción de las necesidades inherentes a cada individuo.

El ocio ha sido objeto de muchas definiciones y perspectivas de análisis, según Dumazedier (1976) se trata de un conjunto de ocupaciones a las que el individuo puede entregarse a libre voluntad (citado en Vidal, 2001). Por lo tanto se puede afirmar que el ocio, entendido como actividad y como ocupación, comprende las prácticas físicas, el cuidado de la salud, el deporte y el turismo, entre otras.

Argyle (1996) indica que el ocio comprende “todo el conjunto de actividades que una persona realiza en su tiempo libre porque desea hacerlas [...], con el objetivo de divertirse, entretenerse, desarrollarse a sí mismo o cualquier otro objetivo que no implique beneficios materiales”.

Según la Asociación Internacional WLRA (World Leisure & Recreation Association) las sociedades contemporáneas experimentan profundas transformaciones económicas y sociales, las cuales producen cambios significativos en la cantidad y en las pautas del tiempo libre. Todo ello apoyado en una evolución tecnológica que provoca una mejora en la calidad de vida, en la que el ocio ya no es una actividad más, sino un padrón de actividades y experiencias.

Con el aumento de la calidad de vida, las motivaciones cambian y evolucionan, y el tiempo ocupa una posición cada vez más importante en una sociedad que ya no se limita solamente a satisfacer necesidades básicas. En ese contexto van surgiendo nuevas posibilidades para la práctica, la vivencia de actividades y el acceso a distintas zonas geográficas antes posibles solo para personas bien preparadas física y económicamente. En resumen, se da una revolución de los espacios y las formas de ocio.

Los destinos comienzan a adaptarse a las necesidades y motivaciones de los nuevos turistas, procurando brindar nuevas emociones, sensaciones y sentimientos. Nuevos términos, como *vida saludable*, *ambiente*, *desafío* y *aventura* van incorporándose al vocabulario cotidiano. El ocio, considerado como un recurso importante para el desarrollo personal, social y económico comienza a entenderse como un recurso para aumentar la calidad de vida ya que fomenta la buena salud y el bienestar al ofrecer oportunidades variadas que permiten a los individuos seleccionar actividades y experiencias que se ajusten a sus propias necesidades, intereses y experiencias. (WLRA, 1993)

Muchas sociedades se caracterizan por un incremento de la insatisfacción, el estrés, el aburrimiento, la falta de actividad física y la alienación del día a día. En ese sentido, el Turismo Aventura se presenta como una oportunidad para salir de la rutina, vivir experiencias de estímulo y desafío personal, a la vez que aparecen situaciones de peligro y riesgo que provocan emociones contrastantes.

El *tiempo libre* entonces es la condición de posibilidad de las actividades de ocio voluntarias. El espacio que se ocupa en los tiempos de ocio es lo que en la sociedad actual se denomina *turismo*. Las prácticas turísticas que solían ser de acceso a sectores de elite se han ido popularizando: cada vez más gente desea y gestiona un tiempo para hacer turismo, y cada vez surgen más ofertas de actividades de ocio en los espacios turísticos. En este escenario las complejas, peligrosas y riesgosas zonas geográficas que eran de acceso a quienes reunieran un adecuado entrenamiento corporal y un alto poder adquisitivo ofrecen una revolución en espacios y formas de ocio manifiestas en el *Turismo Aventura*. El ocio se constituye así en un recurso importante para el desarrollo personal, social y económico.

LA IDEA DE TURISMO AVENTURA

Por diversos motivos el hombre siempre ha viajado: para escapar del enemigo, para hallar zonas más adecuadas para establecerse, para conquistar nuevos espacios, para establecer relaciones comerciales, o para vivir la aventura que provocan los desafíos de mundos y culturas diferentes (a veces con carácter de competencia, a veces de recreación, y también a veces con carácter comercial).

Es notable el crecimiento de las formas de turismo que proporcionan aproximaciones al medio ambiente, y permiten vivir experiencias auténticas, singulares y desrutinizadas. Siendo así, muchos turistas –dicen Fuster y Elizalde (1995)– buscan emociones en la naturaleza contrapuestas a la vida urbana donde se reduce la percepción del riesgo. Las actividades en deportes de aventura surgidas en la década de 1970 (como el Whitbread Ocean Race o el Rally Paris-Dakar) fueron precursoras de este movimiento, pero en los 90 se sumaron las prácticas en Turismo de Aventura.

En algunos organismos reguladores de Argentina se hace la distinción entre “Deporte Aventura” y “Turismo Aventura”. La diferenciación se basa –según Silvestre (2013)– en el carácter competitivo y profesional que en general poseen los deportes, a diferencia del carácter recreativo y comercial de las actividades del turismo, donde el participante generalmente no es una persona conocedora de la actividad que practica ni sus reglas, y su finalidad es la diversión, la búsqueda de adrenalina o el desafío personal. De todas formas en las actividades comprendidas en ambos tipos de prácticas el *riesgo* es la característica principal y forma parte del desafío que la gente busca en los servicios.

Entender mejor el riesgo en el ámbito de las prácticas turísticas exige indagar la idea de *aventura*. La principal dificultad estriba en que la aventura –de acuerdo a Dantas y Pires (20015)– pertenece al orden de las vivencias subjetivas, sociales y culturales. Pero, sin delimitarla, Swarbrooke (2003) señaló algunas “cualidades esenciales de la aventura”:

- Resultados inciertos y determinantes de un desafío.
- Peligro, riesgo y amenaza.
- Desafío relativo al nivel de peligro y las habilidades de quien asume el riesgo.
- Expectativa de recompensa por cumplir un objetivo, romper un record o lograr reconocimiento social.

- Novedad de las nuevas experiencias.
- Estímulo intenso, entusiasmo y emociones contrastantes: sensaciones de adrenalina, miedo, esfuerzo físico que proporcionan momentos de placer.
- Salir de la rutina.
- Exploración y descubrimiento de cosas nuevas.
- Atención y concentración máxima.

Ahora bien, si resulta complejo definir el concepto de aventura no menos complejo es acordar la definición de *Turismo Aventura*. La Organización Mundial del Turismo (OMT, 2003) ofrece la siguiente concepción:

[...] el Turismo Aventura se basa en características naturales y ambientales, como montañas, ríos, florestas, etc. diferentemente de los paseos tradicionales, donde los recursos naturales son apreciados por su belleza visual, el turismo de aventura lleva a las personas a un contacto íntimo con el ambiente haciéndolo un desafío.

Basándose en la relación hombre-naturaleza, la definición brindada por la OMT resulta insuficiente para entender las particularidades de este segmento. Millington, Locke y Locke (2001) agregan un componente propio de este tipo de actividades al incorporar en la definición el alto nivel de participación del individuo, así como los riesgos de este tipo de actividades:

[El Turismo Aventura es] una actividad de ocio que ocurre en un destino original, exótico, remoto o salvaje. Tiende a ser asociada a altos niveles de actividad del participante, especialmente en ambientes al aire libre. Los viajeros tienen la expectativa de enfrentar varios niveles de riesgo, emociones, tranquilidad. (Citados por Swarbrooke y otros, 2003)

A su vez, la asociación internacional que representa a operadores y destinos de aventura (la Adventure Travel Trade Association) comprende el Turismo Aventura a partir de la interconexión entre el ambiente natural, las actividades físicas y la inmersión cultural. Se revela entonces un nuevo componente: las relaciones entre los practicantes y la población local del destino visitado.

Una definición elaborada por el Ministerio de Turismo de Brasil considera al Turismo Aventura como un:

Segmento del mercado turístico que promueve la práctica de actividades de aventura y deporte recreacional, en ambientes naturales y espacios urbanos al aire libre, que envuelven riesgos controlados exigiendo el uso de técnicas y equipamientos específicos, adopción de procedimientos para garantizar la seguridad personal y de terceros, y el respeto al patrimonio ambiental y sociocultural. (Brasil, 2001)

Como se puede observar, en esta definición se contemplan los aspectos relativos a la integridad física del turista, la conservación del patrimonio natural y cultural y la adopción de técnicas que garanticen la seguridad. Tales factores, según dicen Dantas & Pires (2015), revelan las particulares de esta modalidad de turismo, en la medida en que destacan la necesidad de gestionar los riesgos, la tecnología y la naturaleza.

Las diferencias y conflictos para definir el Turismo Aventura ponen en evidencia la ausencia de fronteras claramente delimitadas. Por ese motivo, para los fines de este trabajo, y sin pretender cerrar la definición, se adoptará la formulación propuesta por el Ministerio de Turismo de Brasil, puesto que engloba las características de las actividades que se pretenden analizar.

Otra cuestión que dificulta delimitar el ámbito de organización y comercialización de este complejo segmento es su *interacción* con otros segmentos turísticos. Sucede que el Turismo Aventura es frecuentemente asociado con el turismo de naturaleza, por el hecho del predominio del ambiente natural en las prácticas de aventura. Para Cebalos-Lascurain (citado en Dantas & Pires, 2015) el turismo de naturaleza se caracteriza por el uso de los recursos naturales como los paisajes, las cascadas y los bosques, e incluye los segmentos turísticos de pesca, aventura y ecoturismo.

Si bien no se puede negar la relación del turismo de aventura con el de naturaleza, resulta que uno no se limita al otro, pues interactuar con la naturaleza representa apenas uno de los enfoques de la aventura. Además de eso, un viaje de aventura puede desarrollarse en un ambiente urbano, como también puede ocurrir que un viaje de naturaleza no incluya emociones, desafíos ni riesgos.

Tomando la definición de Ecoturismo presentada por Rodrigues (2003), que lo considera una actividad económica de bajo impacto ambiental orientado a áreas de significativo valor natural y cultural, y que a través de las actividades recreacionales y educativas contribuye a la conservación de la biodiversidad y la sociodiversidad, puede

observarse que los viajes de Ecoturismo están comprometidos con la conservación ambiental y suponen una relación armoniosa con la comunidad visitada. Si bien dichas características no son negadas por el segmento de Turismo Aventura, ocurre que no son representativas de su realidad.

Dadas las particularidades de este segmento, entonces pueden identificarse las características propias:

- a) **Diversidad:** remite a la variedad de actividades de aventura y productos que conforman la oferta de este segmento. Además, contempla la complejidad del proceso de planificación, gestión y promoción de esta modalidad de turismo, dado que la diversidad de actividades de Turismo Aventura tiende a aumentar por la constante innovación producto del avance tecnológico y de la búsqueda continua de desafíos y experiencias por parte de los consumidores.
- b) **Riesgos controlables:** las actividades de aventura poseen riesgos inherentes que deben ser considerados por los prestadores de servicios a efectos de implementar medidas de seguridad razonables que permitan al consumidor desarrollar la actividad a resguardo de su integridad física y psicológica.
- c) **Participación e interacción:** la intensa participación del turista como protagonista de las vivencias es una de las cualidades esenciales de este segmento. Ocurre además que la práctica de este tipo de actividades favorece la relación entre los turistas, entre turistas y guías y entre turistas y el medio ambiente, promoviendo el intercambio de experiencias y el espíritu de camaradería, y hasta el surgimiento de una cultura con lenguaje y estilos particulares.

Según lo expuesto esta modalidad de turismo exige un tratamiento relativo a los aspectos de seguridad: directrices, estrategias, normas, procesos de gestión de riesgos y otros instrumentos que permitan desarrollar la actividad bajo un marco de control y protección de todos los actores involucrados.

RIESGO

Debido a que es un concepto de interés a una gran diversidad de disciplinas, el riesgo, al igual que la aventura y el Turismo Aventura presenta complejidades epistemológicas. Si bien las Ciencias Naturales fueron pioneras en asumir la tarea, los conflictos propios de las sociedades modernas hicieron que para los Estudios Sociales sea un abordaje ineludible. Efectivamente, las prácticas riesgosas no son un fenómeno social novedoso, lo nuevo –afirman Walter y Pucci (2007)– es la creciente importancia y centralidad que se les asigna en las sociedades más desarrolladas.

El sociólogo Ulrich Beck, teórico de la *sociedad del riesgo*, resalta que la amenaza y la inseguridad siempre han sido condiciones de la existencia humana, incluso más en el pasado que en el presente. El riesgo se configura así como un fenómeno presente en cualquier situación cotidiana. Manejar, navegar, volar e incluso algo tan simple como caminar en la vía pública son actividades en las que las personas se exponen y exponen a terceros a situaciones de riesgo. Desde el nacimiento el ser humano manifiesta una doble y contrapuesta necesidad: la de seguridad, basada en las relaciones afectivas, y la de constantes búsquedas de sensaciones a través de conductas exploratorias y de descubrimiento, que siempre implican riesgos.

El filósofo Robert Castel, autor de *La metamorfosis de la cuestión social* (1977), afirmó que ya no es la idea de progreso lo que hace avanzar a la civilización, sino un principio general de incertidumbre que gobierna el presente y el porvenir. En efecto, en la sociedad postindustrial la inseguridad y la incerteza son inherentes y amenazantes.

Por su parte, el sociólogo alemán Niklas Luhmann en su obra *La sociología del riesgo* (1991) pone de relieve la confianza como base de cualquier organización social en cuanto a que opera permitiendo a los individuos reducir los grados de incertidumbre provenientes del ambiente (citado en Korstanje, 2012). Desde su visión, Luhmann distingue “peligro” y “riesgo”. El *peligro* remite a daños provocados externamente sobre los cuales el individuo no tiene control, por lo que puede estar o no involucrado y se los suele enunciar con sustantivos (la montaña es *peligrosa*). El *riesgo* en cambio, remite a probabilidades de daños que pueden ser controlados, reducidos o evitados. Las personas están –por acción

u omisión- involucradas o involucran a terceros, por lo que se suele expresar con un verbo (escalar una montaña es *riesgoso*) (Grigera, 1995)

Ninguna definición de riesgo representará toda su dimensión, pero a los fines de esta investigación se adoptará la propuesta por Robert Castel en su obra *La inseguridad social. ¿Qué es estar protegido?* (2004):

Un riesgo en el sentido propio de la palabra es un acontecimiento previsible, cuyas probabilidades de producirse pueden estimarse, así como el costo de los daños que provocará.

En vistas de lo anterior, el riesgo puede ser aumentado o disminuido, por lo cual puede gestionarse y administrarse.

RIESGOS EN TURISMO AVENTURA

En el Turismo Aventura el riesgo por accidentes es un rasgo básico, por lo cual su gestión deberá estar orientada a aumentar los niveles de seguridad previendo, evitando o reduciendo resultados dañinos o fatales, tanto en los profesionales que conducen las actividades como en los turistas que las practican. (Marques Vidal, 2011)

Esta modalidad de turismo es considerada como una experiencia física y sensorial que involucra riesgos evaluados, controlados y asumidos (BRASIL & Ministério do Turismo, 2008). Los *riesgos evaluados* se refieren a los inherentes a cada actividad de acuerdo con las condiciones y el ambiente en el que se practican. Los *riesgos controlados* son aquellos considerados por los prestadores de servicios, que son objeto de manipulación por la adopción de medidas de seguridad. Los *riesgos asumidos* significan que ambas partes deben tener conciencia de los riesgos inherentes.

En el contexto del *Turismo Aventura* se debe considerar el riesgo vinculado a la potencial pérdida de alguna cosa de valor, pero también la posibilidad de que esa pérdida ocurra, debido a la exposición del participante a diferentes elementos de incertidumbre, sean naturales o humanos, durante el desarrollo de las actividades (Camps, Carretero & Perich, 1995). Tal posibilidad no solo depende de la participación del individuo en la actividad, sino también de factores externos tales como la calidad de información sobre la

actividad, las recomendaciones recibidas de otros individuos, etc. Si bien el riesgo es inevitable y varía según cada circunstancia, no está necesariamente asociado a los factores de riesgo que deben ser tenidos en cuenta para elaborar herramientas de gestión de riesgos, aunque no debe desconocerse ni ignorarse su existencia.

Según su naturaleza, los riesgos pueden clasificarse en *objetivos* o *ambientales* y en *subjetivos* o *humanos*. Los primeros son los relacionados con peligros propios del medio en el que se desarrolla la actividad (las condiciones climáticas, las temperaturas extremas, las avalanchas, etc.). Los segundos están relacionados a factores emocionales o de competencias (la pérdida de atención, la falta de preparación física, etc.).

Otro punto es el riesgo aceptable, asociado al grado de pérdida que el individuo sea capaz de admitir dadas ciertas condiciones ambientales, sociales y técnicas. No es posible eliminar el riesgo –como expresan Walter & Pucci (2007)–, solo es posible establecer mayores o menores probabilidades de ocurrencia del mismo. La irreductibilidad de los riesgos lleva a la conclusión de que al no existir un nivel de riesgo cero (Guilhou y Lagadec en Walter & Pucci, 2007), solo es posible establecer umbrales de riesgo aceptables para diferentes sociedades, grupos u organizaciones.

LA SEGURIDAD EN ACTIVIDADES DE TURISMO AVENTURA

Con la expansión del Turismo Aventura, a partir de la década del 90, aumentó consecuentemente la preocupación del sector por los aspectos ligados a la seguridad en las actividades.

La seguridad en Turismo Aventura engloba a personas, equipamientos, procedimientos y a las empresas prestadoras de servicios y/o tercerizadoras, así como también a los organismos públicos.

Según la Asociación Brasileira de Nomas Técnicas (ABNT, 2005), las organizaciones vinculadas con actividades de Turismo Aventura cada vez más procuran sistematizar y controlar sus actividades incorporando técnicas de gestión de riesgos, de manera de brindar servicios en forma responsable y segura.

En el Turismo Aventura existen cuatro factores que interfieren con la seguridad: personas, equipamientos/estructuras, procedimientos y factores externos o fortuitos (naturales). Debe tenerse en cuenta que la incidencia de cada factor dependerá del tipo de actividad practicada. En ese sentido, los esfuerzos deben dirigirse a los factores que pueden ser controlados: personas, equipamientos y procedimientos.

Sobre *las personas involucradas en el Turismo Aventura*, Joanaz de Melo (2003) recomienda que los instructores, conductores y guías sean profesionales con experiencia, que dominen las técnicas específicas, que tengan conocimiento de gestión de grupos y análisis de impactos y riesgos en términos de personas y ambiente. El propósito es que las actividades o eventos tengan un objetivo de seguridad que coloque el nivel de riesgo dentro de umbrales aceptables. Para el caso de los turistas es necesario que se conciben y planifiquen las actividades de acuerdo con la capacidad técnica, física y el nivel de experiencia. Uno de los modelos que puede implementarse para tal fin es el *Modelo de procedimientos de seguridad y patrones de precaución*.

Según Priest y Grass (1997) los *procedimientos de seguridad* se clasifican según su secuencia de ejecución: *proactivos* (o primarios), *activos* (o secundarios) y *reactivos* (o terciarios).

Procedimientos proactivos son aquellos procedimientos realizados antes del inicio de la actividad, y su importancia radica en proporcionar medidas que pueden evitar accidentes o, al menos, preparar una respuesta adecuada frente a ellos. Esas medidas primarias consisten, por ejemplo, en la definición de los equipamientos y sus patrones de calidad, la inspección de estos, sesiones de información a los turistas, entrenamiento del personal en los protocolos de emergencia y comunicación, firma de formularios de asunción de riesgos y responsabilidad, fichas médicas y previsión de factores de riesgos humanos y ambientales, entre otros (López Richard y otros, 2005).

Si bien la celebración de contratos y/o firma de formularios de asunción de riesgos y responsabilidad no constituye una herramienta de prevención en sí misma, Silvestre (2008) afirma que tiene la finalidad de “librar” de responsabilidad, en principio, al prestador de la actividad, siempre y cuando exista una verdadera información de los riesgos implicados, el conocimiento cabal de los mismos por el practicante y la aceptación libre y

voluntaria de dichos riesgos. El nuevo Código Civil y Comercial ha incorporado un texto específico en materia de asunción de riesgo. El art. 1719 dispone:

“la exposición voluntaria por parte de la víctima a una situación de peligro no justifica el hecho dañoso ni exime de responsabilidad a menos que, en circunstancias del caso, ella pueda calificarse como un hecho del damnificado que irrumpe totalmente el nexo causal”.

Seguidamente agrega en el art. 1720:

"Sin perjuicio de disposiciones especiales, el consentimiento libre e informado del damnificado, en la medida en que no constituya una cláusula abusiva, libera de responsabilidad por los daños derivados de la lesión de bienes disponibles".

De la interpretación de estos dos artículos se puede deducir que en el supuesto del art. 1719 refiere a un caso de consentimiento tácito: se da cuando la víctima queda expuesta, como consecuencia de su actuación en la sociedad, a las situaciones de peligro ordinario. Por ejemplo, viajar en avión. No justifica el daño ni exime de responsabilidad, salvo que la actuación pueda calificarse como hecho del damnificado.

En cambio, en el supuesto del art. 1720 se refiere al consentimiento expreso de la víctima, quien en forma voluntaria y consciente, sin necesidad de hacerlo por no tratarse de actuaciones que exige la vida cotidiana, participa de actividades riesgosas o peligrosas (Silvestre, 2013).

Más allá de los supuestos, no hay una diferencia de esencia en las expresiones “asunción del riesgo” y “consentimiento del damnificado” ya que ambas se ubican en el ámbito de lo que la doctrina denomina “*consentimiento tácito o expreso de la víctima*”.

Debe destacarse que el objeto del consentimiento que presta el participante no es al resultado dañoso, sino a la acción arriesgada.

En tal sentido, Maldonado Ramos (en Silvestre, 2008) señala que si el prestador de la actividad ha advertido al practicante de los riesgos implicados, no será responsable del accidente que éste sufra que no exceda de las circunstancias del riesgo informado, y pone como ejemplo, la STS 1° del 17-10-2001.MP Jesús Corbal Fernández, en la que un practicante de rafting falleció al caer de la embarcación y sufrir un traumatismo

craneoencefálico, pese a no existir ningún tipo de negligencia, ni por parte del monitor ni de la empresa organizadora. Del texto de la sentencia, según Silvestre, se deduce que uno de los argumentos del actor, padre del fallecido, era la ausencia de información sobre los riesgos de la actividad, de forma que no existiría consentimiento informado, ni por lo tanto, asunción del riesgo. Pero el tribunal rechazó el alegato por entender que el participante no ignoraba todas las circunstancias expresadas, pues no era la primera vez que hacía *rafting*, y además, conocía de antemano el punto concreto del accidente.

El "riesgo asumido" se convierte, entonces, en un factor importante de evaluación al momento de decidir eventuales litigios al respecto, de la misma manera que lo son la culpa de la víctima, el caso fortuito y la fuerza mayor o la culpa de un tercero por el cual no se debe responder, tal como se desprende de los art. 1730 y 1731 del Código Civil y Comercial.

Por lo tanto, resulta necesaria la elaboración de un documento único que describa los peligros de forma clara y detallada, para permitir al participante conocer y entender los riesgos inherentes a la actividad. La información incluida en ese documento debe ser proporcional a la entidad del riesgo que se asume, por lo que a mayor riesgo, mayor extensión de la información a brindar.

La finalidad de este tipo de documentos también implica la concientización del participante, ya que, desde el punto de vista psicológico, la prestación del consentimiento actúa como una señal de alarma ante lo desconocido. Al firmarlo, el participante puede tomar la decisión informada de asumir los riesgos, realizando la actividad, o negándose a ella.

Los procedimientos activos o secundarios son implementados durante la experiencia turística para controlar los riesgos o responder en caso de accidente. Ejemplos de este caso podrían ser instrucciones durante la actividad, colocación de sistemas de seguridad, uso de equipamiento de comunicación, primeros auxilios, evacuación, rescate, etc.

Los procedimientos reactivos o terciarios se realizan después de consumado el accidente, es decir, una vez que el riesgo se materializa. En ese caso, las acciones a

realizar se refieren a informar a los familiares de la víctima en caso de accidente, activación del seguro, solicitar asesoramiento legal, responder a litigios por daños o pérdidas, etc.

En la mayoría de las actividades es necesario contar con *equipamiento y estructuras* para llevarlas a cabo. A través de instrumentos y materiales con determinadas características tecnológicas el sujeto transforma en acción motriz la aportación energética del medio, como el viento, la velocidad, la altura, etc. Es por eso que resulta fundamental un adecuado conocimiento de la utilización del material, además de tener nociones sobre sus prestaciones óptimas y máximas, ya que en algunos casos la limitación de las acciones viene determinada por la capacidad de prestación del equipamiento. Como indican Jiménez Martín & Gómez Encinas (2004): es responsabilidad de los conductores velar por el buen estado de los equipos y el material, con revisiones periódicas y asegurando que el equipo utilizado se encuentre homologado y cuente con las certificaciones necesarias para su correcto funcionamiento. Pueden incluirse tareas como la logística de almacenamiento del material, la clasificación y el ordenamiento, y la obligación de los técnicos o responsables de revisar cada equipo y todo el material que se requiera para la actividad, antes y después de realizarla.

Si bien no es posible controlar los *factores externos*, pueden realizarse determinadas acciones para reducir su improbabilidad. Si bien la naturaleza es amplia, hay que limitar su estudio al conjunto de componentes esenciales: aquellos que pueden dar un significado al riesgo. Es por eso, que del marco natural se deben analizar los espacios que tienen características estables o permanentes en la relación con la práctica que en ellos se desarrolla (Fuster & Elizalde, 1995). Así, dentro de los elementos constitutivos permanentes, como rocas, árboles o caminos, pueden encontrarse diferentes factores de riesgo. Si bien dichos elementos son facilitadores de la actividad, cuando se los asocia con posibles estados cualitativos (humedad de la pared, estado de la roca, pendiente del camino) y viene la consideración del factor riesgo. Por eso es importante tener en cuenta ciertos factores de riesgo ligados al componente estático, como son la altura y la pendiente de los componentes, su disposición y configuración, la limitación sensorial implícita, el grado de cohesión o consistencia de los componentes y el grado de adherencia.

Entre los factores de riesgo ligados al componente dinámico pueden resaltarse los agentes ecológicos. Como afirman Fuster & Elizalde (1995), la imposibilidad de controlar

estos fenómenos hace que las medidas de seguridad se fundamenten, entre otras cosas, en una buena información previa a la actividad y en un buen equipamiento. Como mencionan Jiménez Martín & Gómez Encinas (2004), los responsables de la actividad deben tener en cuenta las predicciones meteorológicas referidas a la zona de práctica de las actividades, con el mayor grado de detalle geográfico y temporal posible. En caso de registrar un alerta deben extremarse las precauciones y, si fuere necesario, suspender la práctica de las actividades.

CAPITULO II: CASO DE ESTUDIO

SAN MARTÍN DE LOS ANDES, NEUQUÉN.

La ciudad argentina de San Martín de los Andes está localizada al sudoeste de la provincia del Neuquén, enclavada en la Cordillera de los Andes, sobre la costa Este del lago Lácar. Ubicada a 1575 km de la ciudad de Buenos Aire y con una población de 29.700 habitantes según el último censo realizado en el año 2010 (INDEC), es uno de los centros turísticos más importantes de la provincia y del país.

En sus comienzos la economía de San Martín de los Andes se basó en la explotación forestal, la agricultura y la ganadería. Por la precariedad de sus caminos de tierra, las aguas se convirtieron en la vía más rápida de comunicación.

Al crearse en 1937 el Parque Nacional Lanín, que incluía el territorio de la ciudad de San Martín de los Andes, la actividad forestal comenzó a decaer. Por ese motivo la Administración de Parques Nacionales decidió darle impulso a la actividad turística promocionando en primera instancia el turismo de verano. Fue así que, por la década del 60, comienza a adecuarse y construirse la infraestructura necesaria para el desarrollo de la actividad.

A principios de los años 70 la planificación estratégica de la provincia de Neuquén definió a San Martín de los Andes como un “polo de desarrollo turístico”, entonces comenzaron a desarrollarse numerosas obras, como la construcción del aeropuerto, la terminal de ómnibus y el edificio de la Secretaria Provincial de Turismo.

Otra gran inversión en materia de turismo fue la construcción del centro de ski Chapelco. Si bien las actividades de nieve eran practicadas por los residentes del lugar desde 1940, fue la instalación del primer medio de elevación con sillas dobles lo que se produjo un cambio en el turismo.

Desde entonces se promociona a la ciudad tanto en verano como en invierno, ofreciendo un abanico de posibilidades para los turistas que la visitan cada año. Si bien su principal atractivo es el centro de Ski y Snowboard Chapelco, existe un sinnúmero de actividades que pueden realizarse en las distintas épocas del año. En el verano los deportes

de aventura son los más difundidos: rafting, montañismo, canopy, escalada, mountain bike, cabalgatas, trekking, paseos lacustres, entre otros.

En la actualidad la ciudad representa uno de los principales atractivos turísticos de la Patagonia. Asimismo, constituye el punto de partida para realizar el camino de los Siete Lagos, su principal atractivo. Ello se debe tanto a su belleza paisajística como a la capacidad de alojamiento y los diversos servicios que se ofrece a turistas de todas partes del mundo. (Gutiérrez, 2011)

MODALIDADES DE TURISMO AVENTURA

La Resolución Nro. 138/05 de la Provincia de Neuquén, denominada “Reglamento de la Actividad de Turismo Aventura” entiende la *actividad de Turismo Aventura* así:

“las prácticas comerciales que se desarrollen en un ambiente natural, en tierra, agua o aire, para explorar y vivenciar una nueva experiencia, suponiendo generalmente, el factor de riesgo y cierto grado de destreza o esfuerzo físico asociado a desafíos personales”.

La normativa precisa que tales acciones deberán cumplir con normas específicas de seguridad y protección, requiriendo para ello a un prestador especializado y habilitado por la autoridad de aplicación de la Ley Provincial de Turismo N° 2414.

El Artículo N° 3 reconoce como modalidades de la actividad de Turismo Aventura, sin perjuicio de su posterior modificación o ampliación, a:

a) Montañismo: consiste en el conjunto de acciones que realiza una persona, con el fin recreativo de transitar de una determinada manera por un ambiente de montaña o de permanecer en él. Las técnicas a utilizar para realizar la actividad pueden ser clasificadas en:

1. Rappel: Se entiende a la acción de descenso rápido mediante el empleo de cuerdas con sistemas de frenos para afrontar dificultades del terreno.

2. Escalada: Consiste en la ascensión de paredes de roca o hielo (o artificiales) con técnicas y equipos específicos. Las modalidades de escalada a los efectos de la presente norma pueden diferenciarse en:

-Escalada en roca: se entiende a la acción de ascender por la roca con el equipamiento adecuado. Puede dividirse en:

Escalada libre: se utilizan sólo las manos, pies y cuerpo para avanzar
Escalada artificial: se recurre a las herramientas propias de la escalada para el ascenso.

-Escalada en hielo: consiste en el ascenso por casquetes de hielo con equipos especiales botas rígidas o semirrígidas dotadas con crampones, piquetas, etc.

-Escalada mixta: consiste en el ascenso de hielo y roca de manera intercalada durante actividad.

3. Trekking: Se entiende al recorrido por una región geográfica, motivado por intereses deportivos, paisajísticos o culturales; mediante el desplazamiento preponderantemente a pie o bien utilizando raquetas u otro medio similar (con o sin pernocte con equipos de acampada, o en instalaciones destinadas a tal fin).

Para el caso de actividades de montaña, la resolución 138/05 establece tres niveles de riesgos según su dificultad: **actividades con nivel de riesgo bajo**, que se realizan con técnicas de grado 1 (actividades sin ayuda de brazos), en época estival, y con técnicas de grado 2 (actividades con apoyo de brazos como punto de equilibrio) según lo determina la Escala UIAA, con un máximo de 10 (diez) turistas ; **actividades con nivel de riesgo medio**, que son aquellas que se realizan con técnicas hasta de grado 3 de UIAA , indistintamente de la época del año, con un máximo de 5 (cinco) turistas; y **actividades con nivel de riesgo alto** que se realizan en itinerarios de alta montaña , con dificultades superiores al grado 3 de la escala UIAA (requiere el uso de agarres y conocimiento de técnicas), y con travesías sobre casquetes glaciares. Para este caso, el máximo de turistas permitido a efectos de asegurar la vida por parte del prestador es de 3 (tres) personas.

Respecto a los prestadores turísticos, de acuerdo a sus competencias, la resolución establece una clara diferencia entre *prestador de trekking* y *prestador de alta montaña*. El primero hace referencia a la persona física que conduce individuos o grupo de individuos por áreas naturales dentro del ámbito de la provincia del Neuquén, utilizando técnicas de hasta grado 2, durante todo el año. Mientras que el segundo, refiere a la persona física que conduce individuos o grupo de individuos en la montaña utilizando técnicas iguales o superiores al grado 3, dentro de la provincia del Neuquén. El único caso en el que se permite a un turista ascender sin el acompañamiento de un prestador turístico de actividad de montaña, es aquel en el que la persona puede demostrar que posee conocimientos y equipamiento para realizar la actividad, siempre que firme una nota de deslinde de responsabilidad en la cual se hace único responsable por su persona física y responda ante las autoridades competentes por cualquier incidente o suceso que infrinja la Ley Provincial de Turismo N° 2414 u otras leyes provinciales.

b) Mountain bike: consiste en los desplazamientos por zonas montañosas o agrestes utilizando bicicletas especialmente diseñadas para los mismos. Algunos aspectos de seguridad aplicados a esta modalidad incluyen el establecimiento de planes de contingencia, rutas de emergencia y escape. El equipamiento y las bicicletas utilizadas durante la actividad deben ser sometidos a una revisión técnica y los turistas deben ser informados sobre los ítems aconsejables como el uso de anteojos de sol, protector solar y ropa adecuada según las condiciones climáticas.

c) Cuatro por cuatro (4x4): se entiende a los desplazamientos terrestres consistentes en superar las dificultades u obstáculos de la superficie en circuitos predeterminados, utilizando para ello vehículos de multitracción accionados a motor.

d) Cabalgatas: consiste en la realización de travesías montando caballos, con distintos niveles de dificultad. Para esta modalidad existe la norma IRAM-SECTUR 42520 que establece, entre otros aspectos, la gestión de la calidad y la seguridad en los servicios turísticos de cabalgata.

e) Rafting: consiste en la navegación descendente por ríos o tramos caudalosos de éstos, utilizando embarcaciones diseñadas y construidas especialmente para tales fines, propulsadas por la fuerza de la corriente y con maniobras mediante remos para mantener su estabilidad y gobierno, con equipamiento acorde a la acción a realizar y respetándose

una cantidad máxima de tripulantes. Los tramos/corrientes pueden ser clasificados según su nivel de dificultad, que van desde el nivel I hasta el nivel VI, siendo este último de gran riesgo hasta para practicantes expertos. Para realizar esta modalidad es fundamental contar con guías/instructores profesionales, altamente capacitados para dirigir la actividad y con dominio de técnicas de rescate. Brindar instrucción a los turistas es otro aspecto fundamental, para que estos puedan conocer y reaccionar ante las señales básicas de remada y ejecución como “adelante”, “atrás”, “derecha”, “izquierda”, “piso” y “alto”. Tener en cuenta también que el equipamiento utilizado debe estar en condiciones y debidamente certificado, y que no es recomendable descender un río en solitario sino hacerlo al menos en grupos de dos embarcaciones.

f) Kayak canoas: se entiende como la navegación fluvial o lacustre utilizando embarcaciones livianas tipo kayak u otras, guiadas, maniobradas y propulsadas por acción humana mediante remos. Según Milheiro (citado en Marques Vidal 2011), los factores que condicionan la seguridad en canotaje pueden agruparse en cinco categorías:

Factores del individuo:

- experiencia y nivel de practica
- dominio de técnicas de propulsión y maniobras
- condición física
- condiciones psicológicas (motivaciones, ansiedad, miedo, confianza)
- conocimiento de la modalidad y sus peligros

Factores materiales:

- embarcación adecuada al tipo de actividad y al nivel técnico del practicante
- vestimenta y calzado adecuado
- chaleco salvavidas, remo y casco
- respaldar lumbar y apoyapiés
- equipamiento de seguridad y emergencia

Factores organizativos:

- actividad adecuada al nivel técnico y físico de los participantes
- identificación y control de las situaciones de riesgo
- liderazgo técnico
- calidad del equipamiento utilizado
- equipamiento de seguridad y primeros auxilios
- planes de emergencia y evacuación.

Factores de encuadramiento técnico:

- nivel técnico y experiencia de los instructores/guías
- dominio de técnicas de salvataje
- calidad de las intervenciones técnicas
- conocimiento del medio acuático y sus peligros

Factores ambientales:

- características del medio
- grado de dificultad, extensión y duración del recorrido
- situaciones / lugares de mayor riesgo
- condiciones meteorológicas

g) Buceo: se entiende como la actividad subacuática de naturaleza deportiva o recreacional, realizada tanto en apnea o utilizando equipos de autorespiración mecánica. Algunos aspectos de riesgos identificados en relación a la seguridad necesaria para esta modalidad pueden ser muy leves si se cuenta con el entrenamiento adecuado y la actitud correcta. Saber gestionar los riesgos es una característica muy importante del instructor así como de los turistas que practican la actividad. Por lo tanto, en relación con los riesgos de la actividad se recomienda no bucear más allá de los límites establecidos e informados durante el entrenamiento realizado previamente, no bucear sin equipamientos de seguridad obligatorios y hacerlo siempre en compañía del instructor.

h) Parapente: consiste en el uso de paracaídas de ala flexible unida al piloto por arnés, que permite largos vuelos descendiendo de faldas de las montañas, aprovechando corrientes ascendentes. Como en prácticamente todas las modalidades es necesario contar con un guía/ instructor calificado que acompañe a lo largo de toda la actividad, brindar charla instructiva a los turistas participantes, contar con el equipamiento necesario para el normal desarrollo de la actividad, así como informar de los límites de edad y características que deben poseer las personas antes de realizarla.

i) Vuelo a vela: se entiende a la actividad de progresión aérea que utiliza una aeronave, sin motor, y medios mecánicos para producir el despegue.

ASPECTOS NORMATIVOS

La regulación normativa existente en Argentina referente a las actividades de Turismo Aventura es a nivel de leyes provinciales o disposiciones administrativas dictadas por los organismos de turismo regionales. En ellas se especifican los requisitos exigibles a los prestadores de Turismo Aventura para autorizarlos a ofrecer y vender al público estos servicios turísticos: la inscripción en un registro especial, la exigencia de contratar seguros de responsabilidad civil y accidentes personales que amparen a los participantes.

Sucede que tales regulaciones resultan insuficientes e incompletas, a tal punto que hay sectores que pugnan por el dictado de una ley nacional que regule esta forma de turismo. Un ejemplo de regulación provincial es la Ley de Actividades y Servicios de Turismo Aventura de Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur, que en el Art. 3 dice:

“La gestión y el control del riesgo son condiciones necesarias para que una actividad pueda ser incluida. Si una actividad excediera la posibilidad de ser controlada, la autoridad de aplicación deberá denegar la incorporación [...]”

Si bien las leyes de prevención y regulación existen, eso no implica –como indican Walter y Pucci (2007)– que se apliquen, ni que las figuras cumplan adecuadamente su función. En la medida en que desde el ámbito público no se exijan medidas de seguridad o se puedan evitar por diferentes vías, no es extraño que las organizaciones no implementen dispositivos de gestión del riesgo, ni que –continúan diciendo los autores– se aboquen al desarrollo de culturas de gestión del riesgo que conviertan la letra escrita y los discursos bienintencionados en rutinas organizacionales que contribuyan a su eficacia.

A fin de avanzar en el conocimiento de este campo, se repasarán brevemente las normas nacionales que influyen directamente en el desarrollo del Turismo Aventura, para luego abordar la normativa provincial. Para ello se utilizará como referencia el Informe del Observatorio de Derecho Del Turismo de la Facultad de Derecho de la UBA sobre Turismo Rural, que por sus características comparte ciertos aspectos legislativos con el Turismo Aventura.

Ley Nacional de Turismo Nro. 25997

Se constituye como marco del turismo y lo declara de interés nacional y como actividad socioeconómica, estratégica, esencial para el desarrollo del país (art. 1) y como prioritaria dentro de las políticas de Estado. Dentro de los objetivos de la ley se señala el fomento, el desarrollo, la promoción y la regulación de la actividad turística y del recurso turismo resguardando el desarrollo sostenible y sustentable y la optimización de la calidad, con la participación de los sectores públicos y privados. En su anexo señala una clasificación de actividades conforme parámetros de la OMT. En directa relación al Turismo Aventura se refiere a servicios de centros de Turismo Aventura, Ecoturismo o similares (1.5.4).

El Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable (PFETS), fruto de la misma Ley, establece los parámetros orientadores y articuladores de las actuaciones que, en materia turística, se están llevando a cabo en todo el país. En relación con las actividades de Turismo Aventura el PFETS 2020 establece dos proyectos destacables: Gestión Integral del Riesgo Turístico (GIRTUR, 12.9) - Seguridad Turística y Normas IRAM SECTUR (12.11).

El proyecto GIRTUR es el modelo de gestión diseñado para proveer a la seguridad en destinos. Esta herramienta deja de circunscribir a la seguridad turística únicamente dentro del área policial/judicial para pasar a gestionar todo el abanico de riesgos que la actividad implica. Si bien no aplica específicamente a los servicios de Turismo Aventura, bien podría pensarse como impulso para su implementación en este tipo de prácticas. Entre sus objetivos se encuentran acciones como promover el abordaje interdisciplinario de los riesgos turísticos en cada destino asistido y proponer que los destinos turísticos, sin abandonar la respuesta reactiva, se concentren en la prevención activa y predictiva.

El proyecto 12.11 hace referencia a la implementación de las Normas IRAM SECTUR, que contemplan la dinámica que rige al turismo, considerando de forma integral la calidad, la gestión ambiental y la gestión de la seguridad. Entre las normas elaboradas, se encuentran las que son inherentes a las actividades de Turismo Aventura. A saber:

IRAM-SECTUR 42300 Servicios turísticos en áreas naturales protegidas

IRAM-SECTUR 42500 Servicios turísticos de senderismo y travesías

IRAM-SECTUR 42510 Servicios turísticos de montañismo

IRAM-SECTUR 42520 Servicios turísticos de cabalgata

IRAM-SECTUR 42530 Servicios turísticos de cicloturismo

IRAM-SECTUR 42540 Servicios turísticos de “rafting”

IRAM-SECTUR 42550 Servicios turísticos de canotaje

IRAM SECTUR 42701 Especialista en rafting

IRAM SECTUR 42702 Especialista en canotaje

IRAM SECTUR 42703 Especialista en cabalgata

IRAM SECTUR 42704 Especialista en cicloturismo.

El objetivo de implementación de dichas normas es contribuir a la mejora y aseguramiento de la calidad ambiental, social y cultural, y la calidad de servicios de los prestadores turísticos, así como de la oferta turística a partir de prestadores que implementen Normas IRAM SECTUR.

En efecto, las actividades de Turismo Aventura, tales normas pueden funcionar como una referencia para la organización, de manera que provean actividades de forma responsable y segura.

Ley Nro. 25.675 de Política Ambiental Nacional

Teniendo en cuenta que algunas razones del auge del Turismo Aventura son la búsqueda del contacto con la naturaleza, vivir experiencias nuevas rodeadas de ambientes al aire libre y alejado de las grandes urbes, es imprescindible tener en cuenta la legislación ambiental vinculada al turismo. La ley de Política Ambiental Nacional establece los presupuestos mínimos para el logro de una gestión sustentable y adecuada del ambiente, la preservación y protección de la diversidad biológica y la implementación del desarrollo sustentable (art 1).

Ley Nro. 22.531 Parques Nacionales

En el artículo 4°, la ley de Parques Nacionales señala que “Serán Parques Nacionales las áreas a conservar en su estado natural, que sean representativas de una

región fitozoogeográfica y tengan gran atractivo en bellezas escénicas o de interés científico, las que serán mantenidas sin otras alteraciones que las necesarias para asegurar el control, la atención del visitante y aquellas que correspondan a medidas de Defensa Nacional adoptadas para satisfacer necesidades de Seguridad Nacional. En los Parques está prohibida toda explotación económica con excepción de la vinculada al turismo, que se ejercerá con sujeción a las reglamentaciones que dicte la autoridad de aplicación.

Según Pezzoni (2014) será necesario, para el caso en que el desarrollo turístico se encuentre en esta área, tener en cuenta dicha norma específica, las concordantes y siguientes.

Ley Nro. 22.421 de Conservación de la Fauna Silvestre

Impone a todos los habitantes el deber de proteger la fauna silvestre. Declara de interés público la fauna silvestre que, temporal o permanentemente habita el territorio de la República, su protección, conservación, propagación, repoblación y aprovechamiento racional.

NORMATIVA PROVINCIAL

Como anteriormente se mencionó, la regulación de las actividades de Turismo Aventura está dada por la normativa existente en cada provincia. Si bien a lo largo de los años la legislación referente a este tipo de actividades fue avanzando, se considera que aún hay mucho por hacer. La Asociación Argentina de Ecoturismo y Turismo Aventura (AAETAV), en su Diagnostico Nacional de Turismo Aventura 2010 identificó dificultades y problemáticas, las cuales se agrupan en cinco ejes bien definidos:

- Legislación contradictoria o inexistente.
- Cobertura de seguros deficientes.
- Interjurisdiccionalidad.
- Falta de capacitación técnica de los RRHH.
- Falta de capacitación en las áreas gerenciales de las empresas.

Con el objetivo de conocer el contexto actual en el que se desarrollan las actividades de Turismo Aventura en San Martín de los Andes, se analizará brevemente la normativa existente en la provincia de Neuquén así como disposiciones o decretos municipales.

Ley Provincial de Turismo Nro. 2414 (Neuquén)

El artículo 1° de la Ley 2414 expresa:

“la presente ley tiene por objeto establecer un marco para el desarrollo integral y sustentable del turismo en lo concerniente a las medidas que al Estado provincial y a los particulares, prestadores de servicios turísticos, les cabe en materia de protección, creación, planificación, investigación y aprovechamiento de atractivos y recursos; fomento, ordenamiento y promoción de actividades y servicios; formación y capacitación de los recursos humanos afectados a ellos, y el resguardo del visitante en todo el ámbito del territorio Provincial”

Además Neuquén cuenta con la creación del Consejo Provincial de Turismo, cuya función es elaborar las normas legales y reglamentarias referidas al sector; la definición de los Municipios Turísticos (como es el caso de San Martín de los Andes); los derechos y obligaciones de los Prestadores de Servicios Turísticos y Prestadores de Actividades Turísticas (donde se incluye al Turismo Aventura) y la creación del Registro Provincial de Actividades Turísticas.

Resolución Nro. 1215/04. Reglamento del Registro de Actividades Turísticas de la Provincia del Neuquén.

El artículo 2 de esta reglamentación establece que el Registro Provincial de Actividades Turísticas comprenderá a “todos los prestadores de servicios y/o actividades turísticas que deben ser habilitados por la Autoridad de Aplicación de la Ley de Turismo N°2414”. En él se establecen los requisitos a cumplir por los prestadores contemplados en el Decreto Reglamentario N°2118/04 de la Ley N°2414, pero que no cuenten con una normativa específica que regule su prestación. Entre esos requisitos se encuentran aquellos que pueden ser aplicables directamente a las actividades de Turismo Aventura, a saber:

Artículo 4: se consideran como servicios profesionales [...] los siguientes:

1-Conducir, guiar, manejar grupos de personas y brindar servicios de asistencia turística durante la realización de alguna de las prestaciones ofrecidas.

2-Colaborar con la persona que ejerce la conducción de los grupos de personas, cumpliendo funciones que incluyen la posibilidad de sustitución del profesional a cargo.

3-Prestar servicios de instrucción en algunas de las prestaciones turísticas.

Para los prestadores que ofrecen alguna de las prestaciones profesionales estipuladas en el artículo arriba mencionado, la reglamentación establece que deben demostrar sus competencias básicas ante un Tribunal Especial para realizar una actividad con Nivel de Riesgo Medio o Alto. Además deberán presentar certificaciones de aprobación de cursos de Primeros Auxilios, como también de conocimientos de la actividad a realizar y de su protección del ambiente, en caso de realizar una actividad considerada de Bajo Nivel de Riesgo.

A su vez, el artículo 5 establece el monto mínimo de póliza de seguro de responsabilidad civil fijado según los niveles de riesgo. Estos se encuentran descriptos en el Capítulo IV de la presente Resolución, y se clasifican en:

Nivel Bajo de Riesgo: es el resultado de la combinación de actividades con movimientos que van de suaves a moderados en ambientes de escasa inclinación o irregular y en condiciones de total visibilidad. Las modalidades que pueden incluirse dentro de esta clasificación son las caminatas, los paseos a caballo y los paseos en bicicleta.

Nivel de Riesgo Moderado: surge de la combinación de actividades cuyos movimientos van de moderados a intensos en terrenos moderadamente inclinados o irregulares o en ambientes sometidos a contingencias meteorológicas. Las modalidades de turismo que pueden ser calificadas para este grupo, sin perjuicio de su modificación o inclusión de nuevas actividades, son el senderismo y la pesca deportiva.

Nivel Alto de Riesgo: resulta de aquellas actividades con movimientos que van de moderados a intensos en terrenos irregulares, difíciles o aislados, o que requieren una especial preparación y adaptación del organismo. Las modalidades que pueden ser incluidas dentro de esta categoría son todas las relacionadas a la Actividad del Turismo Aventura (montañismo, rafting, kayak, buceo, vuelo a vela, aladeltismo, 4x4, mountain bike) y caza deportiva.

El Tribunal Evaluador determinará si la actividad propuesta por el prestador puede ser llevada a cabo, evaluando, entre otras cuestiones, las Competencias Básicas generales exigidas en el Capítulo VII del reglamento.

Resolución Nro. 138/05. Reglamento de Turismo Aventura y Apéndice I Prestadores Turísticos de la actividad de montaña. Resolución N° 1039/05 Rectificación del Reglamento de Turismo Aventura y Apéndice II Prestadores Turísticos de la actividad Rafting, modificados por Resolución N° 369/13.

El reglamento de la Actividad de Turismo Aventura constituye una herramienta fundamental para la regulación de la actividad. Si bien la legislación existe, debe comprobarse que su contenido abarque todos los aspectos necesarios para brindar un servicio seguro y de calidad. Como punto de partida, establece la definición de las actividades de Turismo Aventura:

“prácticas comerciales que se desarrollen en un ambiente natural, en tierra, agua o aire, para explorar y vivenciar una nueva experiencia, suponiendo generalmente, el factor de riesgo y cierto grado de destreza o esfuerzo físico asociado a desafíos personales”.

La reglamentación es clara en cuanto a que los prestadores de dichas actividades sólo estarán habilitados para una modalidad de Turismo Aventura, en la que acrediten idoneidad.

En referencia a la capacitación de los recursos humanos, el Reglamento establece como requisito para iniciar el trámite de inscripción la presentación de certificados o documentación de programas de actualización con temáticas referidas a las Competencias Básicas Generales. Las Competencias son aquellas que por sus características constituyen la base del conocimiento teórico y práctico que debe tener todo prestador de servicios de Turismo Aventura, y contemplan cinco áreas: área conceptual y del derecho aplicable, área de conocimiento del medio, área de relaciones humanas, área de primeros auxilios y área de ejercicio profesional.

A efectos de verificar la pertinencia de la documentación presentada, los prestadores deberán acreditar sus Competencias Básicas Generales por única vez ante un tribunal creado a tal fin. Solo quedaran exceptuadas de esta evaluación las personas

habilitadas por la Administración de Parques Nacionales en cualquiera de las modalidades comprendidas en la actividad de Turismo Aventura (art. 10). Ahora bien, teniendo en cuenta el avance de las técnicas, la información y la tecnología existente para cada actividad, y siendo que los prestadores deben actualizar su habilitación cada tres años, no se contempla ni se establece la obligación de realizar cursos de actualización.

Otro aspecto fundamental de la reglamentación lo constituye el tema de los seguros necesarios para llevar a cabo las actividades, que por haberse desarrollado en profundidad anteriormente no se incluirá en este detalle, pero sí en las conclusiones.

La normativa referida a las actividades de montaña (apéndice I) y a la actividad de *rafting* (apéndice II) es más específica. Algunos puntos importantes a destacar de ambos apéndices son:

- Contemplan los niveles de riesgo propios de cada actividad.
- Las obligaciones y requisitos exigen, además de contar con todos los requisitos formulados en los Artículos N° 8 y N° 9 del Reglamento de Turismo Aventura, cumplir con lo establecido en los respectivos apéndices dependiendo de las características de cada actividad.
- En el Apéndice II se incluyen, por primera vez en la reglamentación especificada hasta el momento, cuestiones de seguridad vinculadas al equipamiento necesario. En el artículo N° 4 se detallan todos los elementos de seguridad con los que obligatoriamente deben contar los prestadores que ofrezcan actividades de rafting.
- Otro requisito establecido en relación con la seguridad en la actividad de rafting es que los menores de 18 años deben contar con la autorización de los padres o tutores, o estar acompañados de ellos. La edad mínima para participar de travesías en aguas tranquilas es de 12 años.

De la normativa referente a las actividades turísticas y al Turismo Aventura en particular, puede inferirse que, si bien se contemplan aspectos relativos al personal idóneo en cada actividad, la utilización de equipos certificados y seguros, una reglamentación apropiada de la actividad debería contemplar principalmente la gestión del riesgo y la emergencia.

Según Silvestre (2008), la reglamentación a nivel nacional presenta las siguientes características, y la normativa de la provincia de Neuquén no está exenta de ellas:

- No se establece la obligatoriedad de resaltar los riesgos y accidentes típicos de la actividad.
- No se establece la obligación para el proveedor de contar con información sobre el estado de salud, habilidad y destrezas del participante.
- No se exige la firma por el participante de la recepción de la información, ni la obligatoriedad de charlas informativas.

La complejidad y la seriedad de los perjuicios demuestran la necesidad de incorporar herramientas que contribuyan a fortalecer el sector para mejorar la seguridad en la prestación de los servicios ofrecidos. En este sentido, la gestión de riesgos es parte integrante de la construcción de la seguridad, pues es el deseo del control del riesgo lo que lleva a plantear y decidir cuáles son los procedimientos y actitudes que pueden incrementarla. La adopción de un conjunto de técnicas de gestión de riesgos contribuye a la obtención de resultados óptimos.

LOS SEGUROS EN ACTIVIDADES DE TURISMO AVENTURA

El crecimiento de esta tipología de turismo, así como de su potencial económico, despierta la atención de organismos gubernamentales encargados de la regulación del turismo que buscan disciplinar la práctica de dicha actividad por medio del ordenamiento, clasificación y reglamentación de las actividades, incluyendo la exigencia de seguros para los clientes.

En Argentina, los seguros en actividades turísticas se popularizaron hace no mucho más de una década. En el pasado, todo accidente de montaña, era atribuido a la aventura, a los riesgos propios de cada actividad. Pero esto cambió desde el momento en que comenzaron a imputarse responsabilidades y juicios, entonces las excursiones turísticas comenzaron a regirse por derechos y obligaciones.

Un seguro, a grandes rasgos y según el Derecho, puede definirse como un acuerdo contractual para que el asegurador compense al asegurado por la pérdida debido a un acontecimiento fortuito. El asegurador obtiene recursos acumulando pequeñas

contribuciones, denominadas primas, de quienes quieren protegerse del riesgo de sufrir un daño aleatorio, creando así un fondo que le permite recompensar a aquellos que sufren el daño.

El contrato de seguro consiste en una póliza que especifica los términos establecidos entre las partes, mediante la cual una parte (asegurador o compañía de seguros) se compromete, mediante una prima o cotización, a indemnizar al asegurado una determinada cantidad de dinero en función de la prima desembolsada.

El asegurador estará obligado al pago de la indemnización luego de realizadas las peritaciones pertinentes para establecer la existencia del siniestro, y en su caso el importe de los daños que resulten del mismo. No habrá lugar a la indemnización cuando el siniestro haya sido causado por mala fe del asegurado.

Los elementos constitutivos de este tipo de contratos son el riesgo, la póliza, el siniestro, la prima, el interés asegurable y el pago de la indemnización. Se trata de un contrato con las siguientes características:

Consensual: se perfecciona por el simple acuerdo de voluntades, con prescindencia de la entrega de la póliza por el asegurado.

Aleatorio: porque el beneficio que las partes persiguen es incierto para ambas, pues depende de la verificación o no producción de un riesgo.

Bilateral: la “promesa” de pago del asegurador se efectúa desde el momento de la celebración del contrato, y la contraprestación del asegurado, con el pago de la prima.

Oneroso: el asegurado debe pagar una prima, en razón que el asegurador le pagará la indemnización convenida si el evento previsto se produce.

De ejecución continuada: por cuanto los derechos de las partes o los deberes asignados a ellas se van desarrollando en forma continua, a partir de la celebración del contrato hasta su finalización por cualquier causa.

De adhesión: el seguro no es un contrato de libre discusión sino de adhesión. Las cláusulas son establecidas por el asegurador, no pudiendo el asegurado discutir su contenido, tan

sólo puede aceptar o rechazar el contrato impuesto por el asegurador. Sólo podrá escoger las cláusulas adicionales ofrecidas por el asegurador, pero de ninguna manera podrá variar el contenido del contrato. Pero todo esto dependerá de la voluntad y de la flexibilidad que tenga cada empresa aseguradora

En el caso de la actividad turística, el seguro como instrumento financiero de protección y prevención proporciona un valor agregado de seguridad a la oferta permitiendo así incrementar la calidad de los servicios. Un seguro turístico podría definirse entonces, a grandes rasgos, como el que cubre riesgos que pueden afectar la actividad turística. Uno de los más utilizados dentro de este segmento es el denominado “seguro de asistencia en viaje”.

El “seguro de asistencia de viaje” brinda cobertura a la persona que lo contrata ante cualquier contingencia que pueda sufrir durante sus desplazamientos o ausencia de su lugar de residencia permanente motivado por la realización de un viaje turístico. Esta cobertura generalmente consiste en costear gastos sanitarios, traslado de familiares, repatriación del enfermo, etc.

Seguros en actividades de Turismo Aventura según la normativa de la Provincia de Neuquén.

El capítulo V de la resolución n°138/05 “Reglamento de prestadores de Turismo Aventura de la provincia de Neuquén” y su rectificación en la resolución n° 1039/05 expresa:

ART.16: El seguro exigido estará supeditado o será determinado según el nivel de riesgo de la actividad realizada:

a) Riesgo moderado, únicamente deberán presentar seguro de Responsabilidad Civil

b) Riesgo Alto, deberán presentar de Seguro de Responsabilidad Civil y Seguro de Vida del/los turista/s a quienes acompañan.

ART.16 bis: Para la realización de actividades consideradas de alto riesgo, los prestadores turísticos preverán que los

turistas cuenten obligadamente con una póliza de seguro de accidentes personales.

Seguros de Responsabilidad Civil

Según el art.1708 del Código Civil y Comercial, la responsabilidad civil tiene una función bipartita: prevenir y reparar. Tal como se menciona en el artículo, la responsabilidad comprende dos etapas del daño: actuar *ex ante* para impedir su producción, continuación o agravamiento, estableciéndose un deber general de hacer, es decir, realizar una acción positiva para evitar causarlo, o de abstención, que se refiere a omisión de llevar a cabo una conducta potencialmente lesiva. Una vez acaecido el hecho, se presenta la función resarcitoria.

Se incluye de esta manera la función preventiva de la responsabilidad civil, ya que su función de mecanismo tendiente al resarcimiento de daños acaecidos es insuficiente. De la misma manera que la gestión del riesgo debe, en primera instancia, anticiparse a la materialización del riesgo, en el nuevo Código se propicia la introducción de mecanismos y técnicas dirigidas concretamente a evitar perjuicios probables o previsibles.

Según lo establecido en la Ley de Seguros N° 17.418, art.109, “el asegurador se obliga a mantener indemne al asegurado por cuanto deba a un tercero en razón de la responsabilidad prevista en el contrato, a consecuencia de un hecho acaecido en el plazo convenido”. Es decir que la compañía aseguradora se compromete a indemnizar al asegurado por cuanto deba a un tercero como consecuencia de la Responsabilidad Civil Contractual o Extracontractual, daños y/o lesiones a cosas de terceros.

Los terceros son las personas con derecho a la reparación por el daño causado. Pueden ser *damnificados directos* (la persona que sufre un daño patrimonial o moral en calidad de víctima inmediata del suceso) o *damnificados indirectos* (demás sujetos que también experimenten un perjuicio a raíz del hecho que tiene por víctima a un tercero). En el caso de la actividad turística, los turistas, usuarios de los bienes, instalaciones o servicios son considerados *terceros*, no así los miembros de la organización que deberán contar con una cobertura de ART o póliza de accidentes personales.

A continuación se exponen a modo de ejemplo productos brindados por la empresa aseguradora Federación Patronal Seguros S.A., aplicables a actividades de Turismo

Aventura. Es importante resaltar que las actividades de turismo alternativo comprendidas en la cobertura deben encuadrarse dentro niveles de riesgo bajo a medio, pudiendo incorporarse otras siempre que cumplan las medidas de seguridad exigidas, quedando su aceptación a criterio de la empresa aseguradora.

- **Responsabilidad Civil Comprensiva. Actividades de turismo.**

Destinatarios: operadores turísticos; complejos y/o centros de turismo en general, con sus actividades de Turismo Aventura; empresas de turismo estudiantil y en general; centros de esquí y actividades invernales; hoteles, hostels y complejos de alojamiento.

Características: se encuentran cubiertos los daños a terceros como consecuencia del incumplimiento, no intencional ni por culpa grave, de la obligación o deber de seguridad por parte del Asegurado. Por ejemplo los vicios y/o defectos de las instalaciones que el Asegurado ponga a disposición para el desarrollo de la actividad asegurada.

Dentro de las coberturas adicionales se ofrecen las actividades de turismo alternativo como esquí, esquí nórdico, caminatas con raqueta para nieve, caminatas sobre hielo o glaciar, escalada en hielo, pelota sobre nieve, trineos, motos de nieve, snowboard, mountain snowboard, cabalgata, trekking, escalada, tirolesa, rapel, pesca, buceo, rafting, kayak, etc.

- **Responsabilidad Civil + Productos**

Destinatarios: todos los establecimientos que suministren productos inherentes a su actividad específica, utilizados y/o consumidos por terceras personas. Por ejemplo: todo establecimiento que tenga por finalidad la venta y/o alquiler de equipos de esquí, snowboard e indumentaria para actividades invernales.

Características: se amparan los daños que dichos productos pudieran causar a los consumidores o usuarios con motivos de su utilización y/o consumo a partir de la entrega de los mismos para tal fin. Se entiende que un producto fue entregado cuando el Asegurado pierde la posibilidad de ejercer un control material sobre el mismo.

Respecto a esto, el art. 1757 del Código Civil y Comercial Unificado dispone: “Art. 1757 – Hecho de las cosas y actividades riesgosas. Toda persona responde por el daño causado por el riesgo o vicio de las cosas, o de las actividades que sean riesgosas o peligrosas por

su naturaleza, por los medios empleados o por las circunstancias de su realización. La responsabilidad es objetiva. No son eximentes la autorización administrativa para el uso de la cosa o la realización de la actividad, ni el cumplimiento de las técnicas de prevención”.

- **Responsabilidad Civil de los Hechos Privados**

Destinatarios: persona física.

Características: se amparan los daños producidos por personas físicas en relación a sus vidas privadas. En las actividades de Turismo Aventura podría tratarse de un daño provocado por mientras se realiza una actividad como mountain bike, esquí, trineo ,etc

- **Responsabilidad Civil en Embarcaciones**

Destinatarios: embarcaciones para uso privado, paseo, recreación, incluido el transporte de pasajeros. Embarcaciones para uso comercial, operadores turísticos que trasladan pasajeros en embarcaciones, excursiones y actividades recreativas en embarcaciones

Características: cobertura por daños materiales causados a otras embarcaciones, daños a puertos, boyas, muelles, embarcaderos, estacadas y construcciones similares , daños por culpa náutica, impericia o negligencia del capitán o tripulación, siempre dentro de los límites geográficos establecidos en la póliza. Se ofrece como cobertura adicional la posibilidad de ampliar la responsabilidad civil para deportes acuáticos. Este tipo de producto podría ser aplicable en el caso de actividades como el buceo que requieren el traslado de los turistas hasta la zona de inmersión.

Seguros de vida

Como se mencionó anteriormente, en caso de tratarse de actividades de alto riesgo deberá contratarse además, un Seguro de Vida para los turistas que acompañan. Los Seguros de Vida brindan a quienes los toman la protección de las personas que tienen a su cargo, garantizando a las mismas un nivel de calidad de vida acorde con el monto del seguro. Esto se debe a que el propósito básico del Seguro de Vida es otorgar una indemnización a los beneficiarios o herederos legales en caso de fallecimiento del Asegurado.

Seguros de accidentes personales

La obligatoriedad de contratación del seguro de accidentes personales para la realización de actividades de Turismo Aventura en la provincia de Neuquén se estableció en la rectificación de la resolución n°138/05. Este tipo de seguro brinda cobertura a los pasajeros en el caso de accidentes provocados por agentes externos. La cobertura incluye muerte por accidente de acuerdo al monto contratado, invalidez total y parcial permanente y asistencia médica y farmacéutica.

Según la empresa aseguradora consultada, las actividades que se comprenden en la cobertura son: caminatas, campamentos, escaladas, cabalgatas, rafting, rapel, tirolesa, espeleología, buceo deportivo, travesío en 4x4, paseos, mountain bike, excursiones y similar “en instalaciones que el contratante tiene para tales fines”. También se cubre el alquiler y uso de motos y cuatriciclos hasta la cilindrada permitida por la reglamentación vigente para la cual no sea necesaria la licencia de conductor. No se cubren actividades profesionales ni competencias.

Si bien un seguro en sí mismo no constituye una herramienta de prevención, es considerado parte de las acciones de tratamiento de los riesgos al permitir “transferir” las consecuencias del riesgo acontecido. Esto es, transferir la carga por las pérdidas a una tercera parte, en este caso, mediante la contratación de un seguro.

CAPITULO III: GESTIÓN DE RIESGOS

¿CÓMO SE ENTIENDE LA GESTIÓN DEL RIESGO?

Toda organización que actúa en la prestación de servicios en actividades de Turismo Aventura lidia continuamente con riesgos inherentes a la actividad. Desconsiderar su existencia y no llevar a cabo procesos que los identifiquen, dimensionen y analicen puede ocasionar daños irreparables de diverso orden. Entre las consecuencias negativas se incluyen aspectos de responsabilidad civil y penal que pueden perjudicar a los líderes de la organización.

La gestión del riesgo puede definirse como el proceso de identificar, analizar y cuantificar las probabilidades de pérdidas y efectos secundarios que se desprenden de los desastres, así como de las acciones preventivas, correctivas y reductivas correspondientes que deben emprenderse.

El objetivo de su implementación en actividades de Turismo Aventura es proporcionar un marco para la mejora continua y la entrega de actividades seguras, alentando a los proveedores a analizar las actividades brindadas, entender los requerimientos de los participantes, definir los procesos que garanticen la seguridad y mantener estos procesos bajo control.

El punto de partida en todo proceso de gestión de riesgos es la existencia de un nivel de inseguridad que debe ser reducido. Como afirma Furtado (2009): “la seguridad de un evento comienza con un análisis de riesgos eficaz desde su planificación”. Luego de elaborar el propio concepto del evento, surgirán los riesgos que será necesario eliminar (los inaceptables), reducir o aceptar. Y esta es la función de la seguridad: eliminar los riesgos no necesarios, reducir los que no se pueden eliminar y responder a los que se concreten.

Existe la tendencia a pensar que las consecuencias negativas siempre afectan a los clientes que practican Turismo Aventura. Sin embargo, a la hora de pensar en el proceso de gestión de riesgos es importante considerar todos los actores que intervienen, y que pueden verse afectados por las consecuencias negativas producto de la materialización de un riesgo. Generalmente, estas partes son:

- Administración de la Unidad de Conservación donde actúa la organización.
- Dueños de la propiedad privada donde actúa la organización.
- Poder público del municipio donde actúa la organización.
- Órganos públicos o privados intervinientes.

El papel a desarrollar por los instructores es fundamental. Su tarea consiste en brindar apoyo y soporte para que el practicante pueda desenvolverse en las mejores condiciones. Si bien no es posible prever cien por ciento los accidentes, es muy importante que la organización cree la cultura de minimizar, controlar o prevenirlos, ya que en el caso de ocurrir estos, podrá demostrar que tomó las medidas necesarias y los recaudos para controlar los riesgos en la actividad.

Un enfoque integral de la gestión del riesgo es un proceso sistemático que pone énfasis en las medidas *ex ante* y *ex post*, y comprende generalmente cuatro fases: la identificación de riesgos, el análisis de riesgos, la evaluación de riesgos y los tratamientos de riesgos, que se traducen en acciones de prevención.

MODELOS DE GESTIÓN DE RIESGOS

La demanda y el desarrollo comercial de las actividades de aventura llevaron al surgimiento de Modelos de Gestión de Riesgos específicos para esta área. El estudio de estos modelos puede contribuir a la mejora de los procedimientos, ya sea a nivel educativo, recreativo, deportivo o comercial.

Un claro ejemplo de este avance es la norma ISO 21101 llamada *Sistemas de gestión de seguridad en Turismo Aventura*, que trata de manera clara y profunda las cuestiones esenciales para mejorar la seguridad en la práctica de este tipo de actividades. Esta norma fue elaborada de manera que pueda aplicarse en cualquier tipo de organización y adecuarse a diferentes condiciones geográficas, culturales y sociales.

Este sistema de gestión de riesgos, parte fundamental de un sistema de gestión de la seguridad, se suma a los demás modelos de gestión establecidos, entre los que se encuentra como base para su elaboración y principal referente las normas ISO 9001:2015 (Sistemas de Gestión de Calidad) e ISO 9000:2015, norma que especifica los términos y

definiciones que se aplican a todas las normas de gestión de la calidad y de sistemas de gestión de la calidad desarrolladas por el Comité Técnico ISO. La importancia de estas normas radica en que establecen lineamientos/condiciones para que un producto o sirva al uso al que está destinado. Esto implica que cualquier producto/actividad que se desarrolle conforme a normas será más apto, más seguro y garantía de buena calidad.

Al contenido de la norma ISO 9001 *Sistemas de Gestión de Calidad*, basado en los principios de la gestión de la calidad descritos en la norma ISO 9000, se incluye el pensamiento basado en riesgos en su actualización del año 2015. Allí se especifican los requisitos para que la organización entienda su contexto y determine los riesgos como base para la planificación. Este Sistema de Gestión de Calidad (SGC) se constituye de esta manera como una herramienta preventiva. Entre sus acciones comprende tres cuestiones fundamentales: llevar a cabo acciones preventivas para eliminar no conformidades¹ potenciales; analizar no conformidades que ocurran; tomar acciones apropiadas para los efectos de la no conformidad y para prevenir su recurrencia.

A los fines de este trabajo también resulta preciso mencionar la norma IRAM² ISO 31000:2015: *Gestión del Riesgo. Principios y Guías*. Esta norma establece una serie de principios que deben cumplirse para que la gestión del riesgo en las organizaciones sea eficaz. Su enfoque genérico permite adaptarlo a la gestión de cualquier forma de riesgo de una manera sistemática, transparente y confiable, dentro de cualquier ámbito y contexto. Además de incluir un listado de 50 términos referidos a la gestión del riesgo con sus correspondientes definiciones, se enumeran una serie de principios que toda organización debe cumplir para que la gestión del riesgo sea eficaz, y que a los efectos del presente trabajo resulta conveniente mencionar:

a) La gestión del riesgo crea y protege valor

Contribuye a demostrar el logro de los objetivos y la mejora del desempeño relacionado, por ejemplo, con la seguridad, el cumplimiento legal y reglamentario, la protección del medio ambiente, la calidad del producto, la reputación (...)

¹ Según norma ISO 9000:2015 “no conformidad”: incumplimiento de un requisito.

² El Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM) es una asociación civil sin fines de lucro cuya finalidad es establecer normas técnicas y propender al conocimiento y la aplicación de la normalización como base de la calidad. IRAM es el representante de la Argentina en la International Organization for Standardization (ISO), la federación mundial de organismos de normalización.

b) La gestión del riesgo es una parte integral de todos los procesos de la organización

No es una actividad autónoma e independiente, sino que forma parte de las responsabilidades de la dirección y es una parte integral de todos los procesos de la organización.

c) La gestión del riesgo es parte de la toma de decisiones.

Ayuda a los responsables en la toma de decisiones a efectuar elecciones informadas, a priorizar acciones y a distinguir entre varias alternativas.

d) La gestión del riesgo trata explícitamente la incertidumbre.

Trata en cuenta explícitamente la incertidumbre, la naturaleza de esta incertidumbre y como puede tratarse.

e) La gestión del riesgo es sistemática, estructurada y oportuna

Todas estas características contribuyen a la eficiencia y a la obtención de resultados coherentes, comparables y confiables

f) La gestión del riesgo se basa en la mejor información disponible

Las entradas del proceso de gestión de riesgos se basan en fuentes de información, tales como datos históricos, experiencias, observaciones, pronósticos, y opiniones de expertos.

g) La gestión del riesgo está hecha a medida

Debe estar alineada con el contexto interno y externo de la organización y con su perfil de riesgo.

h) La gestión del riesgo tiene en cuenta factores humanos y culturales

Reconoce las capacidades, las intenciones, percepciones de la gente interna y externa que pueden facilitar o dificultar el logro de los objetivos de la organización.

i) La gestión del riesgo es transparente e inclusiva

Aquí se hace referencia a que todas las partes interesadas deben participar oportuna y adecuadamente, logrando así que se tenga en cuenta su perspectiva al determinar los criterios de los riesgos.

j) La gestión es dinámica, iterativa y capaz de reaccionar ante los cambios

Esto implica que constantemente detecta y responde al cambio. En la medida que ocurren eventos, se modifican el contexto y el conocimiento, se realiza el seguimiento, el control y la revisión del riesgo, surgen nuevos riesgos, algunos se modifican y otros desaparecen.

k) La gestión del riesgo permite la mejora continua a la organización

Se recomienda que las organizaciones desarrollen e implementen estrategias para mejorar su madurez en la gestión del riesgo, juntamente con los demás aspectos de su organización.

Esta norma proporciona un enfoque amplio para brindar apoyo a normas enfocadas a riesgos o sectores específicos, como es el caso de la norma ISO 21101. *Sistemas de gestión de seguridad en Turismo Aventura*.

Como se muestra en la siguiente figura, el proceso de gestión de riesgos comprende una serie de elementos:

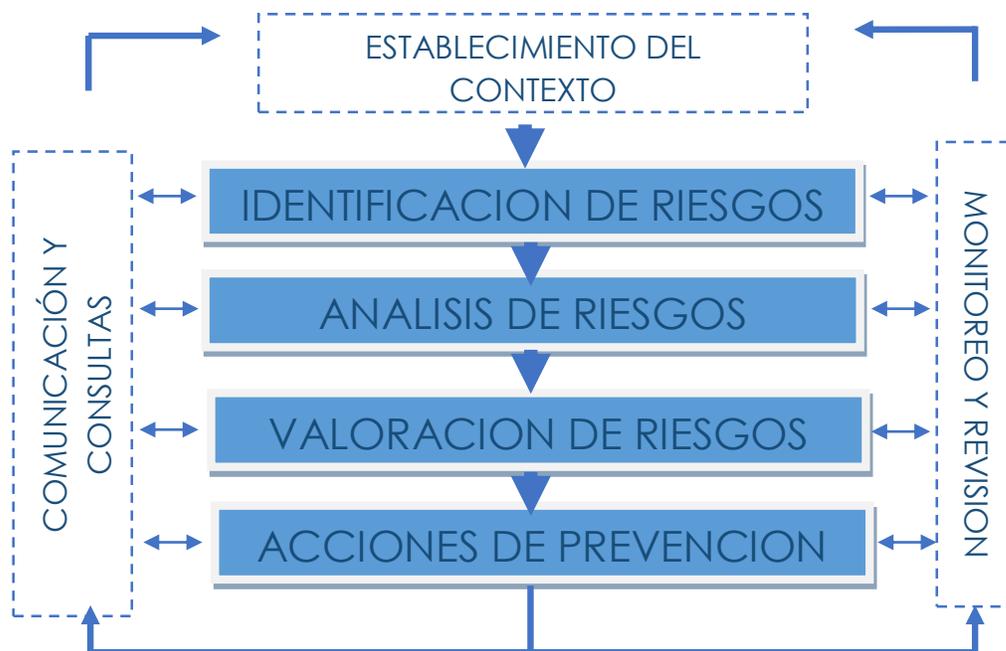


Figura n°1: Modelo conceptual para la gestión de riesgos (ISO 31000: 2009)

Establecer el contexto. Establecer el contexto estratégico, organizacional y de administración de riesgos en el cual tendrá lugar el resto del proceso.

Identificar los riesgos. Identificar qué, por qué y cómo pueden surgir las cosas como base para el análisis posterior.

Analizar riesgos. Determinar los controles existentes y analizar riesgos en términos de consecuencias y probabilidades. El análisis debería considerar el rango de consecuencias

potenciales y cuán probable es que ocurran esas consecuencias. Consecuencias y probabilidades pueden ser combinadas para producir un nivel estimado de riesgo.

Valorar riesgos. El análisis de los riesgos y los criterios utilizados para compararlos deben ser considerados en una misma base. Así, una evaluación cuantitativa comprende la comparación del nivel de riesgo numérico con criterios que pueden ser expresados en números específicos y la evaluación cualitativa compara el nivel de riesgos cualitativos con criterios cualitativos. El resultado de la evaluación debe ser una lista de riesgos priorizados para la etapa de tratamiento de riesgos. Los riesgos considerados bajos o aceptables pueden ser gestionados con un tratamiento mínimo y deben ser monitoreados periódicamente para asegurar que se mantengan aceptables. Los riesgos que no se clasifican como bajos o aceptables deben ser tratados usándose una o más de las opciones de tratamiento que se enuncian a continuación.

Tratar riesgos. Aceptar y monitorear los riesgos de baja probabilidad. Para otros riesgos desarrollar e implementar un plan de administración específico.

Monitorear y revisar. Monitorear y revisar el desempeño del sistema de gestión de riesgos y los cambios que podrían afectarlo.

Comunicar y consultar. Comunicar y consultar con interesados internos y externos en cada etapa del proceso.

Las actividades de identificación, análisis y valoración de los riesgos conforman el proceso de evaluación de riesgos. En todo proceso de gestión de riesgos, la evaluación del riesgo es probablemente el paso más importante, ya que la posibilidad de cometer errores es mayor. Una vez que los riesgos han sido identificados y analizados, es necesario llevar a cabo una valoración para determinar qué riesgos serán necesarios prevenir, de cuáles protegerse o mitigar sus consecuencias.

PROPUESTA DE MODELO DE GESTIÓN DE RIESGOS

El riesgo es a menudo considerado únicamente en términos de la gravedad de la lesión en caso de accidente. Pero no solo debe tenerse en cuenta la gravedad del daño potencial, sino también la probabilidad de su ocurrencia para poder calcular el grado de

riesgo presente. Estos dos parámetros dificultan el proceso de gestión de riesgos ya que la incertidumbre asociada a su medición es, por lo general, grande. Por ejemplo: un riesgo con gran magnitud de pérdida o daño y una baja probabilidad de ocurrencia debe ser tratado en forma distinta que un riesgo con una reducida magnitud de pérdida o daño y una alta probabilidad de ocurrencia.

La probabilidad puede definirse como la mayor o menor posibilidad de que un suceso ocurra, en este caso, que el riesgo se materialice en las condiciones existentes. Esta probabilidad puede calcularse a través de modelos estadísticos, o bien pueden efectuarse estimaciones subjetivas que reflejen el grado de expectativa de la organización en cuanto a la ocurrencia de un determinado evento o resultado. (ABNT, 2005)

Cuando se busca calcular las posibilidades de ocurrencia se recurre a herramientas estadísticas para analizar rigurosamente la probabilidad de materialización del riesgo. Por ejemplo: en un estudio llevado a cabo con escaladores británicos en ascensiones de picos de más de 7.000 metros, durante el período comprendido entre diciembre de 1968 y diciembre de 1987 la probabilidad de muerte se estimó en 4.3%, tal y como publicó la Unión Internacional de Asociaciones de Alpinismo (UIAA).

Para los fines de este trabajo, y con el propósito de brindar una herramienta que permita estandarizar la evaluación de riesgos y facilite su aplicación, se utilizará el concepto de *probabilidad estimada o percibida*. Se trata de una herramienta que permite adoptar medidas preventivas y de mitigación o reducción de consecuencias no deseadas sin necesidad de recurrir a cálculos ni técnicas estadísticas. Como se mencionó anteriormente, el riesgo cero no existe, por lo que resulta necesario establecer niveles de tolerancia que permitan representar un potencial escenario natural.

Si bien todos los riesgos pueden ser evaluados y reducidos si se emplean los suficientes recursos (hombres, tiempo, material, etc.), éstos son siempre limitados. Por ello, para los fines de este trabajo se propone a continuación un modelo simplificado adaptable a cualquier situación o programa de actividades de aventura. Pese a la existencia de diversos métodos, se recomienda empezar por los más sencillos, ya que con pocos recursos se pueden detectar muchas situaciones de riesgo, y en consecuencia, eliminarlas.

El modelo propuesto se elaboró en base a los principales elementos de todo proceso de gestión de riesgos. El objetivo es intentar describirlos de manera clara y precisa, sin necesidad de utilizar gran cantidad de recursos, para hacer más fácil su comprensión, y llegado el caso su implementación. Esto se debe a que varias de las organizaciones de turismo aventura, tanto de la ciudad de San Martín de los Andes como de otros destinos del país cuentan con una pequeña estructura interna (en algunos casos es solo una persona la que lleva a cabo la administración y ejecuta la actividad como instructor de la misma) y escasos recursos.

A continuación se enumera y describe cada etapa del proceso de gestión de riesgos que se propone, adaptado a las actividades de turismo aventura. Cabe aclarar que el mismo puede ser adaptado por las organizaciones a cualquier tipo de actividad, ya que su estructura es genérica.

Definición del contexto

El primer paso, como en todo modelo de gestión de riesgos, será definir el contexto en que se desarrolla la actividad. Al igual que en el modelo expuesto anteriormente, se debe:

- Definir la actividad.
- Definir lugar, tiempo de desarrollo y actividades comprendidas.
- Límites e interacciones con otras actividades.
- Objetivos de la gestión de riesgos.

Una vez definido el contexto, el siguiente paso consiste en identificar los peligros y riesgos asociados a la actividad.

Identificación de eventos

Esta tarea consiste en enumerar, según un orden de prioridades, los eventos que van a ser objeto de evaluación. Como guía para identificarlos pueden formularse las siguientes preguntas:

- ¿Existe una fuente de daño?

- ¿Quién puede ser dañado?
- ¿Cómo puede ocurrir el daño?

Ejemplo de identificación de eventos a evaluar para la actividad de senderismo:

- Trepiezo durante la caminata
- Caída de un sendero de altura
- Ataque de insectos
- Desmayo por excesiva exposición al calor/falta de hidratación
- Extravío del participante

Análisis de riesgos

Dado el objetivo de simplicidad que se persigue, no se emplearán los valores absolutos del riesgo, sino la probabilidad y la consecuencia, sus “niveles” en una escala de tres posibilidades. Para ello se deben definir las matrices de probabilidad, agrupando los eventos según una estimación cualitativa de la probabilidad de ocurrencia, en categorías como:

- a) Eventos con grandes posibilidades de que puedan ocurrir;
- b) Eventos con alguna probabilidad de que puedan ocurrir;
- c) Eventos con poca probabilidad de que ocurran.

Para simplificar su análisis en las respectivas tablas se denominarán como probabilidad Alta, Media y Baja (Figura N°2). Para establecer la probabilidad de ocurrencia de un evento es necesario evaluar si las medidas de control ya implementadas son las adecuadas.

Probabilidad

Definición

cualitativa

ALTA	<p>El daño ocurre siempre o casi siempre</p> <p>Es el resultado más probable si se presenta la exposición continuada o afecta a muchas personas</p> <ul style="list-style-type: none">- El daño ocurrirá con cierta seguridad
MEDIA	<p>No sería nada extraño que ocurra el daño</p> <ul style="list-style-type: none">- Ha ocurrido en algunas ocasiones-Existe constancia de incidentes o de accidentes por la misma causa-Los sistemas y medidas aplicados para el control del riesgo no impiden que el riesgo pueda manifestarse en algún momento dada la exposición-El daño ocurrirá en algunas ocasiones-La exposición al peligro es frecuente
BAJA	<p>Es raro que pueda ocurrir</p> <ul style="list-style-type: none">-Se sabe que ha ocurrido en alguna parte-Pudiera presentarse en determinadas circunstancias-La exposición al peligro es ocasional-El daño ocurrirá raras veces

Figura N° 2: Definición cualitativa de la probabilidad.

La clasificación de probabilidad de una cierta ocurrencia puede ser apoyada por preguntas tales como:

- ¿Existe un historial de ocurrencias similares a aquella que es objeto de estudio, o es una ocurrencia aislada?
- ¿Los participantes son correctamente instruidos?
- ¿Los conductores de la actividad cuentan con la debida formación y capacitación?

- d) ¿El equipamiento necesario cumple con las normas de calidad? ¿En qué estado se encuentra la infraestructura del lugar?

Luego de estimar la probabilidad de ocurrencia el siguiente paso será establecer la gravedad de las consecuencias (Figura N° 3). La *severidad* o gravedad del riesgo es definida como las consecuencias posibles de un evento o condición inseguros, tomando como referencia el peor escenario posible (Martínez Mariño, 2011). Los niveles cualitativos de gravedad deben ser consecuentes con parámetros reales de severidad, teniendo en cuenta los daños potenciales que afecten la operación.

Hay dos conceptos fundamentales a la hora de hablar de la gravedad de las consecuencias de un riesgo: *accidente* e *incidente*. El primero se refiere a un evento no planeado que puede resultar en dolencia, lesión, daño o alguna pérdida. El *incidente* hace referencia al evento que da origen al accidente o que tiene el potencial de generarlo, sin provocar necesariamente lesiones o daños.

Gravedad de las consecuencias

Definición	
Cualitativa	
Extremadamente dañino	Lesiones fatales, amputaciones, fracturas mayores, lesiones múltiples, enfermedades crónicas.
Dañino	Laceraciones, quemaduras, torceduras importantes, conmociones, fracturas menores, accidente que deriva en una incapacidad menor.
Ligeramente dañino	daños superficiales, molestias, magulladuras,

Figura n° 3: Tabla de definición cualitativa de Gravedad

Valoración de riesgos

Con el valor del riesgo obtenido y comparándolo con el valor de riesgo tolerable, se debe emitir un juicio sobre la tolerabilidad del riesgo en cuestión.

Una vez definidas las tablas de probabilidad y gravedad para los eventos considerados, el siguiente paso es definir la *Tolerabilidad del Riesgo* (Figura N° 4). Al cruzar los valores cualitativos de probabilidad y gravedad de las consecuencias se obtiene un “índice de riesgo”, que representa un potencial escenario. Pero ese no será el resultado del análisis, puesto que cada valor cruzado, a su vez, se debe clasificar según su “tolerabilidad al riesgo”.

		GRAVEDAD		
		Ligeramente dañino	Dañino	Extremadamente dañino
PROBABILIDAD	BAJA	Riesgo Trivial T	Riesgo Tolerable TO	Riesgo Moderado MO
	MEDIA	Riesgo Tolerable TO	Riesgo Moderado MO	Riesgo Importante I
	ALTA	Riesgo Moderado MO	Riesgo Importante I	Riesgo Intolerable IN

Figura N° 4: Tolerabilidad del Riesgo (Gómez Cano *et al* 1996)

Los “niveles” obtenidos en el cuadro anterior sirven de base para decidir si hay acciones de control que deban implementarse o mejorar las existentes. Si de esta evaluación se deduce que el riesgo no es tolerable, deberán llevarse a cabo las acciones necesarias para controlarlo. Para ello, y como punto de partida para la toma de decisiones, debe establecerse un criterio para valorar los niveles de riesgo y definir las acciones a realizar para cada uno de ellos (Figura N° 5).

Tabla de Ejemplo

Riesgo	Acción
Trivial (T)	No se requiere acción específica
Tolerable (TO)	No se necesita mejorar la acción preventiva. Sin embargo se deben considerar mejoras que no supongan una carga económica muy importante. Se requieren comprobaciones periódicas para asegurar que se mantiene la eficacia en las medidas de control
Moderado (MO)	Se deben hacer esfuerzos para reducir el riesgo. Cuando el riesgo moderado está asociado con consecuencias extremadamente dañinas se precisara una acción posterior, para establecer con más precisión la probabilidad de daño como base para determinar la necesidad de mejora de las medidas de control.
Importante (I)	No debe comenzarse la actividad hasta que no sea reducido el riesgo.
Intolerable (IN)	No debe comenzar ni continuar realizando la actividad hasta que no se reduzca el riesgo. Si no es posible reducirlo, debe suspenderse la actividad.

Figura N° 5: Valoración de riesgos (Gómez Cano et al, 1996).

Acciones de prevención y tratamiento de riesgos

En este proceso se deben llevar a cabo las acciones de prevención necesarias a partir del listado de prioridades obtenido con la evaluación. Las opciones incluyen:

- Evitar el riesgo.** Adoptar medidas que no posibiliten su ocurrencia. Ejemplos: interrumpir la actividad, alterar los itinerarios ofrecidos, modificar técnicas.
- Reducir la posibilidad de ocurrencia del riesgo.** Algunos ejemplos: entrenamiento y formación de los conductores de la actividad, instrucción a los

clientes, supervisión continua, controles técnicos y de calidad, implementación de procedimientos y protocolos, establecimiento de condiciones contractuales, control de procesos, mantención de equipos, conservación y/o mejoramiento de infraestructura, etc.

- c) **Reducir las consecuencias.** Medidas de contingencia, uso de equipamiento para protección individual, desarrollo de estructura necesaria para minimizar la exposición al riesgo, entrenamiento de los miembros del equipo.
- d) **Transferir el riesgo.** La participación de otra parte que asuma o comparta una fracción del riesgo. Esta acción no quita responsabilidad a quienes deban responder en caso de materializarse un riesgo y ocasionar un daño, pero permite trasladar las consecuencias que ello pueda ocasionar. Ejemplos: contratación de seguros, formación de estructuras organizacionales tales como sociedades o emprendimientos conjuntos que permitan repartir la responsabilidad.

Las acciones de reducción de la probabilidad de ocurrencia y de las consecuencias son fundamentales y deben aplicarse en todos los niveles de tolerabilidad, ya que al diferenciarlas pueden tratarse los riesgos con mayor eficacia. Por ejemplo, utilizar casco y chaleco salvavidas en una travesía de rafting no disminuye la probabilidad de que un accidente ocurra pero si reduce la gravedad de las consecuencias. De esta manera es posible “aumentar” el nivel de tolerabilidad al riesgo que pueda acontecer.

CAPÍTULO IV: VALIDACION

METODOLOGÍA

Como ha sido reiterado a lo largo de este desarrollo, la gestión de riesgos es una parte fundamental en la construcción de la seguridad en las actividades de Turismo Aventura. En este sentido, si bien la reglamentación de las actividades resulta fundamental, se ha demostrado que la normativa vigente no contempla la implementación de modelos de gestión de riesgos como requisito para brindar un marco de seguridad.

El objetivo de esta sección es validar³ el modelo de gestión de riesgos propuestos, analizando las ventajas y desventajas de su aplicación, así como la viabilidad de su aplicación por parte de los prestadores, guías e instructores de actividades de Turismo Aventura. Para ello se aplica una planilla de relevamiento de riesgos, elaborada a partir del modelo simplificado propuesto en el capítulo anterior. Tanto la planilla como las preguntas de opinión personal formuladas se elaboraron en función de la operatividad propia de los prestadores de Turismo Aventura de San Martín de los Andes.

La utilización de la planilla como herramienta del proceso de gestión de riesgos permite saber si los prestadores/instructores cuentan con el conocimiento básico y necesario sobre la temática del riesgo y la seguridad, ya que son ellos los encargados de coordinar las actividades que realizan los turistas. Es fundamental saber si son conscientes de los riesgos inherentes a sus actividades, si son capaces de identificarlos, de identificar sus consecuencias y de qué manera actuar en caso de que se materialicen. A su vez, las preguntas de opinión personal complementan la información permitiendo corroborar o no la importancia de la aplicación de técnicas de gestión de riesgos.

Se envía por correo electrónico un documento que contiene el modelo propuesto como guía junto con una planilla donde se registra la información de forma ordenada. A su

³ Validación: La validación de un método es el proceso para confirmar que el procedimiento analítico utilizado para una prueba en concreto es adecuado para su uso previsto. Los resultados de la validación del método pueden utilizarse para juzgar la calidad, la fiabilidad y la constancia de los resultados analíticos, se trata de una parte integrante de cualquier buena práctica analítica. Fuente: [Ludwig Huber, Validation and Qualification in Analytical Laboratories](#)

vez se adjunta un instructivo con preguntas de opinión personal. Todo esto permite realizar un análisis sobre la viabilidad de aplicación del modelo y deducir algunas conclusiones.

La planilla confeccionada consta de ocho columnas en las que se registran diferentes variables. En primer lugar se identifican los eventos potencialmente peligrosos según la actividad elegida. Una vez identificados, deben enumerarse las causas que pudieran ocasionarlos. El siguiente paso consiste en listar las consecuencias de manera general. Las siguientes columnas se refieren específicamente a la evaluación de los riesgos: definir el nivel de probabilidad de ocurrencia y el nivel de gravedad de las consecuencias que permitiría establecer la *tolerabilidad* o *nivel* de riesgo al que están expuestos los participantes. Una vez obtenidos esos niveles, deben definirse las acciones de prevención tanto para reducir los niveles de probabilidad de ocurrencia como para la disminuir la gravedad de las consecuencias.

Previo a la elaboración de la planilla fue necesario que los instructores consultados establecieran el contexto en el actua la organización.

RESULTADOS

A continuacion se exponen los resultados del proceso de validacion del modelo propuesto.

- Actividad N° 1: Rafting
- Responsable: Hernan B.

Definicion del contexto:

- a) *Definición de la actividad:* el Rafting es una actividad deportiva y recreativa que consiste en recorrer el cauce de los ríos en la dirección de la corriente sobre algún tipo de embarcación o balsa.
- b) *Lugar, tiempo de desarrollo y actividades comprendidas:* Rio Chimehuin. Grado 3 (San Martin de los Andes). Duración: aprox. 2 horas. Entrega de equipo, charla de seguridad con los participantes, descenso en balsa, regreso al punto de salida.
- c) *Límites e interacciones con otras actividades:* ocasionalmente puede ocurrir que haya embarcaciones particulares navegando por el mismo rio.

- d) *Objetivos:* Conocer los riesgos que implica la actividad para reducir al máximo posible su ocurrencia, y en todo caso, saber cómo proceder en caso de ocurrencia.

Actividad: RAFTING

Fecha: septiembre 2016

Realizado por: Hernan B.

Evento	Causas que puedan originar el riesgo	Consecuencias	Nivel de probabilidad de ocurrencia	Nivel de gravedad de las consecuencias	Nivel de tolerabilidad	Acciones de prevención para reducir la probabilidad	Acciones de prevención para reducir la gravedad
HOMBRE AL AGUA	Mal estado físico del pasajero / Falta de atención a las indicaciones / Golpes bruscos con piedras	Golpes / contusiones / traumatismos / asfixia por inmersión	MEDIO	DAÑINO / EXT. DAÑINO	RIESGO MODERADO/ IMPORTANTE	DAR INSTRUCCIONES PREVIAS COMPROBAR QUE EL PARTICIPANTE NO TENGA DIFICULTAD PARA MOVERSE	UTILIZACION DE CASCO Y CHALECO SALVAVIDAS
CAIDA DEL BOTE	Golpes bruscos / río muy caudaloso/ falta de atención	Traumatismos / pérdida de equipamiento / golpes / asfixia por inmersión	MEDIO	DAÑINO	RIESGO MODERADO	DAR INSTRUCCIONES PREVIAS CHEQUEAR ESTADO DEL RIO	UTILIZACION DE CASCO Y CHALECO SALVAVIDAS
VUELCO DEL BOTE	Obstáculos muy grandes / río muy caudaloso / acciones incorrectas	traumatismos / pérdida de pasajeros / rotura de la embarcación	BAJO	LIGERAMENTE DAÑINO	RIESGO TRIVIAL	DAR INSTRUCCIONES PREVIAS CAPACITACION DEL INSTRUCTOR - CHEQUEAR ESTADO DEL RIO	UTILIZACION DE CASCO Y CHALECO SALVAVIDAS
GOLPES CON PIEDRAS	río caudaloso / presencia de grandes piedras / imposibilidad de evitar el obstáculo / falta de atención por parte de los participantes	Traumatismos / pérdida de equipamiento / golpes / asfixia por inmersión	BAJO	DAÑINO	RIESGO TOLERABLE	CHEQUEAR ESTADO DEL TERRENO Y CAUDAL DEL RIO	UTILIZACION DE CASCO Y CHALECO SALVAVIDAS

- Actividad N° 2: Escalada en Roca
- Responsable: Juan N.

Definición del contexto:

- a) *Definición de la actividad:* actividad que consiste en realizar ascensos sobre paredes de fuerte pendiente valiéndose de la fuerza física propia. Existen diferentes tipos de superficies, grados de dificultad y en algunos casos se utilizan equipos de seguridad.
- b) *Lugar, tiempo de desarrollo y actividades comprendidas:* Bandurrias (San Martín de los Andes) Nivel de dificultad fácil – medio. Duración: 3-4 horas. Actividades incluidas: solo incluye la actividad y el equipo de seguridad necesario.
- c) *Limites e interacciones con otras actividades:* es posible encontrar personas aficionadas realizando la misma actividad en algunos de los sectores por lo que debe elegirse correctamente el lugar para no interferir con otros practicantes y preservar la seguridad de los clientes.

- d) **Objetivos:** mejorar la seguridad en relación a la actividad que se ofrece para brindar así un mejor servicio y ser referentes en el lugar.

Actividad: ESCALADA EN ROCA

Fecha: OCTUBRE 2016

Realizado por: Juan Jose N.

Evento (riesgo)	Causas que puedan originar el riesgo	Consecuencias	Nivel de probabilidad de ocurrencia	Nivel de gravedad de las consecuencias	Nivel de tolerabilidad	Acciones de prevención para reducir la probabilidad	Acciones de prevención para reducir la gravedad
DESPRENDIMIENTO DE ROCAS	DESPRENDIMIENTO NATURAL - DESPRENDIMIENTO POR ACCION DE OTROS PARTICIPANTES	GOLPES- HERIDAS DE GRAVEDAD- MUERTE (en ocasiones)	MEDIO	DAÑINO/ EXT.DAÑINO	RIESGO IMPORTANTE/ MODERADO	CHEQUEAR ESTADO LADERAS / DAR INSTRUCCIONES PREVIAS	UTILIZACION DE EQUIPOS DE PROTECCION
CAIDA	FALLA EN LA SEGURIDAD - AGOTAMIENTO - PISAR ROCAS FLOJAS	TRAUMATISMOS - MUERTE	BAJO	EXT.DAÑINO	RIESGO MODERADO	CHEQUEAR EQUIPAMIENTO PREVIAMENTE / ESTUDIAR TERRENO / DAR INSTRUCCIONES PREVIAS	UTILIZACION DE EQUIPOS DE PROTECCION
PRESENCIA DE FAUNA	PICADURA DE INSECTOS - PLANTAS Y SERPIENTES VENENOSAS	DESVANECIMIENTO- REACCIONES ALERGICAS - MUERTE	MEDIO	DAÑINO/ EXT.DAÑINO	RIESGO MODERADO / IMPORTANTE	DAR INSTRUCCIONES PREVIAS / ESTAR ATENTOS AL CAMINO	UTILIZACION DE REPELENTES / UTILIZACION DE ROPA ADECUADA
FALLA DEL EQUIPAMIENTO	FALTA DE CONTROL DE CALIDAD - EQUIPAMIENTO MAL COLOCADO	LESIONES - MUERTE	BAJO	EXT.DAÑINO	RIESGO MODERADO	CHEQUEAR EQUIPAMIENTO PREVIAMENTE	UTILIZACION DE EQUIPOS DE PROTECCION
MAL DE ALTURA	FALTA DE PREPARACION / ESTADO FISICO	DEBILIDAD - DOLOR DE CABEZA - NAUSEAS	ALTO	LIGERAMENTE DAÑINO	RIESGO MODERADO	ASCENDER LENTAMENTE / TOMAR MEDICACION PREVIA /	RECONOCER LOS SINTOMAS - TOMAR FARMACOS DE EMERGENCIA - TRATAMIENTO INMEDIATO
SOBREEXPOSICION AL CALOR - FRIO	REALIZAR EL ASCENSO EN CONDICIONES EXTREMAS DE TEMPERATURA- NO TOMAR RECAUDOS NECESARIOS	DESVANECIMIENTO - HIPOTERMIA- DESHIDRATACION	MEDIO	DAÑINO	RIESGO MODERADO	CONTROLAR TEMPERATURA - CONTROLAR EQUIPAMIENTO Y VESTIMENTA	UTILIZACION DE ROPA ADECUADA / HIDRATACION CONSTANTE

- Actividad N° 3 : Trekking
- Responsable: Juan M.

Definición del contexto:

- a) **Definición de la actividad:** actividad que consiste en caminar por senderos sobre escenarios naturales. Puede tener diferentes grados de dificultad y tiempo de duración.
- b) **Lugar, tiempo de desarrollo y actividades comprendidas:** Bandurrias y Comunidad Mapuche Currhuinca (San Martín de los Andes) Duración: aprox. 4 horas. Actividades incluidas: solo incluye la actividad y el equipo de seguridad necesario.
- c) **Límites e interacciones con otras actividades:** interacción con actividades como mountain bike, aparición de animales en el camino.

- d) *Objetivos:* mejorar la calidad del servicio en relación a la seguridad. Prevenir la ocurrencia de accidentes y saber cómo responder en el caso que ocurran.

Actividad: TREKKING

Fecha: OCTUBRE 2016

Realizado por: Juan M.

Evento (riesgo)	Causas que puedan originar el riesgo	Consecuencias	Nivel de probabilidad de ocurrencia	Nivel de gravedad de las consecuencias	Nivel de tolerabilidad	Acciones de prevención para reducir la probabilidad	Acciones de prevención para reducir la gravedad
TROPEZAR AL ASCENDER	CANSANCIO - PISAR PIEDRAS SUELTAS -SALTAR	TORCEDURA - ESGUINCE	ALTA	LIGERAMENTE DAÑINO	RIESGO IMPORTANTE/ MODERADO	UTILIZACION DE CALZADO Y EQUIPAMIENTO ADECUADO- INSPECCIONAR TERRENO	UTILIZAR EQUIPO DE PROTECCION
EXPOSICION SOLAR	ALTAS TEMPERATURAS	DESVANECIMIENTO - MAREOS - DESHIDRATACION	ALTA (primavera - verano)	DAÑINO	RIESGO MODERADO	CONTROLAR TEMPERATURA - UTILIZACION DE PROTECCION - HIDRATACION CONSTANTE	HIDRATACION - FARMACOS
CAIDA AL DESCENDER	CANSANCIO - PISAR PIEDRAS SUELTAS - RESBALAR	FRACTURA - ESGUINCE - LESIONES GRAVES (según altura - terreno)	ALTA	DAÑINO	RIESGO IMPORTANTE	INSPECCIONAR TERRENO - DAR INSTRUCCIONES -	UTILIZAR EQUIPO DE PROTECCION
CAMINAR FUERA DEL SENDERO	FALTA DE SEÑALIZACION DEL SENDERO -SALIRSE DEL SENDERO MARCADO- NO SEGUIR INSTRUCCIONES DEL GUIA	MORDEDURA DE ANIMALES - EXTRAVIO LESIONES LEVES	BAJA	DAÑINO	RIESGO TOLERABLE	SEÑALIZAR Y DELIMITAR EL CAMINO - DAR INSTRUCCIONES CLARAS	UTILIZAR REPELENTE - ROPA ADECUADA / LLEVAR EQUIPO DE COMUNICACIÓN

Como puede observarse, las planillas fueron confeccionadas siguiendo el modelo simplificado propuesto. Al analizarlas, se puede deducir a simple vista que los instructores tienen conocimiento de los riesgos implicados en la actividad que brindan y son capaces de identificarlos.

El cuestionario anexo consiste en un tipo de entrevista estructurada, con un formulario preestablecido con preguntas en el cual se apuntan las respuestas textualmente con el objetivo de comparar las respuestas dadas por distintos instructores. Realizar este tipo de preguntas permite unificar criterios y simplificar el análisis (ver anexo).

La primera pregunta consistía en determinar las medidas de seguridad existentes para cada actividad. De esta manera se puede conocer el contexto en que actúan y si existen herramientas de gestión de riesgos o similares.

-Instructor de Rafting (IR): *“En el caso de esta actividad, contamos con seguros de responsabilidad civil y de accidentes personales. Además nos aseguramos que los guías y choferes cuenten con sus habilitaciones al día, en el caso de los guías también constatamos su idoneidad. La charla previa al descenso del río debe ser precisa en cuanto al accionar*

de las personas al caer al agua. Contamos con kayak de seguridad en los ríos de más de clase 3, equipos de vhf en las balsas por si se necesita algún tipo de asistencia o contacto con los vehículos de apoyo y transfer, botiquín de primeros auxilios a bordo de las balsas, balsas y equipo de seguridad (chalecos, cascos neopreno) en buen estado”.

-Instructor de Escalada (IE): “Se realiza un ascenso al comienzo del día para ver el estado de la superficie, si hay desprendimientos de rocas, humedad, etc. Además siempre se mantiene comunicación vía radio con el equipo que se encuentra en tierra. La visita siempre se hace en horarios aptos de acuerdo a la visibilidad. También contamos con comunicación con la ciudad y primeros auxilios. El guía informa a los participantes la dificultad de la actividad y los requisitos necesarios para mantenerse seguro, además de la colocación del equipamiento necesario”.

-Instructor de trekking (IT): “Si bien es una actividad cuyos riesgos son mínimos, contamos con seguro de responsabilidad civil, botiquín de primeros auxilios y prótesis de neopreno. También equipos de comunicación vhf y celular”

La segunda pregunta apuntaba a saber qué información se brinda previamente a los participantes, ya que es fundamental la información a brindar por parte del operador sobre los riesgos implicados en la actividad que promociona para la construcción de la seguridad. Si bien no siempre se exige la firma de formularios de asunción del riesgo, no puede dejar de advertirse a los usuarios sobre los riesgos a los que se expondrán. Respecto a esto los instructores respondieron:

-IR: “Luego de ser equipados con chaleco salvavidas, casco, remo y neopreno (de ser necesario), los pax se dirigen a la balsa donde el guía da una charla de seguridad. Además de las maniobras de remo, se detalla cómo accionar ante una situación de hombre al agua. De todas maneras luego de empezar el recorrido el guía va repasando lo hablado anteriormente hasta incluso se pueden realizar simulacros para asegurarse de que han comprendido.”

-IE: “Se coloca el equipamiento a todos los participantes y se realiza una charla previa sobre la técnica a utilizar. Generalmente suele hacerse una demostración por parte de uno de los

instructores y se realiza una práctica con los participantes en superficies de menor altura para adiestrarlos a usar la cuerda.”

-IT: “Se brinda a los participantes una charla introductoria de los riesgos que se pueden presentar durante la caminata y en el sendero, tanto en el momento previo de ascenso como en el descenso”.

El cuestionario continuaba con dos preguntas acerca de las ventajas y desventajas de aplicar el modelo propuesto en este trabajo, y las técnicas de gestión de riesgos en general. En los tres casos los instructores coincidieron en que todas las medidas de seguridad que puedan implementarse resultan fundamentales para la actividad.

-IR: “Obviamente las ventajas de aplicar este modelo son muchísimas, pero así y todo debemos saber y estar atentos a que la actividad es de riesgo (Turismo Aventura, extremo, etc.), y nunca son suficientes las medidas de prevención”.

-IE: “Creo que es muy buen modelo para aplicar en toda actividad aunque tenga un mínimo de riesgo, porque ofrece más seguridad. A la vez la desventaja es que algunos ascensos podrían dejar de realizarse a partir de este modelo (porque no cumplirían con los requisitos de seguridad), o a suspenderse por factores climáticos, temporada de agentes peligrosos, temporales, etc.”

-IE: “Realizar actividades en ambientes agrestes significa que tenemos una gran probabilidad de que puede suceder algún accidente. Por lo tanto todas las medidas de seguridad, modelos, métodos y capacitaciones son fundamentales para nuestra actividad. No considero que tenga desventajas su aplicación”.

Una de las preguntas clave de este cuestionario era acerca de la viabilidad de implementación. El objetivo de esta pregunta es conocer si existe la posibilidad de aplicar el modelo en las distintas actividades de Turismo Aventura, siempre desde el punto de vista de los prestadores e instructores. Para eso se pidió a los instructores que contemplaran aspectos económicos, temporales, de recursos y todo factor que consideraran necesario para evaluar la factibilidad de implementación.

-IR: “Por supuesto que es viable aplicarla, además de que la gente necesita saber lo que va a realizar, cómo debe reaccionar y saber reconocer cuando una actividad está siendo

improvisada. No considero que conlleve costos económicos o de tiempo, ya que cada instructor puede realizarlo para su actividad sin necesidad de incurrir en gastos”.

-IE: “A los operadores o guías les vendría bien hacer el ejercicio del modelo con su actividad porque puede agrupar lo imprevisible y estar aún más atento. En mi caso me sirvió para darme cuenta que estamos trabajando muchas veces con fe más que con modelos. Creo que el factor que más nos frena en ese sentido es el tiempo, ya que muchas veces no damos abasto con la demanda y no reparamos en estas cuestiones que son realmente necesarias”.

-IT: “Es factible de aplicar, ya que el prestador mismo puede realizarlo. Es una herramienta fácil de aplicar y los resultados pueden ser muy beneficiosos para todos los implicados en la actividad. Muchas veces uno actúa según la experiencia, y deja otras cuestiones libradas al azar”.

Por último, se formuló una pregunta abierta dando la posibilidad a los instructores de realizar sugerencias, críticas, opiniones o recomendación. Cabe aclarar que esta pregunta solo fue respondida por el instructor de Rafting, quien respondió: *“creo que la teoría está muy bien y en muchos momentos estamos siendo redundantes en las respuestas. Básicamente como en cualquier actividad o profesión, el profesionalismo y la responsabilidad de los prestadores es la llave de un buen resultado, sin dejar de lado que los imprevistos pueden aparecer cuando menos se los esperas”.*

Reiterando las palabras de Furtado (2009), la seguridad de un evento comienza con un análisis de riesgos eficaz desde su planificación, y el papel de los planificadores de la actividad es fundamental para asegurar resultados satisfactorios.

A través de la implementación del modelo de gestión de riesgos propuesto y de las preguntas formuladas a los instructores de las actividades de Turismo Aventura en San Martín de los Andes, se pueden obtener las siguientes conclusiones:

En materia de seguridad, solo hay remisión a la utilización de seguros, la calidad del equipamiento y las técnicas para la realización de las actividades, pero en ningún momento hay referencias a la normativa existente para la implementación de medidas. También queda claro que aún no se implementan programas herramientas de gestión de riesgos.

Se proporciona información previa a la actividad brindada a los participantes mediante charlas e instrucciones, pero en ningún momento se menciona la utilización de formularios de asunción de riesgos como herramienta para asegurar el conocimiento cabal de los mismos por el practicante y su aceptación libre y voluntaria.

Se obtiene una respuesta unánime respecto a la ventaja que presenta la utilización del modelo propuesto (la seguridad en las actividades). Solo un participante destacó que la desventaja de aplicar un modelo de gestión de riesgos podría limitar o impedir la realización de actividades que no cumplen con los requisitos necesarios para establecer un marco de seguridad. Precisamente esa es la finalidad de este trabajo, por lo que dicha desventaja, en realidad, es una ventaja tanto para los prestadores como para los participantes.

Una de las preguntas fundamentales del cuestionario consiste en evaluar la viabilidad de aplicación del modelo de gestión de riesgos elaborado. Todos los entrevistados coincidieron en que su aplicación es factible dada la facilidad de su realización y los beneficios que tienen sus resultados. Una cuestión importante es que los instructores consultados coincidieron en que muchas veces actúan según la experiencia, la fe o las estadísticas, dejando muchas cuestiones de seguridad libradas al azar. El objetivo de este modelo consiste, precisamente, en evitar que eso suceda instando al responsable de la actividad a contemplar todos los riesgos inherentes, independientemente de su probabilidad o historial de ocurrencia.

CONCLUSIONES

La búsqueda de experiencias que proporcionen auténticas emociones, adrenalina y desafíos en contacto con el medio ambiente se convierten en nuevas manifestaciones del turismo. La revolución de los espacios y las formas de ocio induce a los destinos a adaptarse a las necesidades y motivaciones de los nuevos turistas, que van en busca de una oportunidad para salir de la rutina, realizar actividad física y por qué no, vivir experiencias de desafíos y estímulos personales vinculadas a situaciones de peligro y riesgo que provocan emociones contrastantes.

El Turismo Aventura, a diferencia de otros segmentos, se caracteriza por promover actividades de aventura en ambientes al aire libre que comprenden riesgos evaluables y controlables por medio del uso de técnicas y equipamientos específicos, y la adopción de procedimientos que garanticen la seguridad de los actores involucrados. Sucede que en esta modalidad turística, el riesgo por accidentes es un rasgo básico, y es precisamente el componente esencial que hace a los turistas buscar esos servicios.

Como su definición lo establece, un riesgo en el sentido propio de la palabra es un acontecimiento previsible, cuyas probabilidades de producirse pueden estimarse, así como el costo de los daños que podría provocar. Por lo tanto, los riesgos pueden ser gestionados y administrados para disminuir su materialización, estableciendo umbrales aceptables para diferentes grupos, sociedades y organizaciones.

Con la expansión del Turismo Aventura, a partir de la década del 90, aumentó consecuentemente la preocupación del sector por los aspectos ligados a la seguridad en las actividades. La seguridad en Turismo Aventura engloba a personas, equipamientos, procedimientos y a las empresas prestadoras de servicios y/o tercerizadoras, así como también a los organismos públicos. El propósito es que estos factores se configuren de manera tal que los eventos y actividades tengan un objetivo de seguridad que coloque el nivel de riesgo dentro de umbrales aceptables.

En la actualidad, la ciudad de San Martín de los Andes representa uno de los principales atractivos turísticos de la Patagonia y del país. Gracias a la variedad y belleza de sus paisajes, los turistas concurren allí en busca de experiencias activas que les permitan entrar en contacto con la naturaleza que los rodea.

Como se observó en el análisis y como afirman Walter & Pucci, la normativa existente, tanto a nivel provincial como nacional, aún resulta insuficiente, pues si bien las leyes de prevención y regulación existen, no implica que se apliquen, ni que las figuras cumplan adecuadamente su función.

Del análisis realizado de la normativa referente a las actividades turísticas y al Turismo Aventura en particular, puede inferirse que, si bien se contemplan aspectos relativos al personal idóneo en cada actividad, la utilización de equipos certificados y seguros, una reglamentación apropiada de la actividad debería contemplar principalmente la gestión del riesgo y la emergencia. Según Silvestre, en la reglamentación a nivel nacional y provincial, como el caso de la provincia de Neuquén, no se establece la obligatoriedad de resaltar los riesgos y accidentes típicos de la actividad, ni la obligación para el proveedor de contar con información sobre el estado de salud, habilidad y destrezas del participante, como tampoco se exige la firma del participante de la recepción de la información, ni la obligatoriedad de charlas informativas. Todo esto demuestra la necesidad de incorporar herramientas que contribuyan a fortalecer el sector para mejorar la seguridad en la prestación de los servicios ofrecidos. En este sentido, la gestión de riesgos es parte integrante de la construcción de la seguridad, pues es el deseo del control del riesgo lo que lleva a plantear y decidir cuáles son los procedimientos y actitudes que pueden incrementarla. La adopción de un conjunto de técnicas de gestión de riesgos contribuye a la obtención de resultados óptimos.

La gestión del riesgo consiste en identificar, analizar y cuantificar las probabilidades de pérdidas y efectos secundarios que se desprenden de los desastres, así como de las acciones preventivas, correctivas y reductivas correspondientes que deben emprenderse. El objetivo de su implementación en actividades de Turismo Aventura es proporcionar un marco para la mejora continua y la entrega de actividades seguras, alentando a los proveedores a analizar las actividades brindadas, entender los requerimientos de los participantes, definir los procesos que garanticen la seguridad y mantener estos procesos bajo control.

Cumpliendo con el objetivo principal de este trabajo, se pudo elaborar un modelo de gestión de riesgos simplificado, adaptado a las actividades de Turismo Aventura, el cual fue validado a través de su “aplicación” por prestadores de dichas actividades en la ciudad de San Martín de los Andes.

De acuerdo a las evaluaciones realizadas y a las respuestas obtenidas se pudo llegar a la conclusión de que, si bien los instructores de cada actividad tienen conocimiento de los riesgos implicados en su actividad y son capaces de identificarlos, existen cuestiones fundamentales referentes a la seguridad que aún no se tratan, como por ejemplo, la utilización de modelos de gestión de riesgos como parte constructiva de la seguridad.

Todos los entrevistados coincidieron en que la aplicación del Modelo es factible dada la facilidad de su realización y los beneficios a que conducen sus resultados, pero también reconocieron que muchas veces actúan según la experiencia, la fe o las estadísticas, dejando varias cuestiones de seguridad libradas al azar. El objetivo del Modelo consiste precisamente en evitar que eso suceda, instando al responsable de la actividad a contemplar los riesgos inherentes, independientemente de su probabilidad o historial de ocurrencia.

Es importante destacar, que la responsabilidad por la seguridad de los involucrados no recae simplemente en el instructor o prestador de la actividad. Si bien para el objetivo de esta tesis solo se analiza su figura, debe mencionarse que un actor fundamental en la construcción de la seguridad es el municipio donde actúa la organización, ya que en su función de brazo ejecutor de la política debe velar porque se cumpla con la normativa específica de seguridad y protección, entre otras cuestiones.

Por lo tanto, el principal logro de esta tesis ha sido el aporte y la aceptación de esta herramienta que contribuye a la formalización, estandarización y la cultura de la gestión de riesgos en actividades de Turismo Aventura en Argentina.

BIBLIOGRAFIA

- AAETAV** (2010). Diagnostico Nacional de Turismo Aventura.
- Adventure Travel Trade Association. Adventure Travel Industry Survey (ATTA)** (2006). Disponible en <<http://www.adventuretravel.biz/presscenter.asp>>.
- Argyle** (1996). *The social Psychology of Leisure*. London. Penguin Books.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS** (2005). ABNT NBR 15331. Turismo de aventura: sistema de gestão de segurança – requisitos. Rio de Janeiro.
- BRASIL** (2001). Ministério do Turismo. Diagnóstico do Turismo de Aventura. Brasília.
- BRASIL & Ministerio do Turismo** (2008). “Turismo de Aventura: orientações básicas”. Brasília.
- Camps, A., Carretero, J. L. y Perich, M. J.** (1995). “Aspectos normativos que inciden en las actividades físico deportivas en la naturaleza”. *Apuntes Educación Física y deportes*, no.41, pp. 44-52.
- Castel, R.** (2004). “La inseguridad social, ¿qué es estar protegido?”. Manantial, Buenos Aires, 2013.
- Dantas, L. M. R. & IPires P. dos S.** (2015). “Versões e Contradições do Turismo de Aventura: reflexões sobre as atividades de aventura e sobre o turista”. *Turismo & Sociedade*, Vol.8, no.2, Curitiba, pp. 276-300.
- Furtado, J. P.** (2009). “Segurança de Eventos”. *Revista Eventpoint*.
- Fuster, J. & Elizalde, B.** (1995). “Riesgo en actividades físicas en el medio natural: un enfoque multidimensional”. *Apuntes Educación Física y Deportes*, no.4, España, pp. 94-107.
- Grigera, T.** (1995) “Riesgo. Conceptos” Modulo Riesgos - Catedra de Psicología del Tiempo Libre. Facultad de Ciencias Económicas, UNLP.
- Iwanowicz, J. Bárbara** (1997). In: BRUHNS, H. Introdução aos Estudos do Lazer. Editora UNICAMP, Campinas.
- Jiménez Martin, P. J. & Gómez Encinas, V.** (2004). “Gestión del riesgo en las empresas de turismo activo”. *Apuntes Educación Física y Deportes*, s/nro. España, pp. 45-49.

Korstanje, M. E. (2012). "¿Se puede ponderar la seguridad turística? Un ensayo conceptual". *Turismo & Sociedade*, Vol.5, no.2, Curitiba, pp.386-390.

Marques Vidal, A. (2011). "A segurança nas actividades de ar livre e aventura". Tese de Mestrado. Universidade Lusofona de Humanidades e Tecnologías. Lisboa

Millington, K.; Locke, T.; Locke, A. (2001). Occasional studies: adventure travel. *Travel and Tourism Analyst*, 4.

Melo, J. Joanaz (2003). "Educação, Ambiente e Desportos de Natureza – Uma simbiose possível" - En *O Desporto para além do óbvio*, IDN.

ISO INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION.

ISO 21101:2014. Sistemas de gestión de riesgos en turismo aventura

ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.

ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad.

IRAM ISO 31000:2015 Gestión del riesgo. Principios y guías

López Richard, V., Alamino, W. R. y Fonseca Simoes, M. A. (2005). "Gerenciamento de riscos em programas de aventura". Sao Paulo.

Organização Mundial do Turismo (OMT) (2003). "Turismo Internacional: uma proposta global". Porto Alegre: Bookmann.

Pezzoni, M. (2014). "Turismo Rural, su tratamiento a través de la normativa". Informe del Observatorio de Derecho del Turismo de la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional de Buenos Aires.

Priest, S. y Gass, M. A. (1997). "Effective leadership in adventure programming". New York.

Rodríguez, A. B. (2003). "Ecoturismo – limites do eco e da ética". En Rodrigues, A. B. (Org.) *Ecoturismo no Brasil: possibilidades e limites*, Contexto, São Paulo.

Silvestre, N. (2008). "El Turismo Aventura: algunos aspectos jurídicos". En *Revista de Responsabilidad y Seguros*, La ley, Buenos Aires.

Silvestre, N. (2013). "Asunción de riesgos y consentimiento del damnificado en el Proyecto de Código: a propósito del 'Turismo Aventura'". *Tomo La Ley 2013-F*, nro. 220. Buenos Aires.

Swarbrooke, J., Beard, C., Leckie, S. y Pomfret, G. (2003). "Turismo de aventura". Aleph, São Paulo.

Walter, J. y Pucci, F. (2007). "Aspectos humanos y organizacionales de la gestión del riesgo y las crisis en países periféricos". *Repositorio Universidad de San Andrés*.

World Leisure & Recreation Association (WLRA) (1994). "*International Charter for Leisure Education*". En *European Leisure and Recreation Association (ELRA)*. Summer, pp.13-16.