

# Ética Profesional del Conductor de



**La Ética Profesional:** Es un conjunto de reglas de comportamiento que aplicadas a la profesión, induzcan a los Transportistas Turísticos a ejecutar bien sus funciones y a evitar cualquier acción negativa que vaya en detrimento de la profesión de sus colegas o de la nación en general.

El Transportista de Turismo es la persona que presta sus servicios profesionales en el área de traslados turísticos, cuyas funciones hacia el turista son las de conducirlo, instruirlo y asistirlo durante el desarrollo del servicio contratado. El transportista de turismo desempeña un papel fundamental en la gestión turística por lo que sin él la operación y el éxito de la misma estaría incompleta.

**Son deberes del Transportista de Turismo:**

- Completar el <https://elearning.aratours.com/programa-de-transportistas/>
- Confirmar los servicios de transporte previamente asignados el día antes del servicio, durante el horario de oficina (07.00- 18.00 hrs)
- Dudas de precios, consultas de traslados, canalizarlos a través del celular de transportes
- Respetar la normatividad vigente respecto a la labor que él/ella realiza.
- Respetar y proteger el patrimonio de la nación.
- Respetar y proteger el medio ambiente, las áreas protegidas y promover un uso sostenido de los recursos y atractivos turísticos.
- Mantener un trato cordial y respetuoso con sus colegas.

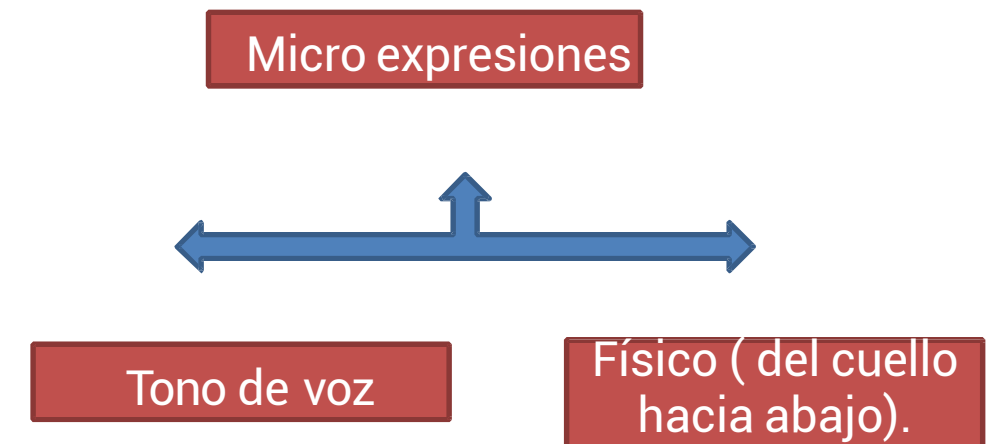


## El Ejercicio del Transportista de Turismo está fundamentado en tres pilares:

- ❑ Conocimientos de rutas turísticas (capacidad de organización, técnicas de comunicación).
- ❑ Actitud de Servicio
- ❑ Comunicación personal

La comunicación personal que realiza el transportista con el turista y con el guía de turismo es por contacto directo, hay tres aspectos a tomar en cuenta:

- 1. Imagen Personal:** que define rasgos de nuestra personalidad, gusto, constancia, seguridad en sí mismo y motivación. Un aspecto cuidado y limpio produce una predisposición positiva.
- 2. Aspecto Lingüístico:** con el uso del vocabulario correcto y que pueda ser entendido, además de mostrar una cuidada dicción utilizando el tono y énfasis adecuados a la hora de comunicar.
- 3. El lenguaje Corporal:** el cual es un medio de expresión importantísimo, ya que se transmiten sentimientos y actitudes. Es más revelador lo que hacemos que lo que decimos, con la mirada, la expresión facial, las posturas, la proximidad, las manos y los movimientos. Según los estudios en neurología indican que el 97% de nuestra comunicación es no verbal y tan solo el 3% es lenguaje verbal.



*El/la Transportista es un/a micro-empresario/a que brinda sus servicios profesionales vía contrato a su cliente ARA Tours*

### Responsabilidades antes del tour

- Familiarización con los programas a realizar (solicitar la hoja de ruta a los compañeros de transportes o bien el guía de la gira).
- Solicitar el rótulo correspondiente de la gira (por ejemplo World Insight, Vogele, ARA Tours, etc)
- Informarse/actualizarse acerca de rutas, sitios, eventos locales, eventos climáticos, huelgas y más detalles a tomar en cuenta para el traslado de los clientes hacia sus zonas de visita.
- Preparación del vehículo para la gira (limpieza completa fuera y dentro, ver estado del aire acondicionado, estado de las llantas, equipo de seguridad, nivel de gasolina, documentación del vehículo, **permisos y salidas del país**) entre otros aspectos necesarios y favorables para una realización exitosa del viaje.
- Recoger y revisar a tiempo los documentos en las oficinas de ARA Tours e informar inmediatamente si detecta una falla o falta de información.
- Coordinar con el guía de turismo, mínimo el día anterior del viaje los detalles técnicos para empezar la gira.



## Responsabilidades al inicio del tour

Recibir al grupo en uniforme de ARA Tours o del tour operador (como indicado). Agregar lo siguiente, en caso de no poseer el uniforme, coordinar con ARA Tours para la entrega de estos. Reunir al grupo y fomentar la presentación de los miembros del grupo. Acordar con el guía de turismo la forma de operar la gira.



## Responsabilidades durante el tour

Coordinar el día anterior con el guía a cargo del grupo los detalles relacionados con paradas técnicas, visitas y almuerzos.

Mantener buena comunicación con el guía de turismo acerca de las rutas más seguras, tiempo de manejo y otros aspectos operativos.

Estar puntual en todas las ocasiones, es decir **mínimo quince minutos antes de la hora fijada.**

Estar disponible durante todo el viaje (días de playa, no son días libres para el transportista, son días contemplados como días de gira, por lo que la unidad debe de estar disponible para algún traslado).

Estar disponible durante todo el viaje (días de playa etc. no son días libres para el transportista).

Mantener respeto por la idiosincrasia de los países vecinos, no hacer comentarios negativos de sus costumbres, patrimonio, población, sistemas políticos, estatus social, etc.

Mantener contacto con la oficina en caso de emergencias con los clientes, transportes o accesos que no les permitan la operación normal de la gira.

No utilizar el teléfono para hablar o mensajear cuando maneje.

Parquear la unidad en un lugar seguro respetando la normativa vial costarricense y/o del país que visita.

En las paradas con el grupo, revisar que las ventanas queden cerradas por el tema de seguridad.

Indicar a los clientes que los objetos de valor, debe de llevarlos con ellos, cuando se realice alguna parada técnica. La puerta de la unidad de transporte siempre debe de mantenerse cerrada, solo abrirla en caso de requerirla.

Completar la encuesta del Reporte de gira

## Previsiones que deben considerar antes de comenzar una gira

El guía y el chofer muestran respeto mutuo y se comunican sobre eminentes problemas.

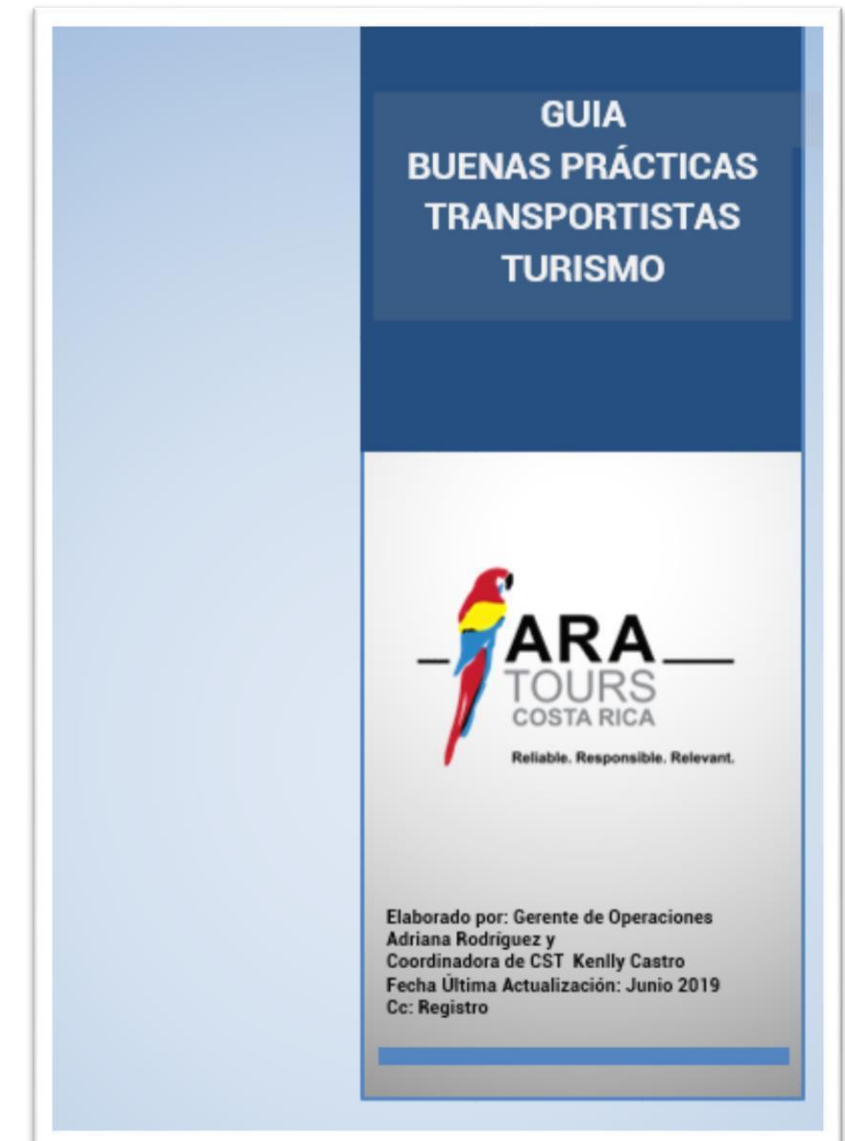
Sus modales y su pro-actividad reflejan y forman parte de su experiencia y calidad.

En caso de compartir habitación se respetan las horas de descanso después de las 22.00.

Al chofer y el guía no les está permitido consumir alcohol o estar bajo el efecto de sustancias sicotrópicas durante la gira, tampoco deben fumar en presencia de los clientes, mientras estén en una gira.



**En esta plataforma podrán descargar la Guía de Buenas Prácticas para Transportistas de Turismo y posteriormente cuando se presenten presencialmente a la oficina deberán firmar una hoja de entendimiento del documento, la cual será archivada en sus expedientes**





### **Llamada al Celular de Emergencia**

Es importante hacer la aclaración que el teléfono de emergencia, **no** es una central telefónica para obtener información en general, sino que es una herramienta que debe ser utilizada solo en casos que lo amerite. Aquí algunas observaciones para ser tomadas en cuenta:

**NOTA:** Se entiende como una emergencia cualquier situación preocupante, hasta amenazante, la cual, de alguna forma, impide parcialmente o por completo el seguimiento del itinerario.

Situaciones que requieren la autorización por ARA Operaciones.

- ☐ Problemas graves con la unidad de transporte.
- ☐ Retraso significativo.
- ☐ Accidente.
- ☐ Asalto y robo

Enviar el reporte de emergencias lo antes posible y coordinar la información con el guía al número de celular de emergencias: **8946-8222 al Teléfono de la Oficina: 2232-0400 Ext: 300, o al celular de transportes 8310-2818, horario de atención de lunes a Viernes 7:00 am a 6:00 pm.**

# Gracias

*Por su atención*

!

