



Reliable. Responsible. Relevant.



# GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA GUÍAS DE TURISMO

Fecha Última Actualización: Octubre 2023-2024

- +506 2232 0400
- +506 8893 3863
- customerexperience@aratours.com
- facebook.com/aratourscr

[www.aratours.com](http://www.aratours.com)



## **Tabla de contenido**

<b>1. Calificación técnica .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Calificación personal .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Responsabilidades del guía de turismo .....</b>	<b>4</b>
3.1 En general.....	4
3.2 Responsabilidades antes del tour.....	4
3.3 Responsabilidades al inicio del tour .....	4
3.4 Responsabilidades durante el tour.....	4
3.5 Después del tour .....	6
<b>4. Facturación y Pago .....</b>	<b>7</b>
<b>5. Optimización de la colaboración entre guía y conductor .....</b>	<b>7</b>
5.1 Antes de comenzar una gira: .....	7
5.2 Durante la gira (en ruta): .....	8
5.3 En los restaurantes:.....	8
5.4 En los hoteles: .....	9
5.5 Directrices de seguridad: .....	9
<b>6. Cláusulas de cancelación .....</b>	<b>10</b>
<b>7. Llamadas de emergencia al celular (506)8946-8222.....</b>	<b>10</b>

El/la guía de turismo independiente (freelance) es un/a micro-empresario/a que brinda sus servicios profesionales vía contrato a su cliente ARA Tours

## 1. Calificación técnica

- Carnet ICT de guía de turismo general/ naturalista (o adecuado)
- Manejo del idioma en que va a guiar: un mínimo de 80%
- Amplio conocimiento del país (los países) en cual(es) va a guiar:
- Geografía, cultura, historia, religión, política, estructuras sociales, economía, logística, sitios de interés turístico, flora y fauna, etc.
- Conocimientos generales sobre el país y los países vecinos
- Buen conocimiento de técnicas en manejo de grupos, técnicas didácticas
- Formación permanente para la mejora continua de los servicios prestados
- Contar con micrófono propio para las giras grupales el cual se conecta en la unidad de transporte

## 2. Calificación personal

- Buen comunicador
- Buen organizador
- Flexibilidad
- Fiabilidad
- Disponibilidad
- Capacidad de resistencia
- Buen estado físico y mental
- Buena presentación personal



## 3. Responsabilidades del guía de turismo

### 3.1 En general

- Representación de la empresa ARA Tours y la agencia mayorista/minorista.
- Realización autónoma del viaje programado en su totalidad.
- Salvaguardar los intereses de ARA Tours y del tour operador.

### 3.2 Responsabilidades antes del tour

- Familiarización con los programas a realizar.
- Informarse/actualizarse acerca de rutas, sitios, eventos locales y más detalles del itinerario.
- Preparación de materiales, libros, mapas, herramientas necesarios o favorables para una realización exitosa del viaje.
- Descargar y revisar a tiempo los documentos de la nube de ARA Tours e informar inmediatamente si detecta una falla o falta de información.
- Venir personalmente a la oficina para recoger sus documentos y viáticos y firmar de recibido dichos viáticos para nuestro departamento de Contabilidad.
- Atender en el briefing de forma presencial o virtual con el agente Customer Experience.
- Coordinarse con el transportista/conductor asignado, mínimo el día anterior del viaje.

### 3.3 Responsabilidades al inicio del tour

- Recibir al grupo en uniforme de ARA Tours o del tour operador (como indicado). El uso de este uniforme no debe considerarse como evidencia de relación laboral alguna, sino como mecanismo para facilitar al turista la identificación del Guía.
- Reunir al grupo y fomentar la presentación de los miembros del grupo.
- Presentarse formalmente al grupo con nombre, apellido y unos detalles sobre su persona.
- Informar el grupo en detalle sobre todos aspectos del tour incluyendo seguridad, salud, logística, peculiaridades culturales, propinas, reglas para visitas en parques nacionales, etc.
- **SIEMPRE** recomiende a los clientes el uso del cinturón de seguridad.
- Acordar con el conductor la forma de operar la gira.
- Indicar a los clientes de no ponerse de pie en un vehículo en movimiento.
- Explique las costumbres sobre el otorgamiento de propinas en el país para evitar confusiones durante el viaje.

### 3.4 Responsabilidades durante el tour

- Implementar los protocolos de higiene establecidos para evitar contagios.
- Organizar y asegurar la realización del viaje en todos sus puntos tal y como fue predefinido por ARA Tours.
- Mantener buena comunicación con el conductor 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.
- Mostrar buena presentación durante todo el viaje.
- Utilizar uniforme y/o identificación de ARA o del tour operador si está indicado.
- Impartir la información de forma detallada, interesante y divertido, también en el bus.
- Atender y prestar atención a todos los integrantes del grupo, enfocarse siempre en el bienestar y la seguridad del grupo.
- Estar disponible durante todo el viaje (días de playa etc. no son días libres para el guía).
- Recomendar actividades adicionales en tiempos libres, con y sin costos.
- Ofrecer alguna actividad sin costo con el grupo en espacios que tienen libre.
- Estar disponible para los clientes también fuera del horario ordinario.
- Dejar en la recepción o con los clientes la información, dónde puede ser contactado en caso de emergencia.
- Recibir, manejar y documentar quejas, accidentes y acontecimientos particulares según el Manual de Crisis.
- Mantener respeto por la idiosincrasia de los países vecinos, no hacer comentarios negativos de sus costumbres, patrimonio, población, sistemas políticos, status social, etc.
- Recordar a los turistas que se abstengan durante caminatas o visitas a reservas naturales de: salir de los senderos; fumar dentro del Parque Nacional, Reserva Biológica etc.; tocar plantas, hojas u objetos de apariencia extraña; tocar plantas hojas u objetos de apariencia extraña; extraer plantas o animales; alimentar animales; tomarse “selfies” con los animales, separarse del grupo sin avisar al guía, llevar plásticos de un solo uso.
- Ser proactivos ante los clientes, y ofrecer un verdadero servicio personalizado.
- Mantenerse alerta en todo momento, para evitar que un cliente se vea en peligro.
- Informarse sobre peligros y planes de contingencia locales, mantenerse en contacto con la oficina durante su permanencia en zonas declaradas con algún tipo de alerta (Verde, Amarilla o Roja) por entidades competentes.
- Evaluar aspectos climáticos, también cuando son tours en botes sobre ríos o canales. (NO proceder sin autorización del personal de contacto en la empresa sí se presenta algún riesgo).
- 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.
- Estar al tanto de los residuos o desechos generados por nuestros clientes durante la gira, separarlos y depositarlos en centros de reciclaje cercanos.



- ARA Tours insta a los guías y clientes a salvaguardar nuestro patrimonio cultural como culturas indígenas, sitios sagrados y expresiones culturales, que son parte de nuestra idiosincrasia, por lo que solicitamos el respeto y la protección de estos durante su visitación.
- Al comprar un souvenir, asegúrese que no sea de dudosa procedencia, como lo podrían ser artefactos históricos o arqueológicos, ya que estos son parte del patrimonio histórico costarricense.
- ARA Tours es parte de la Campaña #Stopanimalselfies por lo que les solicitamos rechazar prácticas como tomarse una “selfie” abrazando o sujetando un animal ya que esto promueve su explotación y manejo inadecuado. Le invitamos [a descargar la Guía](#) para un “selfie” o fotografía responsable con la fauna silvestre en Costa Rica.
- Al final de cada día de gira informar los clientes, brevemente, sobre el día siguiente: Comunicar el itinerario del día siguiente; recomendar ropa o equipo; definir la hora de inicio y final del programa a seguir; informar sobre condiciones climáticas.
- Invitar a sus clientes para que evalúen la gira en el enlace comunicado durante el briefing (la meta es que el 50% de los participantes llenen la encuesta).
- Contacto Whatsapp con el departamento Customer Experience durante horario de oficina (Lunes a Viernes 6:00 a 18:00, Sábado y Domingo 8:00 a 16:00): 8893 3863.
- Contacto telefónico con el departamento Customer Experience durante horario de oficina (Lunes a Viernes 6:00 a 18:00, Sábado y Domingo 8:00 a 16:00): 2232 04 00.
- Contacto Whatsapp o teléfono con la oficina fuera de horario de oficina (Lunes a Viernes 18:00 a 6:00, Sábado y Domingo 16:00 a 8:00): 8946 8222.
  - Es de suma importancia que el/la guía documente durante la gira eventos fuera de lo común, quejas, accidentes, información actualizada de sitios y actividades que puedan ser útiles para el próximo viaje.
  - En caso de problemas comunicativos o interpersonales con clientes o el conductor, favor informar a la oficina de inmediato para solucionar la situación de forma proactiva en conjunto con el equipo de la oficina.

### 3.5 Después del tour

- Entregar facturas y liquidar viáticos, lo antes posible, en las oficinas de ARA Tours. Los viáticos deberán ser liquidados detalladamente y respaldados por factura electrónica, en tanto su uso no es discrecional.
- Llenar después de cada gira la encuesta virtual Tour Report de guía en el siguiente enlace: <https://survey.aratours.com/index.php/587235?lang=es>



- Llenar los reportes específicos por mayorista que se les entregan.
- Depositar o reciclar los desechos remanentes en la unidad en los depósitos de reciclaje más cercanos, no pueden ser tratados como basura convencional solo por haber terminado la gira.

## **4. Facturación y Pago**

- Se reciben, únicamente, facturas electrónicas, al nombre del guía o una persona jurídica
- Información requerida en la factura:
  - Nombre de la gira
  - Numero ARFI/ARGR
  - Fecha desde hasta
  - Descripción del servicio (p.ej.: gira / driver-guide / transfer, etc.)
  - Tarifa (en \$)
  - Suma (\$)
- Todas las facturas serán canceladas, tomando en cuenta que se presentó la liquidación de la respectiva gira
- El original de la factura se presenta más tarde junto con la liquidación de viáticos de la respectiva gira.

## **5. Optimización de la colaboración entre guía y conductor**

### **5.1 Antes de comenzar una gira:**

- El guía y el conductor muestran respeto mutuo y se comunican sobre eminentes problemas.
- Sus modales y su pro-actividad reflejan y forman parte de su experiencia y calidad.
- Velar porque el conductor no exceda un tiempo diario de 9 horas de manejo. Sólo en máximo 2 ocasiones durante el lapso de una semana se podrá extender a un máximo de 10 horas.
- En caso de compartir habitación se respetan las horas de descanso después de las 22.00 horas: No hacer o recibir llamadas adentro de la habitación, silenciar el volumen del tono de alerta para chateo y mensajería, apagar el televisor.
- No se permite al conductor consumir alcohol o estupefacientes durante la gira.
- El guía se abstiene de embriagarse o drogarse durante la gira.
- Ni el chofer ni el guía deben fumar en presencia de los clientes, ni fuera ni dentro del bus, mientras estén en una gira.

## 5.2 Durante la gira (en ruta):

- Indicar a los clientes cuales son las salidas de emergencia de la unidad de transporte y el respectivo uso de los cinturones.
- El conductor tiene como responsabilidad decidir cuándo es o no seguro pasar por un determinado lugar, velando por la integridad física de los clientes, del guía, de él mismo y su unidad de transporte.
- El conductor debe tomar su almuerzo y respetar los “tiempos de descanso”. (Entiéndase los recesos que hay durante la operación de un tour, por ejemplo: Tour de la piña en Sarapiquí, visitas a Parques Nacionales, etc.)
- Después de un tiempo de manejo de aprox. 4.5 horas, el conductor deberá hacer una pausa de al menos 45 minutos.
- Recomendar a los clientes el mejor lugar para rellenar su botella de agua de aluminio ya sea agua del grifo o de algún dispensador de agua facilitado por algún proveedor.
- Se deben separar los desechos generados durante la gira.
- Al hacer paradas en ruta, se debe apagar el bus si el mismo estará sin movimiento por más de 10 minutos.
- En la medida de lo posible disminuir el uso de los A/C, sobre todo sin clientes en el bus.
- Asegurarse completa y conscientemente que las ventanas y puertas del bus queden cerradas cuando los clientes o el conductor mismo estén fuera de la unidad y evitar que los clientes dejen objetos de valor para no ser víctima de robo o hurto.
- El conductor no debe hablar por teléfono o mensajear mientras conduce. No se permite el uso de manos libres dado que este sistema altera o distorsiona la concentración y los reflejos al conducir.
- La unidad de transporte debe siempre estar limpia por dentro y por fuera.

## 5.3 En los restaurantes:

- Se debe ayudar a los clientes a bajar del autobús.
- Se debe dejar el bus en lugar seguro y vigilado.
- El autobús debe dejarse apagado al igual que el A/C, esto disminuye la emisión de gases del motor del bus y los gases emitidos por el A/C.
- Si hay lugar para poner el reciclaje, hacer uso de este.
- Estar atentos si los clientes se alejan del sitio.
- Si visita un restaurante tipo buffet, procure que las porciones que se sirvan sean las que se van a consumir para evitar el desperdicio de alimentos.

## 5.4 En los hoteles:

- Al subir o bajar las maletas, el bus debe estar apagado.
- El bus debe quedar parqueado en un lugar seguro.
- Informarse si el hotel cuenta con depósitos o programas de reciclaje, usarlos.
- Durante los desayunos, almuerzo o cenas solicitar un recipiente grande con agua, para evitar la compra innecesaria de botellas adicionales.
- Al final de cada día depositar en los centros de acopio de reciclaje los materiales (desechos) generados durante el día.
- Usar el agua consideradamente. En el momento de lavar la unidad, no dejar el tubo de agua abierto, y hacer un uso racional del líquido.



## 5.5 Directrices de seguridad:

- Favor verificar que los vehículos cuenten con los permisos de ley dentro de los periodos permitidos, antes de iniciar el viaje con ellos.
- Las llantas deben estar en perfecto estado.
- Cada pasajero debe contar con el cinturón de seguridad en su respectivo asiento. **SIEMPRE** recomiende a los clientes el uso del cinturón de seguridad.
- La unidad debe disponer de un extintor de incendio, con inspección y carga al día.
- La unidad de transporte debe disponer de un botiquín de primeros auxilios que contiene lo mínimo para atender las necesidades básicas de una emergencia o bien lo que la ley de tránsito estipula.
- Es importante indicar a los turistas no dejar pertenencias personales de valor en un bus parqueado, al mismo tiempo darles los consejos de seguridad a respetar.
- Siempre informar sobre el uso de cajas de seguridad en las habitaciones, o en la recepción.

## 6. Cláusulas de cancelación

- De haber una cancelación ya sea de parte del grupo o del guía, se debe informar dentro del plazo establecido en el contrato para no recaer en penalidades.
- Toda cancelación debe ser enviada por escrito dentro del plazo establecido y apegándose a las normas del contrato y a razón de indemnizaciones y/o notas de crédito, ya sea a favor del guía o de ARA Tours. El guía tendrá el derecho de recomendar un profesional que le sustituya siempre y cuando este cumpla los requerimientos de ARA Tours.
- Una cancelación que proceda en un lapso elevado de tiempo puede ser sustituida por otra operación y/o ser indemnizada siempre y cuándo se apegue a las normas del contrato.
- Más detalles sobre estos puntos se encuentran en la Cláusula VI del CONTRATO PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES DE GUIA DE TURISMO.

## 7. Llamadas de emergencia al celular

**(506)8946-8222**

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

Una situación no solucionable por el guía mismo y que tiene, inevitablemente, ser resuelto antes del próximo día con horario regular de oficinas, como:

- Situaciones que requieren la autorización por ARA Tours
- Problemas graves con el transporte
- Problemas graves con reservas
- Problemas graves en el hotel o durante un tour
- Accidente
- Enfermedad grave de un turista
- Asalto y robo
- Turista perdido o no arribado en el vuelo anunciado

**En caso de una emergencia, consulte el [Manual de Crisis de ARA Tours](#) y las funciones que le corresponden en caso de Incidente Nivel 1.**

- Mantener la calma
- Ayudar y controlar la situación
- Analizar (qué, quién, cuándo, dónde, cómo, por qué)
- Informar (oficina, oficiales)
- Documentar (por medio del [Formulario de Reporte de Incidente](#) y el [Formulario de Notificación y Actualización de Incidente](#)).
- Contacto WhatsApp o teléfono con la oficina fuera de horario de oficina (Lunes a Viernes 18:00 a 6:00, Sábado y Domingo 16:00 a 8:00): +506-8946-8222
- Enviar el reporte de emergencias lo antes posible a ARA Tours: Correo electrónico (foto del reporte): [operations@aratours.com](mailto:operations@aratours.com)