



Modelo de Buenas Prácticas para **Guías de Turismo**

Fecha Última Actualización: Octubre 2025

www.aratours.com

+506 2232-0400

+506 8893-3863

operations@aratours.com

aratourscostarica



LATINCONNECT
ENABLING TRAVEL BUSINESS



esencial
COSTA
RICA

Tabla de contenido

1. Calificación técnica	3
2. Calificación personal	2
3. Responsabilidades del guía de turismo	3
3.1 En general	4
3.2 Responsabilidades antes del tour.....	4
3.4 Responsabilidades al inicio del tour	4
3.5 Responsabilidades durante el tour	4
3.6 Despues del tour.....	6
4. Facturación y Pago	6
5. Optimización de la colaboración entre guía y conductor.....	7
5.1 Antes de comenzar una gira:.....	7
5.2 Durante la gira (en ruta):.....	7
5.3 En los restaurantes:.....	7
5.4 En los hoteles:	8
5.5 Directrices de seguridad:	9
6. Proteccion de datos e imagen de nuestros turistas	8
7. Llamadas de emergencia al celular (506) 8893-3863.....	9





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 ARA Tours e informar inmediatamente si detecta una falla o falta de información.
- Participar en el briefing virtual con el agente Customer Experience
- Coordinarse con el transportista/conductor asignado, mínimo el día anterior del viaje.

3.4 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.
- Acordar con el conductor la forma de operar la gira.
- Indicar a los clientes de no ponerse de pie en un vehículo en movimiento.
- Prohibido el uso de datos e imágenes de nuestros turistas para compartir en redes sociales o fines promocionales, bajo ninguna circunstancia podemos violentar su privacidad.

3.5 Responsabilidades durante el tour

- 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

casos de emergencia

- Recibir, manejar y documentar quejas, accidentes y acontecimientos particulares
- 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 si 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.
- 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.

3.6 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

DATOS DE FACTURACIÓN

Razon Social: ARA Agencia de Viajes Internacional S.A.

Provincia: San José

Cantón: San José

Distrito: Mata Redonda

Dirección: Sabana Sur frente a la Universidad La Salle

Correo: contabilidad@aratours.com

Cédula Jurídica: 3101127419

Teléfono: 2232-0400

Código actividad económica: 7911.0

Descripción actividad económica:

Agencias de Viajes y Excursiones (630401)

*** Pago de facturas por transferencia se hace los Martes, preferiblemente en cuentas de Promérica y BAC*



- 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 tele
- 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.
- 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 por un periodo de tiempo considerable.
- 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.

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
- 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. Protección de datos e imagen de nuestros turistas

Con el fin de resguardar la privacidad y los derechos de nuestros turistas, queda estrictamente prohibido:

- Divulgar, compartir o utilizar datos personales de los turistas incluyendo pero no limitado a nombres, información de contacto, itinerarios, preferencias o cualquier otro dato sensible.
- Tomar fotografías o grabaciones de los turistas
- Utilizar imágenes o grabaciones de los turistas en redes sociales, materiales publicitarios, sitios web u otros medios de difusión.

Aunque haya consentimiento por parte del turista, esta totalmente prohibido utilizarlo para redes sociales o publicidad. El incumplimiento de esta cláusula podrá acarrear consecuencias legales, conforme a las leyes de protección de datos personales y derechos de imagen vigentes en los países de origen de los turistas, así como en el país donde se preste el servicio. Estas leyes pueden incluir sanciones civiles y penales por el uso indebido de información personal o imágenes sin autorización.

Nos comprometemos a respetar la privacidad de cada visitante y a fomentar un entorno seguro, ético y respetuoso.

7. Llamadas de emergencia al celular (506) 8893-3863

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:

- Mantener la calma
- Ayudar y controlar la situación
- Analizar (qué, quién, cuándo, dónde, cómo, por qué)
- Informar (oficina, oficiales)
- Documentar (por medio del formulario adjunto)
- Enviar el reporte de emergencias lo antes posible a ARA Tours:

Correo electrónico (foto del reporte): operations@aratours.com

