

***PLAN NACIONAL DE CALIDAD
TURISTICA DEL PERU – CALTUR***

***PROYECTO DE MANUAL DE
BUENAS PRACTICAS GESTION DE
SERVICIO***

***GUIAS DE TURISMO Y OPERACIÓN
TURISTICA***

Lima-Perú, 2006

***“Aquel que se porta gentil
y cortésmente con los
extranjeros
demuestra ser
ciudadano del mundo”***

Francis Bacon

INDICE

1. Introducción
 2. Objetivos
 3. Definiciones
 - 3.1. La calidad y la excelencia en la atención y el servicio al cliente
 - 3.2. Fundamentos de la gestión de Guías y ocupaciones de la operación
 - 3.3. La visita guiada
 4. Principios de atención al turista
 5. Funciones del Guía de Turismo
 - 5.1. Guiado y conducción de la visita turística
 - 5.2. Brindar información turística
 - 5.3. Acompañamiento en almuerzos y/o cenas
 - 5.4. Asistencia al pasajero
 - 5.5. Orientación y asesoramiento al pasajeroResponsabilidades y conocimientos
 6. Funciones del Trasladista
 - 6.1. Recepción del pasajero
 - 6.2. Traslado y chequeo de pasajeros
 - 6.2.1. Check-in
 - 6.2.2. Check-out
 - 6.3. Asistencia al turista
 - 6.3.1. Cancelación de vuelos por razones técnicas
 - 6.3.2. Cancelación de vuelos por razones climáticas
 - 6.3.3. Pérdida de equipaje por culpa de la aerolínea
 - 6.3.4. Pérdida o robo de pasaporte
 - 6.3.5. Pérdida de hoja de migraciones
 - 6.3.6. Robo de objetos personales
 - 6.4. Asesoramiento al pasajeroResponsabilidades y conocimientos
 7. Funciones del Tour Conductor
 - 7.1. Acompañamiento en viajes
 - 7.2. Coordinación con operadores locales
 - 7.3. Ofrecer y vender tours opcionales
 - 7.2. Asistir al grupo
 - 7.3. Orientar y asesorar al grupoResponsabilidades y conocimientos
 8. Etica Profesional
 9. Glosario
 10. Bibliografía
- Anexo I
Anexo II
Anexo III

1. INTRODUCCION

El turismo es una de las actividades económicas que ha cobrado mayor impulso en el Perú en los últimos años y hoy en día, sin lugar a dudas, ocupa uno de los primeros lugares dentro la industria del rubro de servicios. Esta situación obliga al sector a contar cada vez más con trabajadores que brinden servicios con altos estándares de calidad que mejoren la competitividad y den los resultados de satisfacción esperados.

El presente documento contiene las acciones, situaciones y actividades de los procesos idóneos que se llevan a cabo para la gestión del servicio de guiado que el sector turístico requiere actualmente de un Guía de Turismo, quien también hace las veces de Trasladista y de Tour Conductor, teniendo en cuenta que los servicios que presta son de vital importancia por el hecho de proyectar una imagen del país, como país que cuenta con servicios turísticos competitivos que garantizan al visitante una estadía feliz y satisfactoria.

2. OBJETIVOS

La elaboración del presente manual busca brindar una información clara y precisa al Guía de Turismo, sobre las tareas que le corresponde realizar, sus responsabilidades y deberes u obligaciones claves e importantes, proporcionándole las herramientas adecuadas para la prestación de servicios con calidad, de manera que cuente con una guía de acción basada en normas de competencia laboral y de calidad turística, que pueda aplicar en diferentes situaciones laborales y le permita ser capaz de desempeñarse de manera eficiente para lograr los resultados de calidad esperados y exigidos internacionalmente.

Asimismo, busca sensibilizar y desarrollar en los Guías y los prestadores de servicios afines, un sentido real y práctico de la importancia de atender con calidad al turista durante el desempeño de sus actividades, brindándoles una visión amplia y general de la óptima atención al público, tomando en cuenta las proyecciones y la visión de futuro integral del sector.

3. DEFINICIONES

3.1. La calidad y la excelencia en la atención y el servicio al cliente: La calidad se define como la diferencia entre los servicios esperados por el cliente antes de su prestación y los que realmente percibe. Es el nivel de excelencia que se ha establecido con la intención de satisfacer las expectativas de los clientes.

Si bien la calidad del servicio puede ser medida, el servicio en sí tiene la particularidad de ser intangible; y es el cliente el único que establece la medida de la satisfacción, él es el que determina el nivel de excelencia en los servicios ofrecidos.

Por lo tanto, las expectativas del cliente deben constituirse como el objetivo principal a alcanzar, tratando de reducir en lo posible la diferencia entre la calidad programada, la calidad realmente prestada y la calidad esperada.

Un servicio alcanza su nivel de excelencia cuando responde a las demandas del público. En el caso de nuestro sector, donde lo "único" que le queda al turista es el recuerdo de lo percibido, es importante recordar que "un cliente satisfecho transmitirá su experiencia positiva a un máximo de 5 personas, mientras que uno insatisfecho puede llegar a comunicárselo a 16".

El turista entonces es la persona más importante para nosotros, y cualquier persona que trabaja cara a cara con él, como es el caso del Guía de Turismo, debe intentar llegar a conocer cuáles son sus necesidades, dado que de éstas surgen sus deseos, apetencias y expectativas.

Las expectativas deben ser entendidas como lo que el cliente espera de un producto o servicio. El valor diferencial que otorgará un carácter de competitividad en nuestro desempeño para lograr la calidad y la excelencia en la atención y el servicio al cliente, será justamente alcanzar y si es posible, superar estas expectativas.

EL PERFIL DEL TURISTA DE HOY

- Además de buen servicio y precios adecuados, exige que el dinero que va a invertir sea producto de una cuota de placer determinada en los sentidos.
- No se conforma solamente con hacer una buena compra, sino que demanda del producto o servicio una serie de características determinadas que tengan que ver con su satisfacción por la adquisición. Este fenómeno se da independientemente del precio que va a pagar o la cantidad que va a llevar.
- Es un cliente con más alternativas para escoger entre un mercado de apertura que lo hace más exigente, tanto en el servicio como en la calidad del producto.
- Espera que se le muestre que lo más importante es él. Se dice que los primeros 30 segundos son básicos para causar una buena impresión y eso significa mirarlo a la cara, saludarlo amablemente, sonreírle y demostrarle que él es muy importante y que va a ser atendido de la mejor forma posible.
- Le gusta que lo atiendan bien. Para esto es necesario que el personal esté bien informado de los productos y/o servicios que ofrecen, que tengan información a la mano y que se interesen por resolver una dificultad o dar una respuesta con entusiasmo.
- No le importa que no se le dé exactamente lo que quiere, si se encuentra con una persona dispuesta a escucharlo y a proponerle otras alternativas a una dificultad o dar una respuesta con entusiasmo.
- Espera que lo atiendan como si fuera el único cliente. Si las personas se propusieran atender a cada cliente como si fuera el único, comenzarían a encontrar gran satisfacción en su trabajo y por supuesto, asegurarían en un alto porcentaje del éxito de nuestra gestión.

La calidad y la excelencia en la atención y el servicio al cliente no sólo se alcanza logrando las expectativas de nuestros clientes, sino también con el esfuerzo continuo por realizar bien nuestro trabajo, poniendo en práctica todos nuestros conocimientos en base a criterios y aptitudes al momento de nuestro desempeño y tomando en cuenta los diferentes aspectos que involucran al turista, como: motivo de viaje (ocio o negocio), procedencia, interés, tiempo de estadía, gasto efectuado, etc. ; y la información particular que tengamos de cada uno de nuestros pasajeros como puede ser : profesión, edades, fecha de cumpleaños, restricciones alimenticias, enfermedades pre existentes, alergias, y cualquier otra información de ayuda que nos de las pautas para una operación con excelencia y calidad total.

¿Cómo establecer un programa de calidad?

- Plan general: Establecer las metas y objetivos del programa
- Compromiso y respaldo: Buscar el apoyo de los superiores y comprometer a los profesionales en turismo y trabajadores del área
- Educación y adiestramiento: Todas las personas con quienes se va a trabajar deben conocer el plan y cómo ponerlo en práctica. Debe convertirse en multiplicador
- Herramientas y materiales: Hacer un inventario del material que se tiene y el que se requerirá para el desarrollo del programa
- Participar e involucrar a los actores del gremio
- Evaluar el programa
- Estimular y reconocer los logros

3.2. Fundamentos de la gestión de Guías y ocupaciones de la operación: El Guía de Turismo desempeña un papel fundamental en la gestión turística, al ser la persona encargada de atender y asistir, conducir e informar, supervisar y hacer cumplir lo ofrecido, y orientar al turista en

su idioma durante su estadía en un país nuevo y desconocido, por lo que sin él, la operación turística y el éxito de la misma estaría incompleta.

Al ser el profesional que brinda el servicio más directo y personal al turista, humaniza la actividad turística, combinando el "calor humano" con la transmisión de información, la que brinda en forma clara e interesante, con explicaciones de interés, sin intención política ni discriminación, pero sí con contenido, con veracidad, con interés y motivación. Este intercambio o permite el buen entendimiento y valorización de la cultura o recurso turístico del lugar visitado, de forma tal que el visitante puede convertirse en un entusiasta difusor, que redundará en un efecto multiplicador de posibles nuevos visitantes. De su gestión, entonces también depende el porvenir de la industria turística.

Los Guías de Turismo son los responsables de enseñar e interpretar la cultura de un país y de mostrar las riquezas culturales y naturales del mismo. Transmiten el amor y respeto hacia el patrimonio y crean conciencia nacional en sus habitantes.

El Guía de Turismo se puede desempeñar en una gran variedad de actividades de las diferentes gestiones de la operación turística, tanto dentro como fuera de la oficina o de la agencia operadora.

Dentro de la agencia puede ocuparse de:

- Las llamadas de cortesía o *courtesy calls*.
- Elaborar *briefings* o material informativo para los visitantes.
- Hacer consultoría para ejecutivas de cuentas, manejada por la agencia.

Fuera de la oficina, en la operación turística, el Guía se puede desempeñar como:

- Trasladista
- Asistente de aeropuerto
- *Host o Hostess*
- *Escort*
- Tour Conductor
- Coordinador de eventos
- Coordinador de eventos para barcos o cruceros.

Estas funciones también pueden ser desarrollados por otros profesionales, siempre y cuando tengan la capacitación necesaria y cuenten con los conocimientos requeridos para el buen cumplimiento de dichas funciones. Será responsabilidad de los tour operadores la evaluación previa antes de la contratación e inicio de sus servicios.

Por el ámbito de su competencia, los Guías pueden desempeñarse como:

- Guías fijos o de sitio: Se limitan a guiar en determinados atractivos turísticos o lugares de interés del visitante, tales como: museos, iglesias, monasterios, conventos, fortalezas, parques, sitios arqueológicos, centros turísticos, edificios gubernamentales (por ejemplo: Palacio de Gobierno, Congreso de la República, etc.).
- Guías locales o de ciudad: Se encargan de guiar en una zona local del territorio, en donde pueden desempeñarse en las diferentes actividades de la operación turística, explicadas anteriormente.
- Guías Nacionales: Son los Guías de Turismo profesionales que cuentan con amplios y probados conocimientos del patrimonio turístico nacional (cultural y natural), las rutas y los circuitos turísticos por el territorio nacional, por lo que están capacitados para ejercer su labor en todo el país.

3.3. La visita guiada: Es la actividad cultural o recreacional de comunicación y conocimiento directo liderada por un Guía de Turismo, un profesional experimentado, un profesor, una persona conocedora del lugar o un nativo experto, que hable la lengua de los visitantes, por lo cual se visita uno o varios lugares de interés,

determinado por un recorrido establecido, tiempo de desplazamiento entre cada sitio, tiempo determinado de visita, y destacando los principales puntos de interés de cada uno de los lugares visitados.

El propósito es conocer, familiarizarse y/o identificarse con un lugar determinado y aprender del contacto directo con la gente del lugar, sobre costumbres, tradiciones, estilos de vida y todo lo relacionado con la idiosincrasia del lugar; creando conciencia de protección y preservación y propiciando el cuidado del patrimonio cultural y natural.

4. PRINCIPIOS DE ATENCION AL TURISTA

El sector de servicios, como es el caso del guiado turístico, es en el presente una de las principales fuentes de actividad económica a nivel mundial y uno de los principales motores de la economía. Esta situación viene marcando un aumento de la competencia, acompañada de una mayor exigencia por parte de un turista cada vez más informado.

Es por lo tanto fundamental, considerar que una serie de rasgos y cualidades específicas como la amabilidad y el trato cordial, el cuidado de nuestra imagen, la atención y la memoria, la discreción y el respeto, la disponibilidad, la diligencia y sobre todo la empatía, son las que distinguen a un profesional en el trato con el turista.

Rasgos que diferencian a un profesional

- Mantiene un aspecto cuidado y aseado.
- Es educado, se dirige al turista con respeto.
- Ofrece una acogida cordial, con una sonrisa.
- Presta un servicio inmediato, es atento.
- Escucha con atención e interés.
- Satisface las necesidades del turista y hace sugerencias.
- Ofrece ayuda o servicios adicionales.
- Agradece la visita del turista y le invita a volver.
- Demuestra satisfacción y orgullo de sí mismo.
- Se preocupa de su formación y por ofrecer lo mejor de sí.
- Analiza las situaciones desde el punto de vista de los clientes.
- Intenta solucionar los problemas.

El ejercicio del Guía de Turismo está fundamentado en tres pilares básicos:

- a. Conocimientos, culturales y prácticos (capacidad de organización, técnicas de comunicación y dinámica de grupos)
- b. Idiomas
- c. Actitud de servicio

La comunicación que realiza el Guía con el turista es por contacto directo, que es la comunicación más personal. Por lo tanto, hay que tomar en cuenta tres aspectos importantes:

- a. La imagen personal, que definen rasgos de nuestra personalidad, gusto, constancia, seguridad en sí mismo y motivación. Un aspecto cuidado y limpio produce una predisposición positiva. El Guía de Turismo debe demostrar una presentación personal óptima, vestimenta adecuada, impecable, con placa de identificación y el equipo personal de trabajo necesario para el contexto del circuito a visitar.
- b. El aspecto lingüístico, con el uso del vocabulario correcto y técnico en el idioma en el cual ejerce su labor, que pueda ser entendido y que no dé lugar a equívocos o suposiciones, además de mostrar una cuidada dicción, utilizando el tono y énfasis adecuados a la hora de comunicar.
- a. El lenguaje corporal, el cual es un medio de expresión importantísimo, ya que se transmiten sentimientos y actitudes. Hay que recordar que "es mas revelador lo que hacemos que lo que decimos", con la mirada, la expresión facial, las posturas, la proximidad y la orientación, las manos y los movimientos.

La atención al turista o pasajero es también un medio para mejorar la calidad del servicio. No olvidemos que son ellos los gestores de las normas de calidad, gracias a sus sugerencias y necesidades. Es pues, en la labor del guiado que nos encontramos con diferentes tipos de turistas, y es mediante el conocimiento de sus necesidades y el conocimiento del turista mismo que se logra una atención personalizada, asumiendo un comportamiento determinado. Así tenemos:

b. Según el carácter del turista:

- **Alegre y afectivo**, tiene sentido del humor, es comprensivo. A este tipo de turistas hay que corresponderles y mostrarnos comunicativos.
- **Enérgico y práctico**, es exigente, conoedor y caprichoso. Hay que escucharlos con atención y firmeza y demostrar que conocemos de lo que hablamos.
- **Tímido e introvertido**, no se queja, no da opción al error y si se produce, no vuelve. Hay que ser atentos, pero discretos.

c. Según el comportamiento del turista:

- **Charlatán**, tiene tendencia a monopolizar nuestro tiempo. No hay que ser descortés, más bien desviar su atención.
- **Paternalista**, se muestra como gran conoedor e intenta dar lecciones en tono paternal. No hay que contrariarlo, más bien agradecerle su intención.
- **Acosador**, sus comentarios suelen ser abiertamente irritantes. No hay que prolongar su conversación, ni perder la compostura, más bien conservar el sentido del humor.
- **Protestón**, no le va bien las cosas en determinados aspectos de su vida; aquí encuentra una vía para dar salida a sus frustraciones. Hay que procurar que no trascienda a otros clientes. Si grita, nunca ponernos a su altura, mas bien, ofrecernos a solucionar sus problemas en la medida de lo posible.
- **Torpe / despistado**, desconocen cosas que para la mayoría son cuestiones normales. Hay que ofrecerle ayuda de forma normal y discreta, como si no existiera el problema, como si no tuviera trascendencia.
- **Indeciso**, no sabe exactamente lo que quiere, ni lo que busca y podríamos estar atendiéndole todo el día sin que llegue a tomar una decisión. Ofrecerle de forma rápida un número pequeño de opciones y que sea él quien decida.
- **Sabelotodo**, es prepotente y antipático. Intenta dar lecciones poniendo en tela de juicio nuestra profesionalidad. Queda satisfecho cuando denota que nos ha enseñado algo. Hay que mostrarse receptivo y agradecido, pero también dejar en claro nuestra profesionalidad.
- **Apurado**, siempre está de prisa. No cae en la cuenta de que hay otras personas, ni que todo lleva su tiempo. Hay que hacerle creer que tenemos el compromiso de atenderlo lo antes posible y tratar de ajustar el tiempo de espera a lo mínimo.
- **Inspector**, realiza comentarios generalmente negativos, después de analizar todo. Hay que atenderlo y hacerle ver las cosas que están bien. Piense que se trata de una crítica constructiva.

5. FUNCIONES DEL GUIA DE TURISMO

El Guía de Turismo es la persona encargada de realizar el guiado y la conducción de la visita turística, brindando la información necesaria y requerida por el pasajero, así como de asistir, orientar y asesorar al turista en los casos que se requieran.

En el Código N° 13809 de Estandarizaciones del Comité Europeo (CEN) y adoptado por la WFTGA, Federación Mundial de Asociaciones de Guías Turísticos, en su Convención de Dunblane, Scotland en el año 2003, resume al Guía Turístico como: *"Una persona quien guía o lidera en el idioma elegible de los visitantes e interpreta la cultura y herencia natural de un lugar, las cuales normalmente poseen en una área específica de calificación, usualmente emitida y/o reconocida por la autoridad competente."*

En el ejercicio de su trabajo, el Guía de Turismo realiza las siguientes funciones:

5.1. Guiar y Conducir la visita turística: Es la capacidad de liderazgo ejercida por el Guía de Turismo hacia el turista o pasajero en forma cortés, responsable y prudente, para encaminarlo con seguridad y eficiencia por los atractivos turísticos, durante el desplazamiento hacia el destino y el guiado propiamente del atractivo.

Las **responsabilidades** del Guía, dentro de esta función son:

- Coordinar con la agencia el tipo de servicio a ofrecer y la duración del mismo, para diseñar y organizar la visita turística, elaborando la información necesaria, de acuerdo al requerimiento del programa turístico, variando el circuito sólo en casos de seguridad o imposibilidad de acceso.
- Coordinar con la agencia el punto de encuentro con el turista, el número de turistas y el nombre del pasajero o grupo.
- Coordinar con la agencia la hora de inicio y término del tour.
- Tener el material necesario para el desarrollo del tour: tickets y dinero para ingresos a los lugares de visita, relación de pasajeros, itinerario y/o programa completo de los turistas.
- Contar con información básica o detalles de los turistas que debe atender, para identificar características particulares (nacionalidad, edad, motivaciones, preferencias, limitaciones, etc.) y garantizar un servicio personalizado.
- Para los tours de interés especial, o que se requiera realizar un circuito predeterminado con tiempos límites y características especiales en los lugares de visitas, el Guía de Turismo debe cumplir los detalles del circuito que el tour operador entrega por escrito.
- Llegar con anticipación al lugar o punto de encuentro, con el fin de ubicar la movilidad, coordinar con el chofer la ruta principal a tomar, las paradas en ruta y el tipo de desplazamiento al momento de pasar por los puntos de interés en la ruta.
- Verificar la limpieza de la movilidad, la operatividad del micrófono y del aire acondicionado, y que cuente con botiquín, extinguidor y balón de oxígeno (de ser el caso).
- Determinar el inicio del desplazamiento, de acuerdo a lo establecido en el programa respectivo.
- Establecer los tiempos de tolerancia en la espera de los turistas para iniciar el desplazamiento y los criterios para decidir la salida, según las características del grupo y la disponibilidad del tiempo.
- Hacer las coordinaciones necesarias con los otros Guías, en el caso de circuitos en los que se requieran de dos o más Guías, para que el tour se opere lo más similar posible, acordando una misma ruta a seguir, tiempo de visita en cada lugar y los mismos puntos de interés que se deban resaltar.
- Ubicar al Tour Conductor del Grupo y/o pasajeros en el hotel o punto de encuentro.
- Antes del inicio del tour se debe explicar el circuito, lugares de visitas incluidos y el tiempo de duración del mismo.
- Utilizar los primeros minutos del tour para conocer las expectativas de los turistas y poder manejar el tour de acuerdo al interés demostrado.
- Autorizar las paradas con descenso de la movilidad durante el trayecto para la toma de fotos, y en los casos extraordinarios, según el interés del grupo, considerando el tiempo disponible y la seguridad de la zona para el pasajero.
- Explicar al turista las condiciones a cumplir al inicio de los circuitos peatonales, una vez que se desciende del bus, es decir, el orden que se visitará cada lugar y la duración para cada visita, y los puntos y horas de encuentro.
- Calcular el tiempo de duración de la visita para cada uno de los atractivos turísticos.
- Establecer la estrategia de visita en el caso de lugares en la que se desarrolla alguna actividad (como oficios religiosos en las iglesias).
- No realizar paradas durante el tour en lugares de compras, salvo que exista solicitud expresa del Tour Conductor (TC) o de los turistas en caso no cuenten con TC, y tener la previa autorización de la agencia operadora del tour.

- Contar el número de pasajeros a su cargo constantemente, sobretodo a la entrada y salida de los lugares de visitas, y en cada subida y descenso de la unidad de transporte turístico.
- Coordinar con el chofer el lugar y la hora aproximada de recojo.
- Supervisar que el chofer asignado a la unidad de transporte turístico cumpla con las normas vigentes en el Reglamento de Tránsito.
- Explicar al pasajero el lugar en que se ubicará la movilidad, para que sea un referente ante cualquier eventualidad.
- Informar al turista las medidas de seguridad a tomar en cuenta respecto a sus equipos fotográficos, maletines, bolsos, joyas, etc., durante el recorrido peatonal entre la unidad de transporte y los lugares de visita, tanto en el exterior como del interior de cada lugar.
- Informar al turista sobre las limitaciones y/o restricciones en cada lugar de visita en la toma de fotos y videos, incluyendo zonas exclusivas que se encuentren en la ruta.
- Organizar y distribuir el tiempo, considerando la edad de los turistas, tamaño y tipo del grupo e interés de los mismos.
- Explicar las condiciones para el desplazamiento, vigilando el cumplimiento de las normas de seguridad y conservación del sitio visitado.
- Permitir que los turistas se sientan cómodos y disfruten el circuito, considerando sus ritmos de observación y sus necesidades de toma de fotografías.
- Velar por la salud, seguridad, e integridad de los turistas y de sus objetos personales, tanto en la unidad de transporte, como durante los desplazamientos peatonales y las visitas a los lugares de interés incluidos en el tour.
- Establecer comunicación con la agencia ante cualquier duda o inquietud del pasajero, respecto a su itinerario y programa establecido, ante cualquier problema que se suscite en el tour con los turistas o cualquier modificación del mismo que deba hacerse por requerimiento de los mismos, problemas con el tránsito o cierre imprevisto de alguna vía de acceso o lugar de visita.
- Utilizar los últimos minutos del tour para hacer un resumen del mismo y atender cualquier duda o interrogante que haya quedado entre los turistas.
- Cumplir con el horario y el itinerario establecido.
- Verificar que los pasajeros no hayan dejado objetos personales en la unidad de transporte antes de despacharla.
- Informar a la agencia operadora del tour el término del mismo.

5.2. Brindar información sobre los puntos de interés en el recorrido y explicar el atractivo: En esta función el Guía de Turismo imparte al turista o pasajero la información necesaria y requerida, tanto de los atractivos turísticos como de cualquier otra información de interés, teniendo en cuenta el tipo de turistas, el interés del pasajero y la disponibilidad de tiempo.

Las **responsabilidades** del Guía dentro de esta función son:

- Determinar el inicio del guiado del atractivo turístico y/o lugar de visita.
- Seleccionar adecuadamente los aspectos y objetos a mostrar y explicar, y determinar el orden de presentación de los mismos.
- Brindar información precisa y breve de los diversos puntos de interés en la ruta, en el momento oportuno.
- Determinar el ritmo a seguir de la visita, aplicando la mayor o menor cantidad de información oral a entregar, según el interés y tipo de visitante o grupo y el tiempo disponible.
- Verificar la presencia de todos los pasajeros en el lugar para iniciar la explicación.
- Realizar la explicación del atractivo turístico de forma amena, clara y precisa, brindando una información veraz sobre los diversos elementos que se observen.
- Absolver las inquietudes del turista adecuadamente con información precisa y veraz.
- Profundizar la información en caso el turista así lo requiera, con datos verificados y actuales de fuentes escritas o visuales.

- Organizar la visita de acuerdo a la presencia de otros grupos y las actividades que se realicen en el lugar.
- Identificar a personas ajenas al grupo y determinar si es necesario o no intervenir y pedir que se retiren, de acuerdo a la comodidad del turista y las precauciones de seguridad.
- Supervisar con sumo cuidado a los grupos (especialmente en caso de escolares), para evitar cualquier accionar que deteriore el lugar de visita, sobre todo en sitios arqueológicos, museos y áreas naturales.
- Informar al turista sobre las limitaciones y/o restricciones del lugar en la toma de fotos y videos.
- Explicar las condiciones para el desplazamiento, vigilando el cumplimiento de las normas de seguridad y conservación del sitio visitado.
- En la atención de grupos numerosos, el guía debe ser fácilmente ubicable por sus pasajeros, portando alguna bandera, letrero y/o identificación del grupo.

5.3 Acompañamiento en almuerzos y/o cenas: En esta función el Guía de Turismo se encarga de hacer las coordinaciones y asistencia de los turistas en los almuerzos y/o cenas que tengan incluido dentro del programa del tour.

Las **responsabilidades** del Guía dentro de esta función son:

- Solicitar a la agencia el menú asignado a los turistas, con el detalle de las bebidas incluidas, el código de reserva, distribución y zona de las mesas asignadas, y el procedimiento de pago para los consumos extras.
- Solicitar a la agencia el dinero para las propinas de los mozos.
- Informar a los turistas los detalles del menú asignado y las bebidas incluidas, antes de llegar al restaurante. De ser necesario, hacer una breve explicación de las características de los platos incluidos en el menú.
- Enseñar a los turistas la ubicación de las mesas reservadas y de los servicios higiénicos, al llegar al establecimiento.
- Establecer contacto con la agencia operadora en caso exista algún problema con el menú o las mesas reservadas.
- En caso el menú (almuerzo y/o cena) sea tipo buffet, explicar las características de los platos y asesorar a los turistas al momento de servirse.
- Asistir a los turistas en los requerimientos extras que soliciten y hacer las coordinaciones del caso con el maitre y/o mozos asignados a la atención.
- Asistir a los turistas en los pagos de los consumos extras.
- Pagar la propina a los mozos, en caso sea por cuenta de la agencia operadora.
- Coordinar con los turistas y la unidad de transporte el momento de la salida del restaurante.
- Informar a la agencia operadora el final del servicio.

5.4. Asistir al pasajero: Es la función que se refiere al servicio de colaboración y ayuda oportuna, eficiente y suficiente que el Guía de Turismo presta al turista o pasajero en diversas situaciones y eventualidades que se presenten durante su viaje, procurándole la mayor satisfacción y bienestar posibles y tomando las decisiones que le puedan afectar durante el recorrido, así como ocuparse de los primeros auxilios en caso de necesitarlos.

Las **responsabilidades** del Guía dentro de esta función son:

- Asistir al turista en la compra de objetos o souvenir de su interés en los mercados y tiendas.
- Auxiliarlo y asistirlo en los primeros auxilios y coordinar su ingreso a los centros hospitalarios.
- Apoyarlo en la traducción del idioma a la hora de comunicarse con otras personas.
- Auxiliar y asistir al pasajero en caso de robo o pérdida de documentos y acompañarlo a realizar la denuncia respectiva.
- Asistirlo a la hora de realizar el cambio de monedas y billetes.

5.5. Orientar y asesorar al turista: Se refiere a la función por medio del cual el Guía de Turismo suministra al turista o pasajero las informaciones o puntos de referencia generales sobre diversos aspectos relacionados con su viaje, de forma básica, precisa, breve y específica.

Las **responsabilidades** del Guía dentro de esta función son:

- Informar acerca de costumbres, vestimenta, cambios de moneda, equipaje, trámites, documentos, comidas, bebidas, restricciones, higiene, lugares de compra, medidas de seguridad, etc.
- Advertir sobre las condiciones en la compra de réplicas de bienes culturales y naturales y sobre las penalidades por la compra de objetos originales y prohibidos de ser sacados del país.
- Advertir sobre las penalidades en cuanto a la tenencia y consumo de drogas.
- Informar al turista o pasajero las características de los productos típicos del lugar para que los tome en cuenta a la hora de la compra.
- Informar sobre los circuitos turísticos o atractivos de la ciudad o país que puedan ser visitados fuera de su itinerario, en caso el turista lo requiera, de acuerdo a su tiempo libre.

Todas estas funciones, el Guía de Turismo las realiza transmitiendo valores, costumbres y tradiciones, informando con veracidad y responsabilidad; velando por la identidad cultural y el pluralismo étnico de los pueblos; y contribuyendo a la creación y el fortalecimiento de la conciencia turística de la población en aspectos referentes a la protección, preservación y vigilancia del patrimonio cultural, arqueológico, natural y social.

Un Guía de Turismo no sólo es competente al realizar eficientemente las responsabilidades descritas anteriormente, sino también cuando:

1. Diseña y organiza la visita turística, para lo cual, previamente, realiza visitas de campo a los respectivos lugares, para informarse de las características y condiciones que presenta el lugar (tipo de acceso, grado de dificultad, etc.) y poder establecer un recorrido y un tiempo de duración de la visita.
2. Prepara la información que va a brindar y la actualiza periódicamente, para lo cual selecciona y organiza la información de diversas fuentes (libros, revistas, periódicos, noticieros de radio y TV, videos, Internet, folletos, etc.)
3. Elabora guiones de información turística, verificando que tengan un texto ágil, preciso, claro y veraz; los organiza y adapta de forma tal que no sean repetitivos, de acuerdo a los distintos atractivos turísticos y al tipo de turista o grupo.
4. Elabora un fichero o base de datos con información clasificada de los distintos atractivos turísticos, en el cual se detalle el tipo de atractivo, la ubicación geográfica, el costo de los ingresos, los horarios de visita, teléfonos, etc.)
5. Se provee de material gráfico (mapas, fotos, láminas, etc.), para hacer más ilustrativo su guiado y propiciar la comprensión del mismo por parte de los pasajeros.

Para el ejercicio de su labor, el Guía de Turismo debe contar con ciertos **conocimientos**, que le permitan desarrollar de manera eficiente y satisfactoria estas funciones. Entre ellos debemos mencionar los siguientes:

- Técnicas de guiado
- Técnicas de manejo y conducción de grupos
- Psicología de grupos e individuos.
- Manejo de técnicas de dicción y expresión oral
- Capacidad explicativa y de síntesis
- Uso perfecto del idioma en el cual ejerce su labor
- Manejo de vocabulario apropiado y técnico en el idioma en el cual desempeña su labor
- Técnicas de atención al cliente o pasajero
- Buena comunicación visual
- Manejo de cronogramas y cálculos de tiempos

- Técnicas de primeros auxilios
- Procedimientos de etiqueta social
- Conocimientos básicos de legislación turística
- Conocimientos básicos de la legislación aerocomercial
- Conocimientos básicos del sistema internacional de comercialización del turismo
- Conocimientos de legislación de patrimonio turístico, cultural y natural
- Conocimientos de los fundamentos de la Ecología
- Conocimiento de procedimientos de denuncias policiales por robo o pérdida de objetos personales
- Técnicas de búsqueda, organización y actualización de información
- Técnicas de archivo
- Conocimiento de rutas de desplazamiento, principales y alternas hacia los atractivos turísticos
- Conocimiento de los atractivos turísticos y puntos de interés intermedios ubicados a lo largo de la ruta
- Conocimiento profundo del atractivo turístico principal a visitar
- Conocimiento de las características de los circuitos peatonales
- Maneja información actual del país y la historia de su región o departamento.
- Maneja información de la historia universal y del país, considerando las posibles comparaciones de tiempo y lugar de los acontecimientos, según los requerimientos del turista.
- Maneja información de los principales atractivos turísticos, culturales y naturales a nivel mundial y nacional, considerando las posibles comparaciones de lugar y tiempo y desarrollo alcanzado que determine el turista entre lo que se encuentra visitando y lo visitado en sus anteriores viajes.
- Maneja información de la historia del arte en general (arquitectura, escultura, pintura, música), a nivel mundial y del país.
- Maneja información básica de procesos y técnicas de conservación, restauración y excavación de monumentos artísticos y arqueológicos.
- Maneja información de arqueología en general a nivel mundial y del país.
- Maneja información básica sobre los principales itinerarios de turismo, convencional y no convencional del país, de acuerdo a los requerimientos del turista y de la agencia.
- Maneja una amplia información de las variadas expresiones culturales del país (datos antropológicos, sociológicos, culinaria regional, fiestas populares, arte popular, mitos, leyendas, costumbres regionales, etc.)
- Maneja información actualizada de la realidad política, social y económica de los países generadores del turismo receptivo hacia el Perú.
- Maneja técnicas de elaboración de guiones de información turística, para conocimiento de la agencia operadora del tour.
- Conocimiento del sistema de reembolso y/o compensación que tiene el tour operador ante servicios no prestados al turista.

6. FUNCIONES DEL TRASLADISTA

El Trasladista es la persona encargada de realizar un *transfer* o traslado a una persona o grupo de personas entre dos puntos geográficos dentro de una ciudad, pueblo y/o villa, brindando información sobre los diversos aspectos relacionados a su viaje, de forma básica, precisa, breve y específica. Los traslados más frecuentes son entre el aeropuerto y un hotel o viceversa.

Su misión es dar soporte logístico al traslado, solucionando todas las dificultades que pudieran surgir, por lo que es indispensable que domine el idioma del turista.

En el ejercicio de su trabajo, las funciones de un Trasladista son las siguientes:

6.1. Recepción del pasajero: Generalmente se realiza en el aeropuerto, y pudiendo también realizarse la recepción en estaciones de trenes, terminales marítimos o terminales de buses.

Esta función es el primer paso en el trato directo con el turista, por lo que el encargado debe dar una buena impresión y brindar un servicio de calidad, para que el pasajero se forme una idea del servicio que se le brindará.

Las **responsabilidades** del Tradadista dentro esta función son las siguientes:

- Tener todo el material y la documentación necesaria para realizar el servicio y entregar a los pasajeros (programa y/o itinerario, *vouchers* de servicios, boletos aéreos, *tags* de maletas, mapas y demás documentos que la agencia considere pertinente).
- Solicitar a la agencia detalles y características de los turistas que va a atender.
- Coordinar con la agencia la hora, el número de turistas y el nombre del pasajero o grupo, así como el nombre de la línea aérea y el número de vuelo.
- Establecer con la agencia, la cantidad y forma de pago a los maleteros del aeropuerto y del hotel.
- Coordinar con la agencia los detalles del transporte turístico a contratarse (nombre de la empresa, tipo de bus, nombre del chofer y teléfono).
- Coordinar y prever con el transporte turístico la hora de recojo, calculando el tiempo que le tomará llegar al aeropuerto.
- Confirmar con la debida anticipación la hora de llegada del vuelo y en caso de retraso permanecer en constante contacto con el aeropuerto.
- Elaborar un letrero lo suficientemente visible donde se detalle el nombre de la agencia y el nombre y apellido del pasajero o nombre del grupo o cuenta, según el caso.
- Llegar al aeropuerto con anticipación para poder tomar una ubicación adecuada y visible.
- En caso se haya llegado al aeropuerto por cuenta propia, cerciorarse primero que el transporte se encuentre en el lugar y hora señalada. Ubicar al transporte antes de ingresar.
- Verificar que la unidad se encuentre limpia (asientos, corredor, ventanas y baño), con el micrófono y aire acondicionado en estado operativo y que cuente con extinguidor y botiquín.
- Coordinar con el chofer la ruta principal a tomar y las posibles rutas alternas, en caso de situaciones inesperadas.
- Ubicar al pasajero o grupo y verificar que todos los pasajeros hayan llegado.
- Verificar que todo el equipaje esté completo y en buen estado.
- Ofrecer su apoyo o ayuda con el equipaje, ya sea acercándole un carrito u ofreciéndole la ayuda de un maletero del aeropuerto.
- Chequear y verificar que el pasaporte del pasajero y su hoja de migración tengan el sello y la fecha de llegada.
- Conducir al pasajero hacia el bus, vigilando con cuidado el entorno para evitar la presencia de personas ajenas y posibles robos.
- Verificar el ingreso de las maletas en el bus y contarlas.
- Pagar las propinas a los maleteros.
- Verificar el número de pasajeros antes de partir.

6.2. Traslado y chequeo de pasajeros: Se dividen en (1) traslado del aeropuerto al hotel o *check-in*, y (2) traslado del hotel al aeropuerto o *check-out*.

Las **responsabilidades** en el desempeño de esta función son las siguientes:

6.2.1. Traslado del aeropuerto, terminal marítimo, lacustre, terrestre y/o estación de tren al hotel. (Check-in)

- Antes de salir del aeropuerto, terminal terrestre marítimo, lacustre y/o estación de tren, verificar que todos los turistas tengan sus pasaportes y tarjeta andina de migraciones selladas, con la fecha correcta de ingreso al país.

- En llegadas internacionales, verificar que el pasajero tenga las vacunas requeridas en el país y aquellas que el siguiente destino internacional lo requiera.
- En la unidad de transporte, ubicar geográficamente al turista, brindándole la información de la zona de la ciudad donde se ubica, distancia hasta el hotel y hora local. Asimismo, dar una breve información sobre el nombre del aeropuerto, terminal terrestre y/o estación de tren.
- Brindar la información básica o *briefing* durante el recorrido hasta el hotel, pudiendo completar la información en el momento del *check-in*, en la recepción del hotel. Los datos e información que debe incluirse como mínimo en cada *briefing* son los siguientes:
 - Información básica del país (población, división política, tipo de gobierno, nombre del presidente, moneda nacional, lengua y religión)
 - Información básica de la ciudad (población, altura, división política y región natural en la que se encuentra). Como información adicional se puede dar una breve reseña histórica de la ciudad, de acuerdo a la hora de llegada del vuelo y el ánimo del pasajero.
 - Pautas de salubridad en la alimentación
 - Pautas sobre la costumbre de dar propinas a los mozos en los restaurantes y los impuestos incluidos en los precios del menú.
 - Pautas de cuidados por el mal de altura o *soroche*
 - Pautas de seguridad en las calles y dentro de los recintos públicos
 - Pautas de seguridad de los artículos de valor, pasaporte, dinero, tarjetas de crédito, máquinas fotográficas y boletos aéreos.
 - Información sobre el tipo de cambio y recomendaciones para el cambio de monedas y billetes.
 - Información sobre el pago del T.U.U.A. y sobre la penalidad en caso de la pérdida de la hoja de migración.
 - Información sobre el requerimiento de los hoteles en Perú por las copias de pasaportes y la hoja de migraciones.
 - Información del clima de las ciudades que el pasajero visitará y pautas de vestimenta.
 - Pautas sobre el servicio de taxis y transporte público.
 - Información sobre el costo por el servicio de correo, llamadas internacionales e Internet.
 - Información sobre los horarios de atención al público de bancos, comercios y farmacias.
- Señalar los puntos de interés en la ruta.
- Entregar y explicar la documentación enviada por la agencia, necesaria para su estadía (*voucher* de servicios, itinerario, tickets aéreos, *tags* de maletas, mapas, etc.)
- Explicar el itinerario del programa a cumplir y comparar el itinerario local con el itinerario que la agencia internacional ha entregado al turista. En caso de existir diferencia entre ambos itinerarios, se debe informar a la agencia operadora. Durante la explicación del itinerario, se debe dar la siguiente información:
 - Explicación del contenido y uso de los cupones de la agencia local.
 - Explicación de los servicios turísticos en cada ciudad (hospedaje, alimentación y tours incluidos, así como propinas e impuestos no incluidos).
 - Descripción de las características de las unidades de transporte que se utilizan en los distintos destinos.
 - Información sobre el clima y la vestimenta apropiada a usar en cada uno de los destinos y los tours.
- Indagar sobre las restricciones alimenticias de los pasajeros y sobre las enfermedades que padezcan.
- Conducir y acompañar al pasajero a la recepción del hotel y asistirlo en el *check-in* hasta el término del mismo.
- En caso de grupos, recolectar los pasaportes con la hoja de migración y entregar la tarjeta de registro para ser llenada por los pasajeros.
- Entregar las llaves de las habitaciones.

- Informar al pasajero sobre los servicios básicos del hotel, sus restricciones y la hora del *check-out*.
- Informar los horarios de comidas del hotel y la ubicación de las áreas de restaurantes y habitaciones.
- Informar sobre la programación del día siguiente y establecer la hora de recojo.
- Coordinar con el pasajero la programación de la llamada de despertar y del recojo de maletas, de ser el caso, según el programa establecido y los requerimientos del pasajero.
- Brindarle al pasajero los teléfonos del operador local y los teléfonos de emergencia.
- Coordinar con el chofer y el personal encargado de las maletas del hotel la recepción del equipaje, informándoles el número de maletas.
- Entregar a la recepción la tarjeta de registro y el *voucher* de servicios.
- Verificar el envío de las maletas a las habitaciones.
- Establecer contacto con la agencia operadora en caso surja algún problema durante el traslado.
- Informar el final del traslado a la agencia operadora.

6.2.2. Traslado del hotel al aeropuerto, terminal terrestre, marítimo, lacustre y/o estación de tren. (*Check-out*)

- Recabar todo el material y documentación necesaria para realizar el servicio y entregar al pasajero.
- Coordinar con la agencia el lugar de recojo, la hora, el número de pasajeros y el nombre del pasajero o grupo, así como el número y hora de vuelo y el nombre de la línea aérea. Aplica de forma similar para los servicios terrestres, marítimos o lacustre.
- Coordinar con la agencia los detalles del transporte turístico contratado (nombre de la empresa, tipo de bus y nombre y teléfono del chofer).
- Coordinar y confirmar con el transporte la hora de recojo, calculando el tiempo para llegar con anticipación al lugar de inicio del servicio, considerando que el traslado para un vuelo internacional deberá darse con 3 horas antes de la hora estimada de salida, y para los vuelos nacionales, con 2 horas antes. La hora del traslado para la estación de tren o terminal terrestre se dará entre 30 a 45 minutos, dependiendo de ubicación del hotel dentro de la ciudad. El horario para los puertos dependerá de las restricciones y condiciones de cada puerto, y la hora límite de embarque solicitada por la empresa naviera.
- Confirmar con la agencia operadora o la línea aérea si el vuelo se mantiene en el horario previsto. En caso de las salidas en tren o buses, los horarios se reconfirman en la tarde del día anterior.
- Verificar que la unidad de transporte se encuentre limpia y con el micrófono y el aire acondicionado en buen estado y operativo. Asimismo, que cuente con extinguidor y botiquín.
- Coordinar con el chofer la ruta principal a tomar y las posibles rutas alternas en caso se presenten inconvenientes, de acuerdo a normas de la empresa.
- Contactar al pasajero o grupo.
- Verificar que el pasajero haya realizado el pago de sus consumos extras antes de partir, en caso contrario, asistirlo en el *check-out* del hotel y ante cualquier inconveniente que se presente en el proceso.
- Verificar que traiga consigo los *vouchers* de servicio, tickets aéreos y demás documentación necesaria para su próximo destino (de ser el caso) y entregada al momento de llegar al país.
- Verificar que el pasajero tenga su pasaporte con la tarjeta andina de migración.
- Verificar si recabó todos sus objetos personales y de valor de la caja de seguridad del hotel, y la entrega a la Recepción la llave de la habitación.
- Chequear y contar el número de maletas en presencia de los pasajeros antes que los maleteros del hotel suba el equipaje al bus.
- Conducir al pasajero o grupo al bus y reconfirmar el número de maletas con los maleteros y el chofer.
- Contar el número de pasajeros antes de partir.

- Pagar las propinas a los maleteros del hotel.
- Recolectar el reporte de evaluación de servicios y recoger información sobre la satisfacción del servicio brindado.
- En ruta, explicar el procedimiento de chequeo en el aeropuerto, terminal terrestre, marítimo, lacustre y/o estación de bus y el costo de las tasas por uso de instalaciones o cualquier otro pago que se requiera para el embarque.
- Informar sobre los artículos prohibidos de llevar en el equipaje de mano (aerosoles, objetos punzo-cortantes, etc.), de acuerdo a las medidas de seguridad vigentes para cada caso.
- Informar sobre los pesos máximos por persona permitidos en el equipaje, tanto para vuelos nacionales como internacionales.
- Coordinar con los maleteros del aeropuerto el traslado del equipaje al counter de la línea aérea o de la empresa de transporte.
- Verificar que no haya quedado alguna pertenencia del pasajero dentro del bus.
- Conducir al pasajero o grupo al counter de la línea aérea o de la empresa de transporte y asistirlo en el chequeo (de ser posible) o informar las condiciones para la realización del mismo, en caso el pasajero lo tenga que hacer por su cuenta.
- Verificar que el pasajero tenga la tarjeta de embarque con los detalles del vuelo, bus o tren (número de puerta de embarque y hora) y los tickets de equipaje, de acuerdo a la cantidad de maletas chequeadas.
- Informar al pasajero el tiempo de vuelo a la ciudad de destino (en caso de vuelos nacionales) y el tipo de avión.
- Establecer contacto con la agencia operadora en caso surja algún problema durante el traslado, o durante el *check in* en el counter de la empresa de transporte.
- Conducir y acompañar al pasajero al counter de pago de la Tasa Unica de Uso de Aeropuerto (TUUA), y/o cualquier otra tasa o pago que se disponga en el terminal terrestre o estación de tren.
- Sugerir al pasajero que esté atento a la llamada de embarque.
- Acompañar al pasajero hasta el ingreso a las salas de embarque y del control migratorio y/o policial.
- Informar el final del traslado a la agencia operadora.

6.3. Asistir al turista en diversas situaciones y eventualidades que se presenten durante su estadía: El turista al tener itinerarios variados y movilizarse constantemente, es susceptible a tener problemas y a enfrentar eventualidades que pueden empañar su viaje. El Trasladista, en este caso, es la persona que lo va a asistir en estos momentos, haciendo lo posible para tratar de solucionar su problema a la brevedad y permitir que el turista pueda gozar de las vacaciones que esperaba.

Los problemas más comunes que se presentan y que el Trasladista tiene **la responsabilidad** de asistir, coordinando con la empresa, son los siguientes:

6.3.1. Cancelación de vuelos por razones técnicas: Debido a un mal funcionamiento del avión. En este caso, la línea aérea carga con toda la responsabilidad.

- Ayuda a recuperar los tickets aéreos y equipajes.
- Protege al pasajero para el siguiente vuelo.
- Exige que la línea aérea asuma los gastos de alojamiento, traslados (in/out) y comidas.

6.3.2. Cancelación de vuelos por razones climáticas: Es una situación fortuita, por lo que la línea aérea no se responsabiliza y es el pasajero el que asume los gastos que genere la demora.

- Ayuda a recuperar los tickets aéreos y equipajes.
- Protege al pasajero en el siguiente vuelo.
- Traslada al pasajero al hotel, en caso el vuelo se re programe para el día siguiente.

6.3.3. Pérdida de equipaje por culpa de la aerolínea: En todos los aeropuertos existe un departamento al cual dirigirse en caso de daños o pérdida del equipaje, su nombre es *Lost & Found*, y el documento que se expide cuando se producen irregularidades con las pertenencias de los clientes se conoce con el nombre de PIR (Property Irregularity Report).

- Verifica que el pasajero haya solicitado al personal de la línea aérea, el documento PIR antes de salir del aeropuerto. De ser así, verifica que lo haya llenado correctamente.
- En caso aparezca el equipaje, exige a la aerolínea el envío del mismo al hotel o al lugar de destino.
- En caso no aparezca, exige a la aerolínea el pago de una indemnización económica.

6.3.4. Pérdida o robo de pasaporte

- Acompaña al pasajero a realizar una denuncia policial en la comisaría respectiva.
- Informa sobre la documentación necesaria para realizar el trámite del nuevo pasaporte o salvoconducto (copia del pasaporte perdido con el número y fecha de emisión y expiración del mismo; fotos tamaño pasaporte).
- Acompaña al pasajero a la embajada respectiva.

6.3.5. Pérdida de hoja de migraciones

- Informa al pasajero que tiene que solicitar una nueva hoja en el counter de la aerolínea y llenarla correctamente.
- Acompaña al pasajero a pagar la tasa de penalidad.

6.3.6. Robo de objetos personales

- Acompaña al pasajero a realizar una denuncia policial en la comisaría respectiva.
- Lo asiste en la elaboración de un documento donde debe constar: una lista de objetos robados, con el valor aproximado de cada uno; el día, el lugar y la hora del robo, así como la descripción del mismo.
- Acompaña al pasajero a pagar la tasa correspondiente por denuncia policial al Banco de la Nación.
- Lo acompaña a recabar el documento de denuncia policial para los fines que el turista estime convenientes.

6.4. Asesorar al turista: En esta función el Tradadista suministra al pasajero información adicional sobre diversos aspectos que puedan estar relacionados con su viaje.

Las **responsabilidades** del Tradadista dentro de esta función son:

- Informar sobre los circuitos turísticos o atractivos de la ciudad o país y ofrecerlos para que puedan ser visitados fuera de su itinerario, de acuerdo a su tiempo libre y a los requerimientos del pasajero. La venta se concreta por medio de la agencia operadora.
- Asesorar al pasajero en la elección de restaurantes, lugares de diversión y espectáculos.
- Asesorarlo en el pago de propinas a mozos y maleteros, en caso no estén incluidas en su paquete turístico.
- Orientarlo en la compra de souvenirs en los distintos destinos nacionales que visite, de acuerdo a los requerimientos del pasajero.

Para el ejercicio de su labor, el Tradadista debe contar con ciertos **conocimientos**, que le permitan desarrollar de manera eficiente y satisfactoria estas funciones. Entre ellos debemos mencionar los siguientes:

- Técnicas de manejo y conducción de grupos
- Manejo de técnicas de dicción y expresión oral
- Uso perfecto del idioma en el cual ejerce su labor
- Manejo de vocabulario apropiado y técnico en el idioma en el cual desempeña su labor.
- Técnicas de atención al cliente o pasajero

- Buena comunicación visual
- Conocimientos básicos de legislación turística, aerocomercial y del sistema internacional de comercialización del turismo.
- Conocimiento de los trámites a seguir ante las autoridades policiales, empresas de tarjetas de crédito, consulados y líneas aéreas, por el robo o pérdida de documentos, boletos aéreos, pasaportes u otros objetos personales de valor.
- Conocimiento de rutas de desplazamiento, principales y alternas en la ciudad.
- Conocimiento de los atractivos turísticos y puntos de interés intermedios ubicados a lo largo de la ruta.
- Maneja información genérica y actual del país, su región, su departamento, o su ciudad.
- Maneja información básica sobre los principales itinerarios de turismo, convencional y no convencional del país, de acuerdo a los requerimientos del turista y de la agencia.
- Maneja información general de los principales atractivos turísticos, culturales y naturales a nivel nacional.
- Maneja información general y actualizada de la realidad política, social y económica de los países generadores del turismo receptivo hacia el Perú
- Maneja una base de datos con información detallada y actualizada de aeropuertos, líneas aéreas, hoteles, transporte turístico, etc., con números telefónicos, contactos y números de emergencia.
- Maneja información de los servicios disponibles localmente, como bancos, Internet, correos, cabinas telefónicas, con sus horarios de atención al público y el costo aproximado de los servicios.
- Conocimiento de los horarios, tiempo de vuelo y tipo de aviones.
- Conocimiento de los servicios locales y atractivos turísticos próximos al hotel del pasajero, así como el horario de misas o rituales religiosos en las diversas iglesias o templos cercanos.
- Conocimiento del sistema de reembolso y/o compensación que tiene el tour operador ante servicios no prestados al turista.

7. FUNCIONES DEL TOUR CONDUCTOR (TC)

Tour Manager, Tour Conductor, Tour Director Tour Leader o Tour Escort, son los diferentes nombres con los que se le designa a la persona encargada de acompañar en todo momento a un grupo de turistas, del que es responsable, ya sea en viajes o recorridos regionales, nacionales o internacionales.

Son contratados por las agencias mayoristas del exterior o por el tour operador nacional, con el fin de supervisar que los programas de visita se cumplan, para velar por la calidad de los servicios contratados y asistir a los turistas integrantes del grupo en cualquier requerimiento que tengan durante todo el viaje designado en el programa a cumplir.

La información turística que proporciona es general y puntual. No suministran información ilustrativa, esa es la función de los guías locales, pero sí se puede recurrir a ellos para obtener información de referencia sobre el país o ciudad receptora, y para resolverles a los turistas problemas técnicos relacionados con los servicios incluidos y contratados.

Los Guías de Turismo que tienen viajes terrestres cumpliendo la labor de guiado, pueden asistir a los Tour Conductores compartiendo o asistiéndoles en algunas de sus funciones, o asumiéndolas en su totalidad en caso los turistas no cuenten con un TC.

Las funciones del Tour Conductor en el ejercicio de su labor, son las siguientes:

7.1. Acompañamiento en viajes: El Tour Conductor acompaña al grupo de turistas en sus viajes programados dentro del país, verificando que todos los servicios ofrecidos sean proporcionados de acuerdo al programa turístico.

Las **responsabilidades** dentro de esta función son:

- Coordinar con la agencia los detalles del servicio.
- Revisar el itinerario, reserva de hoteles, plan de comidas, lugares de visitas y otros servicios incluidos.

- Verificar la documentación asignada al viaje terrestre como: relación de pasajeros (con número de pasaporte), lista de garitas, *rooming list*, itinerario, cupones de la agencia y material visual (mapas, folletos).
- Verificar el monto de dinero asignado al viaje, incluyendo los pagos en efectivo de alimentación, propinas u otros servicios. Asimismo, debe verificar los topes de los gastos que deba realizar en cada rubro.
- Recabar el dinero por concepto de viáticos.
- Ser responsable con el dinero o especies valoradas el tour operador entrega para la operación de los servicios, y también de aquellos que los turistas proporcionan para su posterior entrega al tour operador.
- Tener los contactos y números telefónicos de emergencia del tour operador, como de los operadores locales de los destinos incluidos en el programa.
- Realizar el check-in y check-out en los hoteles, supervisar la asignación de habitaciones y el manejo del equipaje.
- Coordinar la programación de las llamadas de despertar y el recojo de maletas.
- Antes de partir hacia un nuevo destino, el Tour Conductor debe verificar que el pasajero haya realizado el pago de sus consumos extras, que haya recabado todos sus objetos personales y de valor de la caja de seguridad del hotel, y que haya entregado a la Recepción del hotel la llave de la habitación.
- Chequear y contar el número de maletas en presencia de los pasajeros a la hora de dejar un hotel y dirigirse a otro destino.
- Reconfirmar el número de maletas con los maleteros y el chofer.
- Contar el número de pasajeros antes de partir hacia un nuevo destino y a la hora de iniciar los tours.
- Brindar las explicaciones pertinentes y necesarias sobre el itinerario, las ciudades a visitar y los lugares de interés, incluidos en el programa.
- Proporcionar información general y precisa sobre los puntos de interés en la ruta y sobre el destino a visitar.
- Informar sobre los servicios que proporcionan los hoteles y restaurantes incluidos en su programa, así como aclarar sobre los servicios y/o alimentación a cargo del operador.
- Supervisar la atención en los hoteles o restaurantes.
- Organizar el tiempo, considerando la edad de los turistas, tamaño y tipo del grupo e interés de los mismos.
- Autorizar las paradas con descenso de la movilidad durante el trayecto para la toma de fotos, y en los casos extraordinarios, según el interés del grupo, considerando el tiempo disponible y la seguridad de la zona para el pasajero.
- Establecer las paradas necesarias en la ruta para el uso de baños y provisión de alimentos.
- Verificar que los transportes a utilizarse estén limpios, que tengan micrófono y aire acondicionado, y que cuenten con botiquín, extinguidor y balón de oxígeno (de ser el caso).
- Supervisar que el chofer asignado a la unidad de transporte turístico cumpla con las normas vigentes en el Reglamento de Tránsito, sobretodo respetando la velocidad máxima asignada a los viajes terrestres en las carreteras del país.
- Velar por la salud y seguridad de los pasajeros en la unidad de transporte y durante el recorrido, tanto de la integridad física como de los objetos personales.
- Confeccionar los carteles de información sobre las actividades y colocarlos en lugares visibles.
- Cumplir con el recorrido y las visitas a los lugares de interés incluidos en el programa.
- Efectuar el pago de hoteles y restaurantes.
- Pagar a los maleteros en hoteles y aeropuertos, estaciones de tren o bus, por concepto de propinas, así como a los mozos en los restaurantes.
- Controlar la calidad de todos los servicios del viaje y velar por el cumplimiento de los servicios contratados e incluidos en el programa.
- Solucionar problemas y eventualidades, adoptando las conductas más adecuadas ante imprevistos: averías, embotellamientos, huelgas, accidentes, enfermedades, *overbookings*, retrasos o cancelaciones de vuelos, etc.

- Establecer comunicación con la agencia ante cualquier duda o inquietud del pasajero, respecto a su itinerario y programa establecido o ante cualquier problema que se suscite en el viaje.

7.2. Realizar las coordinaciones con los operadores locales: En el desempeño de esta función, el Tour Conductor hace las coordinaciones necesarias para que los servicios contratados se cumplan tal cual fueron contratados y ofrecidos a los pasajeros.

Las **responsabilidades** en el desempeño de esta función son:

- El día anterior, establecer comunicación telefónica con los proveedores de servicios en los destinos para confirmar las reservas del viaje (vuelos, guías locales, hoteles, restaurantes, transporte, etc.)
- Confirmar la hora del vuelo, de ser el caso.
- Confirmar con el transporte turístico la hora de recojo.
- Verificar con el Guía local el itinerario y los lugares a visitar incluidos en el programa, así como confirmar la hora de inicio del tour.
- Confirmar la reserva de habitaciones en el hotel respectivo, de acuerdo al número de pasajeros.
- Confirmar y realizar las reservas de mesas en los restaurantes y coordinar las comidas y supervisar las opciones del menú.
- Verificar el horario de atención de los lugares turísticos a visitar y si estarán abiertos el día de la visita.
- Informarse previamente sobre huelgas, manifestaciones, cierre de carreteras o cualquier inconveniente que pueda afectar el desplazamiento del grupo hacia su próximo destino, para tomar las medidas necesarias, previa coordinación con la agencia operadora.
- Controlar y supervisar las visitas opcionales (venta, inscripción, reserva, cobro, etc.)

7.3. Ofrecer y vender visitas opcionales: Esta función la realiza respetando el programa establecido, con el fin de que los pasajeros amplíen sus conocimientos y sea un complemento del viaje.

Las **responsabilidades** del TC en esta función son:

- Contar con una relación de los lugares que pueden ser visitados, tomando en cuenta la ubicación, disponibilidad de tiempo y duración de visita de los mismos, con horarios de visita y costos de los ingresos.
- Brindar información veraz del lugar que se ofrece, en temas como vías de acceso, tiempo de duración, tipo de atractivo, grado de dificultad, etc.
- Realizar la inscripción de los pasajeros interesados.
- Hacer la reserva del transporte y del guía, en caso no haya en el lugar una oficina del operador local.
- Cobrar al pasajero el importe del tour ofrecido.

7.4. Asistir al grupo: Mediante esta función el TC brinda su colaboración y ayuda oportuna ante cualquier problema que pueda tener algún miembro del grupo.

Las **responsabilidades** en este punto son:

- Asistir al grupo en la compra de objetos o souvenir de su interés en los mercados y tiendas.
- Asistirlos en los primeros auxilios y coordinar su ingreso a los centros hospitalarios.
- Auxiliar y asistir a los pasajeros en caso de robo o pérdida de documentos y acompañarlo a realizar la denuncia respectiva.
- Asistirlos a la hora de realizar el cambio de monedas y billetes.
- Apoyarlos en la traducción del idioma a la hora de comunicarse con otras personas.

- Asistirlos en el uso de cabinas telefónicas y/o compras de tarjetas de teléfono, llamadas internacionales, servicio de correo, compra de estampillas, compras de medicamentos en farmacias, etc.
- Asistir y/o acompañar a los pasajeros durante el tiempo libre que tengan en cada ciudad. En caso los pasajeros quieran salir fuera del hotel por su cuenta, proporcionarles una tarjeta del hotel y darles toda la información que requieran para que puedan retornar sin inconvenientes y con la seguridad del caso.

7.5. Orientar y asesorar al grupo: Se refiere a la función por medio del cual el Tour Conductor suministra información o puntos de referencia generales sobre diversos aspectos relacionados con su viaje.

Las responsabilidades dentro de esta función son:

- Asesorar sobre elección de restaurantes y comidas, salidas nocturnas, servicios religiosos, medidas de seguridad, comportamiento, vestimenta.
- Informar y asesorar sobre las características de los productos típicos del lugar, para que las tome en cuenta a la hora de la compra.
- Orientar sobre las actividades que se pueden realizar en el lugar, de acuerdo a los requerimientos del grupo y el tiempo libre de los mismos, para que pueda ofrecer y vender visitas opcionales
- Asesora en la cantidad de dinero por concepto de propinas que deben entregar al guía local, chofer (bus, bote, lancha), maleteros, etc.

Para el ejercicio de su labor, el Tour Conductor debe contar con ciertos **conocimientos**, que le permitan desarrollar de manera eficiente y satisfactoria estas funciones. Entre ellos debemos mencionar los siguientes:

- Técnicas de manejo y conducción de grupos
- Capacidad explicativa y de síntesis
- Manejo de técnicas de dicción y expresión oral
- Uso perfecto del idioma en el cual ejerce su labor
- Buena comunicación visual
- Técnicas de atención al cliente o pasajero
- Técnicas de primeros auxilios.
- Procedimientos de etiqueta social
- Psicología de grupos e individuos.
- Tipologías de turistas, según diversos criterios.
- Manejo de cronogramas y cálculos de tiempos.
- Conocimientos básicos de legislación turística, aerocomercial y del sistema internacional de la comercialización del turismo.
- Conocimiento de rutas de desplazamiento, principales y alternas hacia los atractivos turísticos y distintos destinos en la ruta.
- Maneja información de los principales atractivos turísticos, culturales y naturales a nivel nacional y mundial.
- Conocimiento de los atractivos turísticos y puntos de interés intermedios ubicados a lo largo de la ruta del viaje.
- Conocimientos de las expresiones culturales populares del país (fiestas, danzas, costumbres, gastronomía, etc.)
- Conocimientos de los fundamentos de la Ecología
- Maneja información actual y general del país y de cada ciudad que se visita.
- Maneja información actualizada de la realidad política, social y económica de los países generadores del turismo receptivo hacia el Perú.

- Maneja información general de las variadas expresiones culturales populares del país (gastronomía, danzas, fiestas, costumbres, etc).
- Maneja información básica sobre los principales itinerarios de turismo, convencional y no convencional del país, de acuerdo a los requerimientos del turista y de la agencia.
- Conocimiento de los trámites a seguir ante las autoridades policiales, empresas de tarjetas de crédito, consulados y/o líneas aéreas, por el robo o pérdida de documentos, boletos aéreos, pasaportes u otros objetos personales de valor.
- Maneja una base de datos con información detallada y actualizada de aeropuertos, líneas aéreas, hoteles, transporte turístico, etc., con números telefónicos, contactos y números de emergencia.
- Maneja información de los servicios disponibles localmente, como bancos, Internet, correos, cabinas telefónicas, con sus horarios de atención al público y el costo aprox. de los servicios.
- Maneja una base de datos de las embajadas, consulados, estaciones de policía, hospitales y clínicas, oficina de migraciones, restaurantes, centros de diversión, centros comerciales y artesanales, centros culturales, galerías de arte, etc., con horarios y ubicación.
- Conoce los horarios y tiempos de vuelos.
- Conocimiento de lectura de mapas.
- Maneja información de los puestos de servicios en la ruta en caso de necesitar auxilio mecánico, emergencias médicas, provisión de alimentos, puestos policiales, baños, etc., donde se detalle la ubicación y los teléfonos.
- Conocimiento de las alergias y tipo de alimentación de los pasajeros.
- Conocimiento de las enfermedades y la medicación de los pasajeros.
- Conocimiento del sistema de reembolso y/o compensación que tiene el tour operador ante servicios no prestados al turista.

8. ETICA PROFESIONAL

La buena ética profesional es una obligación para todos los profesionales que se desempeñan en las funciones de Guías de Turismo, Trasladista, y/o Tour Conductor. Es indispensable que siempre se tengan en consideración los siguientes principios básicos:

- No dar información a nuestros pasajeros que perjudiquen la imagen del país, de la ciudad y/o del tour operador a cargo de los servicios.
- Dar a los turistas la información verídica, confirmada y actualizada de los datos geográficos, históricos, económicos, sociales y políticos.
- Tener presente en todo momento la presentación y comportamiento personal ante los turistas, en los lugares públicos y en los establecimientos de los proveedores de cada uno de los servicios turísticos.
- Cumplir en conservar y cuidar los lugares de visitas y denunciar ante las autoridades a los visitantes que atenten contra ellos.
- Cumplir con las normas de seguridad establecidas en los lugares de visitas.
- Tener presente en todo momento la presentación y comportamiento personal ante los turistas, en los lugares públicos, y en los establecimientos de los proveedores.
- No proporcionar información de los turistas a personas que no pertenezcan a la agencia y/o el tour operador, salvo que existan instrucciones específicas, o la operatividad del servicio obligue a proporcionar alguna de esta información.
- No realizar acciones o actividades que perjudiquen al tour operador o a sus pasajeros.
- No fijar ante los turistas posición alguna por una determinada ideología política, creencia religiosa o conflicto racial existente.
- Cumplir las normas y políticas del tour operador en la preparación, programación y realización
- Utilizar el uniforme, credenciales o identificaciones que el tour operador designa para la atención de sus turistas.

- No ofrecer o vender servicios turísticos ajenos a los que el tour operador proporciona y que se puedan considerar como competencia desleal.
- Tener presente que la relación con nuestros pasajeros es meramente profesional, y en lo posible se debe mantener bajo dichas condiciones; salvo que exista algún caso especial que amerite desarrollar otra clase de vínculo personal...
- No quedarse con las propinas asignadas a los prestadores de servicios (guías, choferes, maleteros).
- Tener siempre en cuenta las buenas relaciones que el tour operador está en la obligación de tener con todos los proveedores contratados durante la operación de todos los servicios turísticos.
- Respetar los servicios aceptados y no cancelarlos por tomar otros servicios con otros operadores por un mejor beneficio económico.
- Respetar el tour establecido y no "sugerir" al pasajero el cambio del mismo por conveniencia propia, respecto al tiempo.
- Evitar el consumo de bebidas y/o drogas que afecten el normal desempeño ante los pasajeros.
- Evitar fumar en presencia de los pasajeros.
- No sugerir ni propiciar la visita opcional a un sitio con el fin de ganar comisiones.
- Tener siempre en cuenta el interés del pasajero al sugerir tours opcionales.
- Evitar sugerir alguna compensación económica por nuestros servicios.
- Cumplir en presentar la liquidación de gastos por tours y/o viajes, detallando lo realmente gastado, y entregando los documentos necesarios para justificar los mismos.

9. GLOSARIO

Asistencias: Es la atención en el aeropuerto que realiza un representante de servicio. Las asistencias se dividen en nacional e internacional, dependiendo la línea aérea de los pasajeros; y de llegada, de salida, y/o asistencias con conexión. Se dividen en:

(a) asistencia de llegada: Normalmente sólo se contacta al pasajero para averiguar como llegó y/o ayudarlo en caso de tener algún problema con su equipaje; (b) asistencia de salida: Se contacta al pasajero, se chequea su equipaje y ticket aéreo, se le ayuda en el pago de impuestos y acompañamiento al ingreso de las salas de embarque; y (c) asistencia con conexión: En el cual se realiza una asistencia de llegada y a continuación una de salida para otro vuelo, sea nacional o internacional.

Briefing: Información genérica del país e información detallada del itinerario que se le brinda al pasajero al principio de su programa.

Check-in: Registro de entrada en el establecimiento de servicios.

Check-out: Registro de salida del establecimiento de servicios.

City tour: Vista de la ciudad

Contact: Se denomina *contact* cuando un representante de servicios se cita personalmente con el pasajero con el fin de darle algún material o información. Normalmente se programa los *contact* para aquellos pasajeros que no tienen traslado de llegada internacional y se le debe entregar la documentación, dar el *briefing* correspondiente y coleccionar el *voucher* o pago del programa solicitado.

Counter: Palabra procedente del inglés, cada vez más utilizada, cuya traducción es mostrador (referido al de la recepción).

Courtesy Call: Como su nombre lo indica es una llamada telefónica de cortesía que se hace a un pasajero o a un Tour Conductor (TC), con el fin de saber como le va en su programa o si requiere algo. Normalmente se programa un *courtesy call* cuando el pasajero tiene días libres en su programa o es un pasajero *Vip*.

Escort: Son los representantes de servicio que acompañan a los grupos o *fits* en un lapso determinado fuera de los servicios de traslados.

Extras: Aquellos servicios prestados por el hotel que no son su actividad principal, por ejemplo, room service, lavandería, etc.

Fits: Son los viajeros que "compran tours" pero no necesariamente viajan con el grupo en un viaje particular suyo. Un gran número de ellos están clasificados como tours independientes no particulares (FIT). Los viajeros pagan por un itinerario completamente planeado y puede que se les dé una serie de vales que sirven para comprar todos los servicios que requiere el viaje, pero ellos no forman parte de un grupo con un viaje organizado. Partes del mismo se hacen con otros grupos organizados, puede que se vayan cambiando de un grupo a otro durante varias etapas del viaje. Los viajeros FIT se benefician de poder pagar un viaje completamente organizado y, en muchos casos, conseguir el conjunto de servicios, alojamientos, trasportes de tierra y diversiones a un precio total que es menor que el que hubiesen pagado de haberse organizado ellos mismos el tour. La mayoría de tour operadoras denomina "Fit" cuando el número de pasajeros está dentro del rango de 1 a 9 personas.

Full day out: Excursiones por día fuera de la ciudad.

Full day in: Excursiones por día dentro de la ciudad.

Grupos: La mayoría de los tour operadores consideran un grupo a partir de 10 personas. Normalmente las agencias mayoristas incluyen a un YC a partir de 15 pasajeros. Los grupos pueden formarse por personas de distintas localidades que coinciden con un programa de fechas fijas elaborado por el tour operador y la agencia mayorista. También se forman de un grupo de personas unidas por lazos de amistad, familiar, o de un interés particular, que por medio de una agencia de viajes del exterior solicitan a una agencia mayorista un programa específico, lo cual el tour operador local se encarga de atender.

Hora a disposición: Al Guía se le contratará por un número determinado de horas para perímetro de la ciudad a excepción de los lugares turísticos que estén en la ruta del viaje.

Host / Hostess: Para grupos importantes los representantes de servicios desempeñan esta función en los hoteles donde se hospedan los grupos, y se da principalmente en el momento de recepción en un traslado de llegada entre aeropuerto y hotel. Apoya al representante que realiza el traslado con el fin de tener las habitaciones asignadas, las tarjetas de registro, las llaves de las habitaciones y preparar el lugar para proporcionar el *briefing*, de acuerdo a lo reservado por la agencia. Cuando no hay maletero programado, supervisa que el equipaje sea llevado por los *bell boys* a las habitaciones. En casos especiales también se programan en los restaurantes para grupos importantes o especiales con el fin de tener las mesas listas, coordinar el servicio de comida y apoyar ante cualquier incidente. También se encarga de hacer el despacho de los tours en los hoteles y restaurantes, y del despacho y recepción de los viajes terrestres.

No show: Son aquellos clientes que teniendo reserva, no se han presentado a la hora y fecha prevista en el hotel.

Overbooking: El hecho de reservar más habitaciones de las disponibles. Se trata de una práctica penalizada pero habitual. Su control radica en la buena gestión de las reservas.

Pax: Personas, clientes, pasajeros.

Rooming list: Relación de turistas pertenecientes a un grupo o contingente, con la información de nombres y apellidos, número de pasaportes, nacionalidad, edad, y distribución de habitaciones.

Tags: Etiqueta que se adjunta al equipaje donde figuran los datos personales del turista, y el nombre y logotipo del tour operador local.

Tasa Unica de Uso de Aeropuerto (TUUA) : Pago que se realiza los pasajeros por el uso de las instalaciones de un aeropuerto en el momento del embarque o desembarque a las salida y llegada de los vuelos. En otros países se le conoce por el nombre de impuesto de aeropuerto o "airport tax".

Tips: Propinas.

TC: Se entiende que el Guía acompaña al cliente en un viaje pero no guía en el lugar. La agencia proporciona un Guía Local que hable el idioma en cada lugar que este incluido dentro del itinerario de los pasajeros.

Tour: Visita organizada en un tiempo determinado a lugares de interés dentro de una ciudad. El tour siempre está a cargo de un Guía de Turismo o que da la información general en la visita, y en la mayoría de veces también incluye una unidad de transporte.

Tour colonial: Es la visita de dos o tres lugares en el centro histórico de la ciudad más el recorrido del mismo.

Tour compuesto : Cualquier combinación de 2 tours simples con una duración de 4 a 4 y media horas.

Tour Lima moderna: Comprende la visita por la parte moderna de la ciudad o la visita de un atractivo dentro de la parte moderna. Está considerado como un tour simple.

Tour noche: Esta visita es panorámica máximo de tres horas. Empieza a partir de las 18 horas.

Tour operador: En algunos países significa "mayorista de viajes", en otros simplemente la agencia que opera un destino o una localidad determinada, ya sea con sus propios medios o sub arrendando servicio a terceros. Normalmente el Tour Operador es representante de la Agencia Mayoristas que comercializó a nivel internacional el paquete turístico adquirido en el exterior por los turistas

Tour simple: Visita de un lugar de interés monumento, sea un museo, un sitio arqueológico, un mercado indio, o realizar un tour de la ciudad (City tour). Generalmente el tour simple dura entre tres a tres y media horas.

Traslados: Servicio turístico donde se transporta al grupo o al pasajero entre dos puntos geográficos dentro de una ciudad. Los traslados más frecuentes son entre el aeropuerto y un hotel o viceversa. Asimismo en los traslados entre aeropuerto - hotel o viceversa se diferencia en internacional o nacional de acuerdo al vuelo y línea aérea que utiliza el pasajero.

Transfer in: Traslado de llegada a la localidad.

Transfer out: Traslado de salida de la localidad.

Viaje: Excursiones fuera de Lima por más de un día. Este no incluye visita alguna dentro del cualquiera de los servicios que requieran los pasajeros.

VIP: Very Important Person.

Voucher: Bono. Documento expedido por una agencia de viajes amparando unos servicios previamente solicitados. Los bonos representan un compromiso de pago por parte de la agencia.

Waiting list: Lista de espera. Son aquellas reservas que no están confirmadas por "no disponibilidad" de plazas.

10. BIBLIOGRAFÍA

- Asistencia y Guía a Grupos Turísticos, Carlos Picazo, Editorial Síntesis, España. 1996.

- Técnico en Hotelería y Turismo, Tomo I, Editorial Cultural, S.A., Ed. 2003, España
- Organización y Administración de Turismo, Donald .E. Lunberg, España, Ediciones Centrum, 1986.
- Special English for Tourism Managers, Agents and the Agency, Ediciones Collier Macmilln International, New York, 5ta Edición, 1981.
- Estándares Nacionales de Competencia Laboral en Hotelería y Turismo, Guiado en Turismo Convencional, Cenfotur-BID, 2001
- Guía del Servicio Turístico, Luis Miguel Esparza Bermudez
- Word Federation of Tourist Guide Associations, <http://www.wftga.org>