

## MANUAL DE GUIAS

### 1. Sobre la Compañía

#### 1.1 Uniformes

El uniforme consta de las siguientes piezas:

- a) Camisa blanca o negra con logo de manga corta
- b) Pantalón kaki o bluejeans
- c) Bermudas kaki
- d) Medias kaki
- e) Zapatos estilo tennis
- f) Hiking boots

El artículo numero 1 deberá ser adquirir en las oficinas de IL VIAGGIO TRAVEL. Cada uno será responsable de contar con la cantidad de uniformes que necesite.

#### 1.2 Presentación Personal

##### HOMBRES

- a) Pelo corto estilo “clean cut”
- b) No se permiten tintes, decoloraciones, mechas o algún extra que no corresponda a su color natural de cabello.
- c) El uso de joyas no está permitido
- d) RASURADOS SIEMPRE

##### MUJERES

- a) Si tienen el cabello largo deberán recogerse SIEMPRE EN UN COLA.
- b) El uso de joyas deberá limitarse a un par de aretes muy discretos (perlas o argollas pequeñas y un arete en cada oreja )
- c) El maquillaje deberá ser muy discreto.

#### 1.3 El guía y el transporte

Con el fin de cuidar las unidades de transporte, se les solicita :

- a) No sentarse en el dash, ni poner objetos sobre este.
- b) No sentarse en el asiento del conductor.
- c) No sentarse en los descansa brazos.
- d) No accionar o tocar de ninguna manera los controles del aire acondicionado.
- e) Consultar al conductor cuando el micrófono necesite algún ajuste en cuanto a volumen o al sonido.
- f) No ingerir alimentos dentro del transporte.
- g) No abrir la ventana o escotillas mientras el aire acondicionado está funcionando.
- h) No hacer uso de los radios de comunicación sin previa autorización del chofer.
- i) No abrir la puerta divisoria que comunica al chofer con el resto del bus, solicitarlo tocando el vidrio.
- j) No poner el micrófono en lugares donde se pueda caer, cada unidad tiene un lugar determinado donde pueden colocarse , si el micrófono se daña por negligencia del guía, deberá de pagarlo al transportista.



- k) Antes de cada actividad revisar que las cortinas están recogidas y los asientos en posición vertical.
- l) Por consideración al transportista y principalmente por el buen servicio a nuestros clientes, el guía debe de utilizar los baños en el lugar en donde se desayuna.

#### **1.4 Sistema de Pago**

Después de cada servicio es responsabilidad del guía enviar la factura correspondiente a las oficinas de IL VIAGGIO TRAVEL. En cuanto la factura original sea recibida el pago se realizara por transferencia bancaria o cheque.

#### **1.5 Elaboración de facturas**

Todos los guías deben de contar con facturas timbradas a su nombre o de alguna empresa, en la elaboración de facturas se debe de indicar :

Nombre correcto de la empresa: IL VIAGGIO TRAVEL S.A.

Nombre del grupo o servicio

La tarifa.

#### **1.6 Control de Calidad**

Al finalizar cada tour o gira, nuestra agencia envía un cuestionario al azar a algunos clientes para que ellos mismos evalúen la calidad no solo de nuestro servicio sino también de cada uno de nuestros proveedores. Así mismo se realizara una selección de forma aleatoria de un tour o servicio y un cliente incógnito sera quien evalúe cada punto requerido.

### **2 Operación**

#### **2.1 Comunicación en caso de emergencia**

Si tiene una EMERGENCIA durante el horario de oficina se deberá comunicar al 2289 82 25. Se les recuerda que el horario de la oficina es de lunes a viernes de 09:00 a.m. a 06:00pm. Los números de celular de emergencia son: 8880 05 17 // 8354 51 81 // 8844 71 81

Se debe entender por emergencia:

- a) Enfermedad de usted o de los pasajeros.
- b) Accidentes.
- c) Guía, transportista o staff que no se presente a la hora indicada en horas fuera de oficina.
- d) Inconvenientes con operadores y hoteles que se tienen que solucionar inmediatamente ya que pueden causar serios inconvenientes en el desarrollo de la operación y malestar a nuestros pasajeros.

#### **2.2 Pertenencias de los pasajeros**

En todas las paradas del tour deberán explicar de modo directo y claro a sus pasajeros que :

***NO NOS HACEMOS RESPONSABLES POR OBJETOS DE VALOR OLVIDADOS***

Es responsabilidad tanto del guía como del chofer revisar el bus en detalle ( revisar entre los asientos y por debajo de los mismos , así como el Baño ) después de terminado cada servicio .

Antes de llegar al final del tour o servicio decirle lo siguiente a los pasajeros:

“ Señores y señoras necesito su atención por favor ”

Por favor tome nota si:

- 1) Tienen sus cámaras con ustedes?
- 2) Tienen sus lentes de sol o de lectura con ustedes?
- 3) Tienen sus compras con ustedes?
- 4) Tienen sus billeteras con ustedes?
- 5) Trajeron algún libro, tejidos, lo tienen con ustedes?
- 6) Revisen que nada se les haya caído entre los asientos.
- 7) Verifiquen que tienen su propia bolsa y NO la de un vecino !!

### **2.3 Reportes de Guías**

Es deber del guía informar y recordar TODO accidente o incidente, por insignificante y pequeño que parezca, debe de ser reportado de inmediato por teléfono a la oficina de operaciones con la mayor cantidad de información posible: Nombre del pasajero, descripción de lo sucedido , etc.

### **2.4 Funciones del Guía en la Operación**

- a) Es deber de los guías LEER y COMPRENDER el programa enviado con antelación, utilizando su experiencia para hacer observaciones y preguntas.
- b) Es deber del guía tener una adecuada estructuración del contenido del tour. El guía debe de informar al pasajero sobre las actividades a realizar y constatar de que en efecto todos están informados. El idioma Ingles es oficial para todos nuestros tours. Caso contrario estará claramente indicado, tanto en el parabrisas del autobús, como en el programa del guía.
- c) Si se suscita un problema con uno o más pasajeros y la situación escapa al control del guía, reportar de inmediato a la oficina. Estas situaciones en su mayoría son bastante predecibles, por lo que recomendamos que aunque la situación no este fuera de control al principio, que hagan el reporte de un posible problema y la causa del mismo.
- d) Ningún guía, chofer o funcionario de podrá, bajo ninguna circunstancia, mostrarse agresivo o descortés, con gestos, palabras o actitudes groseras, aunque hayan sido provocados por la mala educación de otros. Si no somos capaces de controlarnos, evitemos el enfrentamiento y busquemos ayuda en alguien más. Debe siempre respetar la diferencia cultural y de idiosincracia de los pasajeros.
- e) En aquellos tours en los que el almuerzo este incluido, es deber del guía asegurarse "personalmente" de que todos los pasajeros estén debidamente sentados, atendidas sus necesidades y satisfechos. Esto no significa que el guía no deba almorzar, por supuesto que debe de almorzar. Primero se asegura que la gente se siente y los atiendan, luego almuerza, pero una vez terminado su almuerzo el guía debe de continuar al tanto de sus pasajeros .
- f) Si bien es cierto que se debe de explotar el tour con una buena cantidad de información, también es cierto que hay que hacer pausas, y después del almuerzo es una gran

oportunidad para hacerlo, pero por espacio de 30 a 45 minutos y no por el resto del tour. Hay que tener cuidado de no exceder los espacios de silencio.

- g) Cada guía tiene una forma propia de dar el tour, sin embargo es importante recordar que hacia el final del mismo, es deber del guía propiciar una serie de preguntas y respuestas para tratar de satisfacer a todos sus pasajeros al no haber cubierto algún tema en particular. Esto se debe de hacer con suficiente tiempo y no 5 minutos antes de llegar.
- h) Es deber del guía, hacer una apropiada intervención con el fin de que no se queden objetos olvidados en el autobús.
- i) Es mejor si el Guía no menciona o discute con los pasajeros los siguiente temas:  
RELIGIÓN y POLÍTICA
- j) Debe informar al cliente sobre el programa de desechos. (traer todas las botellas de plástico y basura no organica al transporte para ser reciclada posteriormente o bien utilizar los basureros de reciclaje correspondientes en la zona que visitan)
- k) Informar al turista de el compromiso de IL VIAGGIO TRAVEL con la sostenibilidad, que promovemos la igualdad de oportunidades para personas con discapacidad y la lucha en contra la explotación sexual de la niñez, la prostitución infantil y el consumo de sustancias ilegales.
- l) Si van a visitar un area silvestre, parques nacionales, atractivos naturales, culturales o arqueologicos es responsabilidad del guia conocer e informar a detalle las regulaciones, capacidad de carga, limitaciones y características para asi lograr una adecuada visita de la zona. Si el guia necesita mayor informacion de la actividad a realizar debe comunicarse con antelacion a la oficina.
- m) En el primer contacto con el cliente y en cada parada del servicio o tour el guia debe dar consejos practicos de seguridad y que debe llevar consigo.
- n) Debe informar al cliente final que colabore en la proteccion ambiental que visita mediante: la desestimulacion de la alimentacion artificial a los animales salvajes y evitar toda extraccion y comercializacion de especies o productos de flora y fauna. Asi como no permitir la introduccion de especies exoticas invasoras. Ni la caza o captura de animales silvestres. Respetando las normativas generales ambientales de cada area protegida.
- o) El guia debe estar al tanto de las politicas conservacionistas del pais y de las actividades de conservacion de las ONG como: conservacion de las tortugas marinas, proteccion de los humedales para proteger las aves en peligro de extincion, zoológicos y viveros privados de especies silvestres con potencial para su reproduccion en cautiverio, creacion de jardines botanicos con plantas medicinales para crear bancos de semillas
- p) Es responsabilidad del guia mantenerse al dia con informacion cultural y natural actualizada de los sitios que visita. Para ello les recomendamos la siguiente lista bibliografia a utilizar:
  - <http://www.infoweb.co.cr>
  - Guia de Aves de Costa Rica y Guia Plantas Tropicales de Costa Rica
  - Parques Nacionales de Costa Rica
  - Volcanes de Costa Rica
  - Frutas Tropicales
  - [www.sarapiquis.org](http://www.sarapiquis.org)
  - [www.reservasprivadascr.org](http://www.reservasprivadascr.org)

- Y contamos con libros e informacion actualizada en la oficina para todo aquel que desee informarse antes de algun servicio

## **2.5 Conocimiento General que debe conocer el Guia**

- Conocer el Manual de Servicio
- Las politicas de IL VIAGGIO TRAVEL
- Codigo de Etica
- Manual de Emergencias
- Conocer las acciones sostenibles de IL VIAGGIO TRAVEL como el Programa ACC asi como su relacion con CODECE
- Entender la nacionalidad de los participantes y respetar idiosincracia de las poblaciones
- Programa de Capacitacion

## **2.6 Informes escritos que debe realizar el Guia (ver protocolo de denuncias en Manual Operativo)**

- Si observa una comercializacion de especies o productos de flora, fauna o piezas arqueologicas
- Si observa algun cambio socio cultural en la comunidad que visita
- Si observa alguna agresion a la ley de igualdad de oportunidades para personas con discapacidad
- Si observa algun tipo de explotacion sexual de la ninez, prostitucion infantil o consumo de sustancias ilegales
- Si observa en las areas de proteccion caceria o captura de animales silvestres, tala de arboles, portacion de armas de fuego, explosivos, materiales toxicos o fogatas

## **3 Conocimiento de Tours Culturales**

### **3.1 GUAYABO – utilizar la pagina web**

<http://www.infoweb.co.cr/turismo/parques/guayabo.html>

### **3.2 Tour Sura**

Para todos los que creen que las Mascaradas son una tradicion 100% costarricense, lamentamos informarles que estan equivocados.

Las Mascaradas son una tradición originaria de Europa que fue adoptada por los ticos hace mas de 4 siglos.

Se inicia en España alrededor del los años 1600 DC donde las procesiones religiosas iban acompañadas de música y personas usando mascararas.

Cuando la tradición paso al continente Americano y específicamente a nuestro país, tuvo que tropicalizarse, es por eso que las primeras mascaradas fueron con "Caretas" mejor conocidas como "Parlampanes" y eran utilizadas previo a las famosas corridas de Toros de cada comunidad en tiempos de fiesta acompañadas de una banda local.

Era una actividad que le inyectaba alegría al pueblo y que mas bien era de índole improvisado. Fue hasta el año 1824 cuando el señor Rafael "Lito" Valerin le dio el Nombre de oficial de "Mascaradas" a este evento para celebrar las fiestas Agustinas en honor a la "Negrita" Virgen de Cartago. A esta se puede catalogar como la Mascarada oficial ya que iba acompañada de una "Cimarrona". La palabra "Cimarrona" viene de la expresion Guanacasteca "Ganado Cimarron" el cual es un tipo de ganado vacuno muy desordenado y difícil de domesticar.

Existe documentación donde se detalla que todavía en el año 1918 el señor Jesus Valerin, hijo de don "Lito" continuaba la tradición.

Pero fue hasta el año 1930 que la tradición fue llevada a las fiestas de San Jose siendo todo un éxito y así extendiéndose a todo el país.

#### Confección de Las Máscaras

Para confeccionar cada mascara es necesario contar con los siguientes materiales:

Arcilla

Papel periódico

Goma

Fibra de Vidrio

Pinturas

Y lo mas importante: Creatividad

Inicialmente se moldea la Arcilla hasta que se logra el diseño deseado. Una cara, cabeza, etc. Esa arcilla debe secarse durante X cantidad de tiempo.

Ese molde se utiliza para cubrirlo de papel periódico y goma. Leva varias capas de papel que cada una dura aproximadamente X cantidad de tiempo en secar. Una vez que la estructura de papel esta completamente seca se cubre con fibra de vidrio, se lija, acaba y se separa del molde de arcilla para ser pintado. Se utiliza X tipo de pintura ya que es mejor para este tipo de arte. Lo bueno de esto es que uno puede pintar lo que desee, como caras de presidentes, personajes místicos, de terror, etc... sin que nadie se ofenda. Y finalmente se barniza el producto final para darle un mejor acabado que a su vez lo va a dar una mayor protección contra el agua y el sol.

#### Caminata en Universidad para La Paz

Este es uno de los pocos bosques secos ubicados en el Valle Central.

Los mas comunes son los Bosques Lluviosos y Nubosos que pueden ser encontrados en los alrededores del los volcanes Poas, Irazu y Turrialba.

Acá en el sector de El Rodeo y Ciudad Colon tenemos un micro clima muy particular que permite tener vida silvestre de muchas regiones.

Es necesario explicar la historia de la Universidad para La Paz. Como nació, cuando y porque.

Cuales son las carreras que dan, etc.

Luego se da el inicio a la caminata guiada de plantas y arboles del lugar.

Es necesario explicar usos que le dan los locales o el uso que le daban los aborígenes.

Si la fruta se come o no, si tiene flores, si huelen bien o mal, etc.

#### Caminata en Ciudad Colon

Incluir los datos históricos del lugar y de cada una de las paradas que se van a realizar.

Complementar la información con temas como el clima, la ubicación, las costumbres, como se viven las mascaradas en esa localidad.

#### El Almuerzo

Es necesario explicarle a las personas sobre que es lo que van a comer. Por que es un plato típico, como se prepara, en que ocasiones se come usualmente, etc.



### 3.3 CODECE

La Asociación CODECE, durante sus 20 años de existencia, ha trabajado activamente iniciativas de interés social. Como organización ambientalista de base comunal y sin ánimo de lucro, promueve la conservación y el desarrollo sostenible de las comunidades de los Cerros de Escazú (Artículo 3, inciso 12 Estatutos CODECE).

Con dichos principios, CODECE se funda en la comunidad de San Antonio de Escazú en el año 1985, a raíz de la defensa comunitaria del agua del Río Agres. En ese momento esta fuente hídrica alimentaba el acueducto municipal. Desde entonces, se han realizado acciones para mejorar la calidad de vida de los habitantes del cantón de Escazú, enfatizando en la conservación de la Zona Protectora Cerros de Escazú.

De esta forma, la Asociación lucha por la defensa y el mejoramiento de los recursos naturales y del medio ambiente del país (Artículo 3, inciso 1 de los Estatutos de la Asociación), a través de programas y actividades dentro los cuales están:

- a) Se han realizado más de 15 experiencias de educación ambiental con maestros y grupos de escolares del distrito. En el último programa se vincularon jóvenes promotores de la comunidad. La finalidad de dichas actividades es informar y sensibilizar a la población respecto a la relación entre el bienestar social y la calidad ambiental. Uno de los fines de la Asociación es impulsar la educación ambiental (Artículo 3, inciso 6, Estatutos CODECE). Se han publicado dos guías de educación ambiental: “El niño, el agua y el bosque” con la cual se formaron maestros de la comunidad y “Los caminos de la naturaleza” usados en los talleres infantiles.
- b) Participación activa en la Comisión de Trabajo del Plan Regulador de Escazú, nombrada por el Concejo Municipal. Dicho Plan Regulador incluye un importante componente social, enfocado en el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de Escazú.
- c) Se han establecido y dado seguimiento a denuncias ambientales relacionadas con el bienestar de la población, como son las relacionadas con el recurso hídrico donde se ve directamente comprometida la salud pública. Dichas denuncias se han sostenido ante el Tribunal Ambiental y la Municipalidad de Escazú, haciendo partícipe a la comunidad.
- d) Se mantiene una coordinación permanente con la Contraloría Ambiental de la Municipalidad de Escazú en: seguimiento de denuncias, inspecciones, estrategias de manejo ambiental, trabajo con la comunidad, entre otros. Siendo este un ejemplo de cómo las instituciones públicas y las organizaciones comunales pueden apoyarse.
- e) Bajo un Convenio con el MINAE se adelantan acciones conjuntas, así como con el Área de Conservación del Pacífico Central – ACOPAC.
- f) Realización de cuatro Encuentros Ínter cantónales de Organizaciones Civiles y Gobiernos Locales, en coordinación con ACOPAC, la Municipalidad de Escazú y organizaciones de los demás cantones que integran la Zona Protectora Cerros de Escazú, donde se creó la Comisión Intercantonal (Alajuelita, Aserrí, Acosta, Mora, Puriscal, Escazú y Santa Ana). El objetivo es unir esfuerzos en una estrategia conjunta para salvaguardar la Zona Protectora Cerros de Escazú y ponerla al servicio de la población, como fuente generadora de agua, lugar de recreación, riqueza biológica, educación ambiental, etc.

- g) Caminatas recreativas cuyos guías son jóvenes de la comunidad. De esta forma es una actividad generadora de empleo local.
- h) Jornadas de reforestación para asegurar el recurso hídrico a las poblaciones ubicadas en las faldas de los Cerros y prevenir deslizamientos de tierra que atenten contra la población y sus bienes. Así como, embellecer y proteger la diversidad biológica, creando espacios de esparcimiento y de acción ambiental para la comunidad.
- i) Campañas de rotulación con emblemas ambientales para informar a los habitantes y visitantes sobre la importancia de los Cerros. Actividad generadora de empleo a nivel local.
- j) Programas de información y apoyo que promueven la organización de vecinos para que se involucren en el manejo ambiental de sus fuentes de aguas. CODECE fue uno de los organizadores de la capacitación a 30 líderes comunales, a través de COVIRENAS.
- k) Proyecto de Turismo Rural Comunitario “El Encanto de la Piedra Blanca”, administrado por mujeres de la comunidad, con el cual se genera empleo y se favorecen cerca de 20 familias. Además se contribuye con la divulgación de la riqueza cultural de Escazú y con la protección ambiental de los Cerros.
- l) Taller de capacitación de guías locales para integrar a 20 jóvenes de la comunidad en el proyecto de Turismo Rural Comunitario de CODECE.
- m) Programas de sensibilización y capacitación en agricultura orgánica, dirigido a familias de agricultores del Cantón de Escazú. Participaron alrededor de 25 agricultores. Además se elaboró la guía didáctica de agricultura orgánica “No más desiertos verdes”.
- n) Encuentros de vecinos y actividades para integrar a la comunidad, como el taller de cuenta cuentos, donde se incentivó el potencial de los vecinos para relatar anécdotas y cuentos.
- o) Participación activa a nivel nacional en el medio ambientalista. La Asociación CODECE se ha integrado al trabajo realizado por organizaciones como: FECON (Federación Conservacionista de Organizaciones Nacionales), COPROALDE, Centro Agrícola Escazú, Cooperativa Agrícola de San Antonio de Escazú COOPASAE R.L, UPA Nacional y Asociación Costarricense de Turismo Rural Comunitario ACTUAR. A nivel cantonal hay representación en la Red para la Prevención de la Violencia Intra familiar de la Oficina de la Mujer, en la Junta de Salud del Área de Salud de Escazú y en la Comisión Intercantonal de los Cerros de Escazú.

La Asociación CODECE ha desempeñado su labor con el aporte de vecinos que se han comprometido con estos fines. Entre 1989 y el 2004 se contó además con el financiamiento de agencias donantes internacionales (HIVOS, Pan para el Mundo, Funde-cooperación, Programa de las Naciones Unidas) para el apoyo de proyectos como el de Turismo Rural Comunitario. Sin embargo, estas agencias se han venido retirando del país, considerando que existen otras regiones del mundo con mayores necesidades.

La Asociación ha impulsado actividades para su auto-sostenimiento como: el proyecto de Turismo Rural Comunitario, la Carrera Campo Traviesa de los Cerros de Escazú, formulación de proyectos para la prestación de servicios como organización ambiental comunitaria, venta de libros, camisetas, talleres de Educación ambiental con escuelas Públicas y privadas, conciertos, subastas, rifas, bingos etc.