



1. Preparar el servicio turístico guiado, según protocolos y procedimientos establecidos

La fase de preparación es una etapa fundamental para asegurar el éxito y la fluidez del servicio turístico guiado.



En esta instancia, el guía debe realizar una revisión minuciosa de todos los elementos que componen la experiencia: confirmar el calendario y horarios establecidos, verificar la disponibilidad de los recursos necesarios, revisar el itinerario propuesto y asegurarse de que todos los aspectos logísticos relacionados con los pasajeros estén correctamente coordinados.



Esto incluye la comprobación de medios de transporte, accesibilidad, necesidades específicas del grupo, entradas a sitios, materiales de apoyo y condiciones del entorno.

Una preparación adecuada permite anticiparse a posibles contratiempos y resolverlos antes de que afecten la experiencia.





Además, esta fase es clave para transmitir seguridad, profesionalismo y confianza al grupo desde el primer momento, contribuyendo a ofrecer un servicio organizado, puntual y de calidad.

Criterio 1: El calendario de actividades y servicios a realizar es revisado, según protocolos y procedimientos establecidos

Antes del tour, se debe revisar detalladamente el cronograma de actividades y servicios asociados, asegurando que esté alineado con lo planificado por la agencia o entidad organizadora.

Acciones específicas del guía:

Revisar el calendario oficial del tour:

- ✓ Confirmar fecha, hora de inicio y duración total del servicio.
- ✓ Verificar si hay actividades especiales (almuerzos, visitas guiadas, shows culturales, traslados adicionales).

Chequear las reservas:

- ✓ Entradas a sitios turísticos, horarios asignados, turnos o aforos.
- ✓ Comprobar que todo esté coordinado con terceros (restaurantes, museos, guías locales).

Identificar alertas o cambios:

- ✓ Cambios de último momento por clima, logística o cierre de espacios.
- ✓ Verificar comunicaciones internas (correo, app de la empresa o central de operaciones).

Ejemplo práctico:

“El calendario marca salida a las 8:00, pero el museo cambió su apertura a las 9:00. Reorganizo la ruta para visitar primero el mirador y evitar tiempos muertos.”

Criterio 2: Los recursos necesarios para el servicio a realizar son verificados, según planificación y procedimientos establecidos:

Un guía debe asegurarse de contar con todos los elementos y recursos necesarios antes de iniciar el servicio.



Acciones específicas del guía:

Materiales del guía:

- ✓ Identificación oficial, uniforme, mapa, cronograma, lista de pasajeros.
- ✓ Botiquín, radio o celular con carga, carpeta de documentos del tour (entradas, vouchers, contratos).

Equipamiento para el grupo:

- ✓ Sistema de audio o micrófono (si aplica), banderines, mapas de apoyo, kits de bienvenida.
- ✓ Elementos de seguridad: chalecos reflectantes, linternas (si corresponde).

Verificación de transporte:

- ✓ Chequear la disponibilidad del vehículo asignado, nombre del chofer, placa, combustible, seguro vigente.
- ✓ Confirmar elementos de seguridad del vehículo (extintor, botiquín, señalización).

Coordinación con terceros:

- ✓ Confirmar reservas con operadores, restaurantes, alojamientos, guías locales.
- ✓ Validar horarios y condiciones de servicio (menú, restricciones alimentarias, accesibilidad, etc.).

Criterio 3: El itinerario a realizar es confirmado, de acuerdo al tipo de servicio, destino turístico y recursos disponibles:

Es indispensable validar la ruta definitiva considerando el tipo de tour, el perfil del grupo y los recursos logísticos.



Acciones específicas del guía:

Confirmación del recorrido:

- ✓ Revisar que el itinerario incluya todos los puntos comprometidos con el cliente.
- ✓ Adaptar si hay novedades en terreno (cierres, condiciones climáticas, alertas de seguridad).

Evaluar tiempos de traslado:

- ✓ Ajustar salidas, paradas y regresos con tiempos reales de tráfico y distancia.

Adaptación al tipo de servicio:

- ✓ Si es un tour de naturaleza, verificar condiciones del terreno.
- ✓ Si es un tour cultural, confirmar horarios de museos, guías locales y disponibilidad de guías especializados si aplica.

Ejemplo práctico:

“Originalmente teníamos 45 minutos para el almuerzo, pero al tener un grupo de 40 personas, lo extenderé a 1 hora para garantizar comodidad.”

Criterio 4: Los pasajeros y sus lugares de recogida son chequeados, según planificación y procedimientos establecidos

La logística de recogida de pasajeros debe ser organizada y puntual. Un error en este aspecto puede afectar todo el desarrollo del servicio.

Acciones específicas del guía:

Verificar lista de pasajeros:

- ✓ Nombres, número de personas, necesidades especiales, idioma, nacionalidad.
- ✓ Confirmar si el grupo es privado o compartido.

Revisar puntos de recogida:

- ✓ Ubicación exacta, horarios acordados y orden de recogida.
- ✓ Identificar accesos complicados o zonas con restricciones de tránsito.

Coordinación con el conductor:

- ✓ Entregarle el itinerario con tiempos de recogida.
- ✓ Confirmar contacto con cada punto de encuentro (recepciones de hotel, aeropuertos, terminales).

Confirmación anticipada con los pasajeros (opcional):

- ✓ Enviar recordatorio por WhatsApp o correo: “Hola, mañana pasamos por usted a las 8:30 frente al Hotel El Sol. Cualquier cambio, no dude en contactarnos.”

Ejemplo práctico:

“Uno de los pasajeros cambió de hotel. Revisé con la oficina y actualicé el orden de recogida para evitar retrasos.”

Haz finalizado.



2. Verificar el plan de prevención y manejo de riesgos, planes de emergencias y/o protocolos de seguridad para el servicio turístico guiado, de acuerdo a las condiciones del destino turístico y/o producto correspondiente al servicio turístico guiado, tipo de servicio a realizar y normativa aplicable vigente

La gestión del riesgo en los servicios turísticos guiados requiere llevar a cabo acciones preventivas, de respuesta y actuación ante cualquier eventualidad, de forma proactiva, organizada y coordinada.

El guía tiene un papel central en este proceso, ya que no solo debe conocer los protocolos de seguridad establecidos, sino también revisarlos y actualizarlos periódicamente, adaptándolos a las características del entorno, del grupo y del tipo de actividad a realizar.



Su responsabilidad incluye verificar que todos los elementos de seguridad (como botiquines, vías de evacuación, comunicación, equipo técnico o señalización) estén disponibles y en condiciones óptimas antes del inicio del servicio.

Actuar con anticipación y preparación permite minimizar riesgos, brindar tranquilidad a los participantes y garantizar una experiencia segura y profesional.



Criterio 1: Los protocolos de seguridad para actividades turísticas son chequeados, según normativa aplicable vigente

Antes de cada tour, se deben revisar los protocolos de seguridad aplicables al tipo de actividad y destino, respetando la normativa local, regional y nacional.

Acciones específicas del guía:

Consultar protocolos oficiales y de la empresa:

- ✓ Protocolos por tipo de actividad: caminatas, navegación, ciclismo, visitas arqueológicas, zonas rurales o urbanas.
- ✓ Protocolos COVID-19 u otros sanitarios vigentes (si aplican).

Revisar documentos actualizados:

- ✓ Manuales de seguridad de la empresa operadora o del destino.
- ✓ Disposiciones del Ministerio de Turismo, SERNANP, parques nacionales, municipalidades, etc.

Confirmar vigencia:

- ✓ Asegurarse de que los protocolos no estén desactualizados.
- ✓ Verificar si hubo cambios recientes en acceso, aforo, restricciones, etc.

Ejemplo práctico:

“Para el trekking a la laguna, el protocolo indica uso obligatorio de bastones y casco en ciertos tramos. Confirmo que estén disponibles y que todos los pasajeros reciban esta información antes de salir.”

Criterio 2: El plan de prevención y manejo de riesgos, y el plan de emergencias es revisado de acuerdo a las experiencias locales, normativa aplicable vigente, riesgos y vulnerabilidades del destino turístico y tipo de servicio turístico

Cada tour tiene riesgos específicos según el destino, clima, geografía, y condiciones del grupo. El guía debe anticiparse y revisar cuidadosamente los planes disponibles.

Acciones específicas del guía:

Identificar riesgos comunes y estacionales:

- ✓ Deslizamientos, lluvias intensas, tormentas eléctricas, animales salvajes, zonas con cobertura limitada.

Revisar experiencias pasadas:

- ✓ Informes anteriores sobre incidentes en la zona.
- ✓ Consultas con guías locales o pobladores: “¿Ha habido cambios en la ruta? ¿Algunas zonas están inestables?”

Consultar y actualizar mapas de riesgo:

- ✓ Señalar zonas de evacuación, primeros auxilios, puntos de reunión.
- ✓ Asegurar rutas de salida alternativas si fuera necesario.

Ejemplo práctico:

“Durante la temporada de lluvias, el sendero suele estar resbaloso. Preparo el plan de contingencia: en caso de que se vuelva intransitable, se usará la vía alternativa por la quebrada.”

Criterio 3: El plan de prevención y manejo de riesgos, y el plan de emergencias es actualizado de acuerdo al tipo de servicio turístico, protocolos y procedimientos establecidos y normativa aplicable vigente

La planificación no es estática. El guía debe ajustar el plan si cambian las condiciones del tour o el tipo de grupo (niños, adultos mayores, personas con movilidad reducida, etc.).

Acciones específicas del guía:

Adaptar el plan según el grupo:

- ✓ Considerar capacidades físicas, nivel de experiencia, condiciones médicas previas.
- ✓ Ajustar tiempos y zonas de descanso.

Modificar medidas según el entorno:

- ✓ Incorporar nuevas zonas seguras si hay construcciones recientes o cambios en el terreno.
- ✓ Redefinir puntos de encuentro en caso de evacuación si hay obras, cierres u obstrucciones.

Actualizar documentos internos:

- ✓ Notificar a la jefatura cualquier cambio relevante en el plan.
- ✓ Archivar versión modificada y asegurarse de comunicarla al equipo de apoyo (chofer, personal auxiliar, etc.).

Ejemplo práctico:

“Hoy tenemos 6 adultos mayores en el grupo. Ajusto el plan de riesgos para hacer más paradas, reduzco el tiempo de caminata, y me aseguro de tener sillas disponibles durante los descansos.”

Criterio 4: Los equipos necesarios para aplicar el plan de emergencia son verificados, según protocolos de seguridad establecidos y normativa aplicable vigente

Contar con el equipo correcto puede marcar la diferencia ante una emergencia. El guía debe verificar su disponibilidad, funcionamiento y accesibilidad.

Acciones específicas del guía:

Equipos personales del guía:

- ✓ Botiquín completo y vigente.
- ✓ Linterna, silbato, mantas térmicas, GPS o celular con batería externa.
- ✓ Radio de comunicación (si no hay señal).

Equipamiento del grupo:

- ✓ Chalecos salvavidas, cascos, bastones, cuerdas (si aplica).
- ✓ Señalización portátil, conos o banderines para puntos de reunión.

Verificación de operatividad:

- ✓ Chequear fecha de vencimiento de medicamentos, pilas cargadas, radios funcionando.
- ✓ Comprobar que todo esté limpio, completo y en buen estado.

Coordinación con transporte y terceros:

- ✓ Confirmar que el transporte cuente con extintores, botiquín, llanta de repuesto y triángulos.
- ✓ Validar que hoteles, centros de visita o restaurantes tengan salidas de emergencia señalizadas.

Ejemplo práctico:

“Antes de salir, reviso el botiquín: alcohol, vendas, medicamentos básicos. El radio está cargado, y el chofer tiene extintor y kit de carretera.”

Haz finalizado.