

Escuela Universitaria
de **T u r i s m o**

ALTAMIRA

**GRADO EN GESTIÓN
HOTELERA Y TURÍSTICA**

Trabajo Fin de Grado

Curso académico 2022/2023

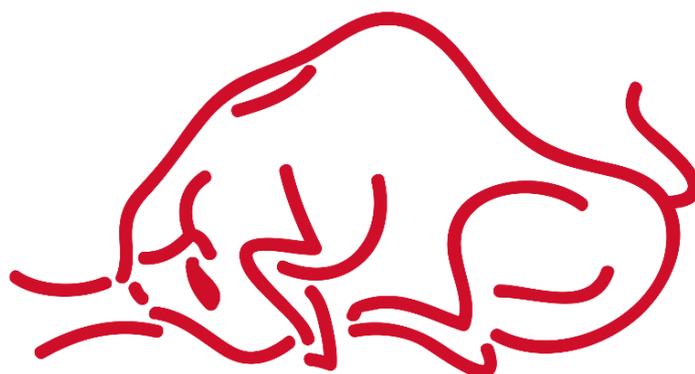
FERNANDO AMADO GARCÍA DE CASTRO

EL GUÍA INTÉRPRETE EN CANTABRIA

THE INTERPRETER GUIDE IN CANTABRIA

DIRECTORA

DÑA. BÉNÉDICTE LEBLANC BOSSARD



Escuela Universitaria
de **T u r i s m o**

ALTAMIRA

**GRADO EN GESTIÓN HOTELERA Y
TURÍSTICA**

Trabajo Fin de Grado

Curso académico 2022/2023

Fecha de entrega: 02/12/2022

AUTOR: FERNANDO AMADO GARCÍA DE CASTRO

TÍTULO: EL GUÍA INTÉRPRETE EN CANTABRIA

DIRECTORA: BÉNÉDICTE LEBLANC BOSSARD

TRIBUNAL:

Nombre:

Firma:

Nombre:

Firma:

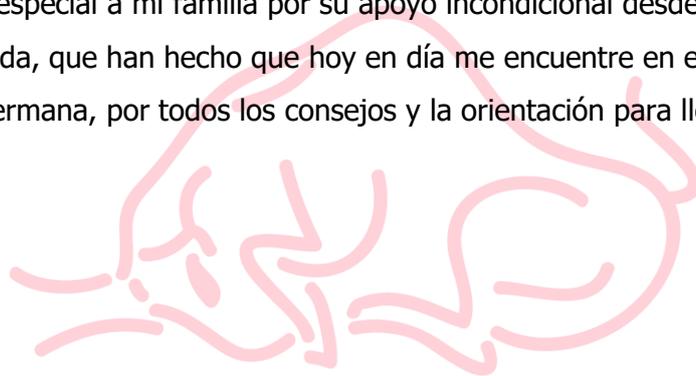
En Santander a

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, quiero agradecer a todos los profesores del centro su ayuda y su compromiso con los alumnos, a lo largo de la carrera, lo que nos ha permitido la consecución de nuestros objetivos.

A mi tutora del TFG, Bénédicte, por la ayuda brindada para llevar a cabo este trabajo y a todas las personas que han colaborado y me han proporcionado información acerca del tema desarrollado que han permitido llevar a cabo este estudio.

Un agradecimiento especial a mi familia por su apoyo incondicional desde el primer día de universidad y su ayuda, que han hecho que hoy en día me encuentre en el lugar donde quiero estar. A mi hermana, por todos los consejos y la orientación para llevar a cabo este trabajo.



Escuela Universitaria
de **T u r i s m o**

ALTAMIRA

ÍNDICE

SIGLAS UTILIZADAS

RESUMEN Y PALABRAS CLAVE

ABSTRACT AND KEYWORDS

1.	INTRODUCCIÓN.....	8
1.1.	Finalidad y motivos del proyecto.....	8
1.2.	Marco histórico/legal.....	8
1.3.	Objetivos.....	11
2.	METODOLOGÍA.....	12
2.1.	Fuentes Primarias.....	12
2.2.	Fuentes Secundarias.....	13
3.	ANÁLISIS DE DATOS Y RESULTADOS OBTENIDOS.....	14
3.1.	Situación actual y regulación de los guías intérpretes en Cantabria.....	14
3.2.	Análisis de los datos.....	17
3.2.1.	Matriz DAFO.....	18
3.3.	La praxis vista por profesionales.....	21
3.4.	Intrusismo profesional.....	23
3.5.	Impacto de la digitalización en el sector y en la profesión.....	25
4.	CONCLUSIONES Y PROPUESTAS.....	30
5.	REFERENCIAS.....	36
5.1.	Bibliografía.....	36
5.2.	Webgrafía.....	36
5.3.	Legislación en Cantabria.....	37
5.4.	Entrevistas.....	37
6.	ANEXOS.....	38
6.1.	ANEXO I. Entrevista a Patricia Loro González	

SIGLAS UTILIZADAS

FEG Federación Europea de Asociaciones de Turismo

AGIP Asociación de guías e intérpretes del Patrimonio

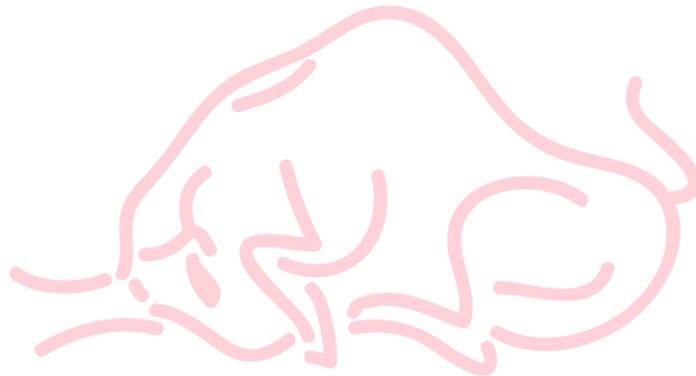
CEFAGIP Confederación Española de Federaciones y Asociación de Guías e Intérpretes del Patrimonio

WFTGA Federación mundial de Asociaciones de guías de Turismo

APIT Asociación de Guías oficiales de Turismo Cantabria

CCAA Comunidades Autónomas

MICE Meeting Incentives Conferencing Exhibitions



Escuela Universitaria
de **T u r i s m o**

ALTAMIRA

RESUMEN

Vivimos en una época de constantes cambios. En la actualidad, la vertiginosa evolución de las tecnologías de la información, así como las metodologías de trabajo nos obligan a adaptarnos continuamente a muchos cambios en numerosos sectores. El turismo es, sin lugar a duda, uno de los sectores que más se ha visto afectado a lo largo de los últimos años, tanto por el incremento de las tecnologías, numerosos factores externos, así como por los cambios culturales y el estilo de vida de los ciudadanos a nivel mundial.

¿Qué lugar ocupa la profesión de guía intérprete en este contexto tan cambiante? ¿Cuál es el reconocimiento, tanto legal como por parte de la sociedad, de la profesión en un mundo en el que el auge del turismo de masa es un hecho? ¿Hasta qué punto la labor del guía intérprete como tal se ve afectada por la aparición de las nuevas herramientas digitales al alcance de cualquier turista/usuario/viajero, desde la información turística ofrecida en Internet, las audioguías hasta las aplicaciones de los teléfonos móviles que ofrecen un sinnúmero de herramientas?

¿Supone esto una barrera a la hora de prestar los servicios propios de estos profesionales? ¿O han sabido adaptarse ofreciendo servicios cada vez más personalizados y de mayor calidad para mantener las visitas guiadas presenciales resistiendo a la competencia directa de otras modalidades como las de los "freetours"?

La profesión pues ha tenido que aprovechar esta etapa de cambios para mejorar la profesionalización y la formación de los guías, buscar nuevas experiencias adaptadas a las nuevas modalidades de turismo y luchar por una armonización de la normativa que les permita hacer frente al intrusismo.

Lo expuesto más arriba abre una etapa para los guías que afrontan el reto de no volverse figuras prescindibles en la labor que les es encomendada, obligándoles cada vez a una mayor capacidad de adaptación, innovación y cualificación.

PALABRAS CLAVE

- Turismo
- Digitalización
- Guía Intérprete
- Normativa
- Intrusismo

ABSTRACT

We live in a time of constant change. Nowadays, the vertiginous evolution of information technologies, as well as work methodologies force us to continuously adapt to many changes in many sectors. Tourism is certainly one of the most affected sectors over the last few years, caused by the increase in technologies, other external factors, and changes in culture and human lifestyle worldwide.

What is the place of the profession of interpreter guide in this changing context? What is the recognition, both legally and by society, of the profession in a world in which the rise of mass tourism is a fact? To what extent is the work of the guide interpreted as such affected by the appearance of new digital tools available to any tourist/user/traveler, from tourist information offered on the Internet, audio guides to mobile phone applications that offer endless tools?

Is this a barrier when it comes to providing the services of these professionals? Or have they been able to adapt by offering increasingly personalized and higher quality services to maintain face-to-face guided tours resisting direct competition from other modalities such as "freetours"?

The profession has therefore had to take advantage of this stage of changes to improve the professionalization and training of guides, seek new experiences adapted to new forms of tourism and fight for a harmonization of regulations that allow them to face intrusion.

Digitalization opens a stage for guides who face the challenge of not becoming expendable figures in the work entrusted to them, forcing them to increasingly have a greater capacity for adaptation, innovation, and qualification.

KEYWORDS

- Tourism
- Digitalization
- Interpreter Guide
- Regulation
- Intrusion

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Finalidad y motivos del proyecto

Este trabajo de Fin de grado tiene como finalidad estudiar la evolución de la figura del guía intérprete a lo largo de los años, como se ha visto afectada por la evolución del turismo y los diversos factores externos, así como su regulación legal a lo largo de la historia y actualmente en Cantabria.

Dado el creciente aumento de las nuevas modalidades turísticas vamos a analizar cómo ha sido la evolución de la profesión de guía intérprete en nuestra comunidad comparándolo con el resto de España, así como las normativas nacionales a las que se ha visto sujeta, como a la regulación europea aplicada.

El motivo principal de este trabajo consiste en analizar los factores que han obligado a esta profesión a adaptarse a nuevas modalidades de turismo, nuevas herramientas de digitalización y nuevas fuentes de información.

1.2 Marco histórico/legal

En primer lugar, haciendo referencia al turismo en general, podemos decir que se conoce como la actividad ya definida por muchos autores como uno de los pilares fundamentales de la economía española. Actividad, que se encuentra regulada y reconocida por un departamento ministerial, que en la actualidad recoge el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo.

Dichas autoridades durante el siglo XX se encargaron de fomentar, regular y controlarlo ya que se dieron cuenta de la importancia social, cultural y sobre todo económica que esta actividad tenía en nuestro país.

Esta regulación comprendía lo referente a las profesiones del sector, entre las que cabe destacar la regulación de los guías intérpretes.

“Se considera actividad propia de los guías de turismo la prestación, de manera habitual y retribuida, de servicios de información, acompañamiento, orientación y/o asistencia, en materia cultural, monumental, artística, histórica y geográfica o natural, a quienes realicen visitas a los bienes histórico-monumentales, culturales y naturales integrantes del patrimonio histórico”. (WORLD FEDERATION OF TOURIST GUIDE ASSOCIATIONS)

Los guías intérpretes tienen como misión fundamental el prestar asistencia en materia cultural, monumental, artística, histórica y geográfica a los visitantes de habla extranjero, en sus visitas a los bienes integrantes del patrimonio cultural. Su actividad se ha convertido en una actividad que cada vez exige más profesionalización y especialización y que por tanto se encuentra sujeta a regulación, ya que para ejercer en un determinado territorio es necesaria la previa obtención de autorización o licencia.

La profesionalidad que caracteriza a los mismos tiene unos principios que se encuentran claramente definidos en la carta de calidad de la FEG. Los principios que dicha carta recoge son los siguientes: Acogida, conocimientos, desarrollo profesional continuo, competencia, organización, confidencialidad y ética.

Tras una breve introducción de la actividad, podemos decir que la misma viene siendo regulada en nuestro país desde el siglo XX y ha pasado por numerosas normativas que han ido modificando dicha profesión en función de los factores externos por los cuales se ha visto afectada. En España, son a día de hoy, las Comunidades Autónomas las encargadas de regular esta actividad, teniendo las competencias plenas para controlar esta figura.

Los inicios de la regulación de la actividad se remontan al año 1909, cuando la comisión nacional de turismo estableció la reglamentación de los guías turísticos por primera vez en España. En los años sucesivos se fueron estableciendo una serie de normativas (mayormente órdenes ministeriales) a través de las cuales los ministerios completaban y adecuaban dicha regulación, dando forma al marco regulatorio de la misma.

Es en el año 1964 cuando finalmente se empieza a distinguir entre tres figuras elementales, momento en el cual se separa la figura de guía intérprete del término de guía de turismo o guías correos. En este momento se faculta a los guías intérpretes para el acompañamiento a turistas extranjeros a todas aquellas visitas que realicen con el fin de proporcionar la información necesaria sobre los aspectos más relevantes del patrimonio cultural de los lugares visitados.

En el año 1965, se reconocen oficialmente los estudios de Turismo y a partir de dicho momento es posible obtener la acreditación para el desarrollo de la actividad de forma directa una vez finalizados los estudios. Esta normativa provoca que posteriormente España se vea condenada por la CEE en el año 1994 por no cumplir las obligaciones establecidas en los artículos 5,48, 52 y 59 del Tratado de la CEE, al subordinar el acceso

a la profesión de guía a la superación de unos exámenes reservados únicamente a ciudadanos españoles.

Posteriormente en el año 1995 y como consecuencia de dicha sentencia del tribunal de la CEE, se deroga la orden anterior y se aprueba el Reglamento para el ejercicio de actividades turístico-informativas privadas.

La habilitación para ejercer la profesión es otorgada por el director general de Turismo de cada Comunidad Autónoma de forma indefinida, salvo renuncia de su titular, o revocación o suspensión de la misma por causas graves tras aprobar una serie de pruebas.

Los que dispongan de este título en otra región española podrán también trabajar en las demás comunidades.

Normalmente estas comunidades autónomas cuentan con un Registro de Turismo donde se inscriben todas las personas inscritas como guías de turismo (datos personales y profesionales, fecha de habilitación, signatura registral e idiomas acreditados).

Para poder ser guías de turismo (solicitar la habilitación como guía de turismo), las personas físicas deben:

- Tener una nacionalidad de un país miembro de la Unión Europea, de un país asociado al Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo o de un país con convenio de reciprocidad con España en este ámbito

- Disponer de cualquier titulación universitaria o de un título de formación profesional de grado superior (si son extranjeros deben estar homologados).

En la actualidad la mayoría de los guías intérpretes desarrollan la actividad como trabajadores por cuenta propia (autónomos), si bien es cierto que durante los últimos años han surgido otros tipos de agrupaciones que han permitido comercializar y prestar sus servicios como son las sociedades limitadas o las cooperativas.

Estos profesionales tienden a agruparse en asociaciones privadas, las denominadas AGIP (Asociación Guías Intérpretes del Patrimonio), así como también mediante Colegios Profesionales.

Las AGIP están asociadas a federaciones autonómicas que al mismo tiempo pertenecen a la Confederación Española de Federaciones y Asociación de Guías e intérpretes del patrimonio (CEFAGIP) la cual es miembro a su vez de la Federación Europea de Asociaciones de Guías de Turismo que pertenece a la Federación Mundial de Asociaciones de Guías de turismo (WFTGA).

1.3 Objetivos

Tras el análisis introductorio desarrollado en el apartado anterior, vamos a definir los objetivos claro que busca este proyecto.

En primer lugar, uno de los objetivos ya mencionados anteriormente, es el desarrollo de un análisis de la evolución de la profesión de guía intérprete a lo largo de los años en nuestra comunidad autónoma, profesión que se ha visto afectada por la digitalización, la aparición de nuevas herramientas, así como las nuevas modalidades de turismo que han ido surgiendo.

En segundo lugar, el objetivo es analizar cómo dichas modificaciones van a afectar a la profesión en Cantabria, tras los recientes factores externos por los que se ha visto condicionado, como es la pandemia mundial en el periodo de 2019/2022.

Los objetivos específicos a desarrollar en este proyecto se pueden agrupar en los siguientes puntos:

- Estudio de la evolución de la figura de guía intérprete como consecuencia de la evolución del turismo a lo largo de los últimos años, en nuestro país y en concreto en nuestra comunidad autónoma, Cantabria.
- Impacto de la digitalización y la aparición de nuevas herramientas digitales a disposición del turista que afectan directamente a la práctica de la profesión.
- Modificaciones significativas de las prácticas turísticas, así como de los modelos que afectan directamente a la profesión de guía intérprete.
- Impacto y efectos a corto y largo plazo en las prácticas profesionales de guía intérprete.

2. METODOLOGÍA

Para desarrollar este trabajo se han utilizado diversas fuentes de información con la intención de plantear la situación actual en la que nos encontramos acerca del tema a desarrollar, los datos relevantes, así como las posibles propuestas y soluciones desde un punto de vista personal.

2.1. Fuentes Primarias

Se ha realizado un trabajo de campo a través de varias entrevistas a guías intérpretes, en la cuales se han formulado preguntas para obtener respuestas desde un punto de vista crítico de los profesionales del sector, que permitan sacar conclusiones y opiniones al respecto, que permitan desarrollar el análisis no tan sólo desde un punto de vista puramente teórico.

El modelo de entrevista realizado consta de dos partes. En primer lugar, las preguntas tienen como objetivo analizar y descubrir cómo el guía llega a desarrollar la profesión, las dificultades/facilidades que ha tenido para acceder a dicho puesto, así como las condiciones necesarias para acceder al mercado laboral en dicho régimen.

Esta parte de la entrevista se acompaña de una definición de la experiencia laboral previa que ha podido tener la persona entrevistada con la finalidad de analizar qué motivaciones le han llevado a desarrollar el puesto actual de guía intérprete. Para finalizar la primera parte de la entrevista se pregunta acerca de las especificaciones del trabajo y funciones desarrolladas actualmente.

La segunda parte de la entrevista consta de una serie de preguntas de carácter general en las que se hace referencia a la situación actual del turismo en nuestra comunidad autónoma para contextualizar sobre el tema a desarrollar. En esta segunda parte cobra especial interés la opinión del profesional acerca de la práctica del intrusismo, lo cual va a tener una importancia relevante a la hora de desarrollar el análisis pormenorizado de las dificultades con las que se encuentra la profesión.

Por último, se cierra la entrevista con una opinión de carácter más subjetivo sobre las perspectivas de futuro y las conclusiones de la profesional con el fin de poder extraer mis propias conclusiones y otras consideraciones relevantes.

2.2. Fuentes Secundarias

En cuanto a las fuentes secundarias, los medios utilizados son varios. Desde artículos divulgativos y noticias de prensa publicados en diversos periódicos, como páginas web oficiales y artículos de opinión en diversos blogs sobre prácticas turísticas.

Para la realización de este proyecto he acudido principalmente a la web donde he podido encontrar numerosos artículos de opinión, escritos a lo largo de los últimos años, que me han permitido analizar la evolución de la situación y desarrollar unas conclusiones objetivas acerca del tema a analizar.

Todas las fuentes de información empleadas para la realización de este proyecto quedan reflejadas en los apartados de "bibliografía" y "webgrafía", así como las entrevistas contenidas en el apartado de "Anexos".



3. ANÁLISIS DE DATOS Y RESULTADOS OBTENIDOS

3.1. Regulación de los guías intérpretes y situación actual

La principal función de un guía de turismo es informar y transmitir la historia de un lugar y del patrimonio de interés cultural a un grupo visitante en un determinado idioma.

En primer lugar, en cuanto a la regulación a la que esta profesión se encuentra sometida debemos destacar la siguiente normativa. Esta profesión se encuentra regulada a nivel europeo, desde el año 2006, por la Directiva 2006/123/CE que establece en el art. 44 de la misma que los Estados miembros pondrán en vigor las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias.

De acuerdo con esta Directiva se permite la libre circulación de guías de Turismo entre ciudades de la UE, si bien será cada país el que deba elaborar la normativa legal que regule la profesión estableciendo los requisitos necesarios siempre ajustados a los niveles de calidad europeos.

En nuestro país son las Comunidades Autónomas las que tienen el Decreto que les permite regular la profesión siendo las instituciones públicas las que tienen el compromiso de promover la calidad de estas actividades.

En términos regulatorios la Orden de 31 de enero de 1964 por la que se aprobó el Reglamento para el ejercicio de actividades turístico-informativas privadas regulaba la actividad de los guías en el territorio nacional. El art.148.1.18 de nuestra constitución española establece como competencia exclusiva de cada CCAA la promoción y ordenación del turismo, siendo las mismas las que asumen dicha competencia a través de sus Estatutos de Autonomía y Reales Decretos.

En Cantabria dicha actividad se encuentra regulada por el Decreto 32/1997, de 25 de abril, por el que se aprueba el Reglamento para el ejercicio de actividades turístico-informativas privadas (BOC de 29 de abril de 1997); modificado por Decreto 51/2001, de 24 de julio (BOC de 1 de agosto de 2001).

Para el ejercicio de esta actividad es imprescindible hallarse en posesión de una habilitación de la Administración Turística de la Comunidad Autónoma donde se pretende ejercer.

A nivel nacional existen asociaciones en la mayoría de las comunidades que favorecen el trabajo asociativo, las llamadas APIT, dentro de las cuales podemos encontrar agrupados los guías oficiales de cada comunidad autónoma a disposición para cualquier visita o actividad.

En Cantabria, podemos encontrar todos los guías oficiales de la región disponibles en dicha asociación.

Una vez definida la profesión de guía intérprete y analizar la regulación a la que está sometida la misma, vamos a contextualizar en la situación en la que se encuentra actualmente la actividad tanto a nivel nacional como particularmente en nuestra comunidad autónoma.

Partimos de la base de que, en la actualidad, la tendencia del turismo está en alza, y lo estaba realmente antes de la crisis del covid-19. Los datos arrojados en los años previos a la pandemia mostraban una llegada de entre 60 y 70 millones de turistas internacionales a nuestro país.

El covid-19 ha tenido un importante impacto negativo sobre la actividad turística en los años 2020 y 2021, años en los cuales el sector pasó de representar un 12,4 % del PIB en 2019 a un 7,4% en 2021.

En el año 2015 España alcanza la primera posición en el ranking mundial sobre la competitividad turística, según la clasificación elaborada por World Academic Forum, posición que gana no sólo por los recursos naturales que ofrece nuestro país sino también por su adaptación a las nuevas formas de oferta y los nuevos recursos digitales que han ido apareciendo a lo largo de los últimos años.

Esta misma tendencia era la que seguía la Comunidad de Cantabria antes de la llegada de la pandemia mundial en el año 2019. El sector turístico, ha sido sin duda el sector más fuertemente golpeado por las consecuencias económicas del coronavirus. Las restricciones de movilidad, las medidas sanitarias, la reducción de los aforos y el resto de las medidas derivadas de la situación condicionaron en todo momento el desarrollo de la actividad turística y de todas las profesiones ligadas a la misma.

Los guías intérpretes en Cantabria a lo largo de los años han ido experimentando una evolución en sus formas de trabajar. En un comienzo, era la temporalidad la que marcaba sus ritmos de trabajo. Nuestra comunidad tenía una fuerte llegada de turistas durante los meses de verano, lo que concentraba el trabajo de estos durante unos pocos meses del año. Sin embargo, con el paso de los años, esta situación se ha ido transformando y se ha ido perdiendo la temporalidad.

En este último aspecto, conviene resaltar la especial relevancia del turismo MICE en Cantabria.

El turismo MICE es aquel que engloba el ámbito de las reuniones, congresos, conferencias y exposiciones. Es decir, un turismo motivado por la realización de actividades de carácter laboral. Este turismo caracterizado por la desestacionalización permite eliminar esa temporalidad que en un principio condicionaba el desarrollo de la profesión de guía intérprete en Cantabria.

Este tipo de turismo, que presenta un importante impacto económico para nuestra comunidad se vio fuertemente golpeado por las causas y consecuencias de la pandemia, obligando a este subsector del turismo a reinventarse y hacer uso de las nuevas herramientas de digitalización para presentar alternativas digitales durante los años en los que se vieron obligados a la cancelación de ferias, congresos y actividades multitudinarias que no podían celebrarse.

Los guías intérpretes de nuestra Comunidad dedican gran parte de su negocio al desarrollo de este tipo de turismo que hoy en día cada vez cobra más importancia en Cantabria, creando grandes oportunidades de trabajo y generando unos ingresos de hasta casi un 30% superiores de los que genera el turismo de ocio.

Además del turismo MICE, tras la recuperación experimentada después de la pandemia, la reactivación de la actividad por parte de las agencias de viajes son sin duda otras de las principales fuentes de actividad de los guías intérpretes.

La necesidad de estas agencias de contratar a profesionales especializados permite que los autónomos puedan desarrollar su actividad económica con total transparencia, facturando sus servicios legalmente y luchando contra el intrusismo, del que hablaremos detenidamente en los siguientes puntos.

3.2. Análisis de los datos

La finalidad de este estudio es analizar el desempeño de la actividad profesional de guía intérprete y su evolución a lo largo de los años, así como el análisis de los factores por los cuales se ha visto condicionada, haciendo hincapié en las particularidades de nuestra comunidad, Cantabria.

Para ello, se ha realizado un trabajo de campo acompañado de una investigación y amplia lectura de tesis y artículos divulgativos y de opinión acerca de la profesión, escritos por numerosos profesionales del sector del turismo, lo que me ha permitido sacar mis propias conclusiones y hacer un análisis pormenorizado desde un punto de vista objetivo. Dentro de este trabajo de campo, he tenido la posibilidad de entrevistar a dos profesionales oficiales que pertenecen a la APIT, que trabajan en nuestra comunidad y que me han aportado información muy relevante desde el punto de vista más interno de la profesión, lo cual ha sido clave a la hora de realizar el análisis de los resultados.

3.2.1. Matriz DAFO

A continuación, vamos a analizar los principales factores que componen la matriz DAFO, donde vamos a detallar las principales causas que determinan unas estrategias u otras, y que permitan desarrollar posibles propuestas, soluciones o mejoras para el desarrollo de la profesión de guía.

Tabla 3.1 MATRIZ ANÁLISIS DAFO

ANÁLISIS INTERNO	ANÁLISIS EXTERNO
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Comunicaciones interiores escasas a la hora de conectar puntos estratégicos. • Comunicaciones exteriores escasas y en desventaja respecto a otras comunidades comparables. • Carencia de idiomas en instalaciones turísticas. • Carencia del dominio de idiomas por parte de los profesionales de la región. 	<ul style="list-style-type: none"> • Free tours y plataformas web que favorecen una actividad no regulada que fomenta la economía sumergida. • Régimen de autónomos, dificultades a la hora de adentrarse en el mercado de la profesión • Nuevas herramientas digitales y exceso de información.
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicación entre profesionales, relación fluida debido al tamaño reducido de la comunidad. ✓ Imagen de unidad de cara al exterior. ✓ Apoyo por parte de las instituciones a la hora de fomentar y ayudar al desarrollo y conocimiento de la profesión. ✓ Perfil de guía multifuncional sin necesidad de especialización. ✓ Extinción de la temporalidad en la comunidad de Cantabria. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Acceso a nuevas herramientas de digitalización que permiten la profesionalización de la figura de guía ✓ Tras la reciente pandemia, numerosas subvenciones ofrecidas por las instituciones a disposición de los profesionales del gremio. ✓ Asociación y colaboración con las autoridades y seguir fomentando el trabajo asociativo. ✓ Crecimiento del turismo MICE

Fuente: Elaboración propia.

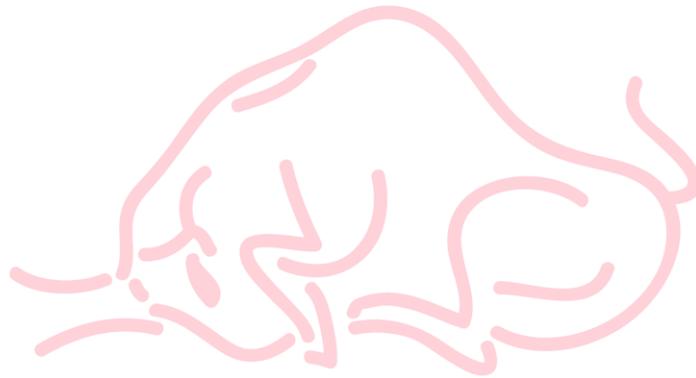
Una vez realizada la matriz DAFO, vamos a desarrollar los factores que completan la misma, lo cual nos va a ayudar a la hora de desarrollar nuestras propias conclusiones y propuestas.

- Las principales debilidades que presenta nuestra comunidad son las comunicaciones tanto internas como externas a la hora de conectar puntos estratégicos.
- La carencia de idiomas tanto en instalaciones turísticas, visitas guiadas como el propio nivel de los profesionales actuales supone una gran desventaja.

- La aparición de los "freetours" así como la oferta de servicios turísticos a través de plataformas digitales de manera gratuita provocan una amenaza para la profesión de guía y favorecen una actividad fuera de los límites legales que fomenta la economía sumergida.
- Las dificultades que presenta el régimen de autónomos y las altas tasas fomentan el desarrollo del intrusismo y profesionales que ejercen la profesión de manera clandestina, debido al ahorro de costes.
- En cuanto a puntos positivos cabe destacar el reducido tamaño de nuestra CCAA, lo que permite el conocimiento exhaustivo tanto del resto de profesionales del gremio, como del patrimonio, ofreciendo así al exterior una imagen de unidad muy positiva.
- La extinción de la temporalidad ha permitido que la profesión de guía se reconozca como una actividad que se puede desempeñar a lo largo de todo el año y no depende solo del turismo estacional.
- El reducido tamaño de nuestra comunidad también permite que todos los Guías tengan perfiles multifuncionales sin necesidad de especialización ya que los ingresos derivados de actividades específicas son muy bajos.
- Debe tenerse en cuenta las nuevas herramientas digitales como una oportunidad de profesionalizar los servicios ofrecidos, así como a la hora de llegar a un público más amplio que antiguamente sin todas estas nuevas herramientas de información.
- Tras la reciente pandemia mundial del Covid-19, se han puesto en marcha numerosas iniciativas como son las ayudas financieras prestadas por el Gobierno para fomentar turismo. Esto favorece el desarrollo de la actividad en general, poniendo a disposición de los guías numerosas subvenciones que anteriormente nunca habían necesitado utilizar, pero que ahora conocen y pueden aprovechar.
- El crecimiento y fomento del turismo MICE por parte de las instituciones es una oportunidad realmente positiva para la actividad turística de la Comunidad y el crecimiento y profesionalización del trabajo de guía intérprete que genera un impacto económico muy

positivo, superior a los ingresos que genera el turismo de ocio y que permite crear muchas oportunidades de trabajo.

- Por último, una gran oportunidad es la de seguir desarrollando el trabajo asociativo con el fin de seguir aunando voluntades para delinear proyectos y reunir recursos de forma mancomunada entre los profesionales y las instituciones.



Escuela Universitaria
de **T u r i s m o**

ALTAMIRA

3.3. La praxis vista por profesionales

La profesión de guía intérprete ha ido evolucionando a lo largo de los años. Es cierto, que en un primer momento se trataba de una actividad no del todo reconocida que consistía en un acompañamiento con el turista a la hora de interpretar el patrimonio. La falta de consideración hacia esta profesión, la escasa normativa al respecto y la ausencia de requisitos habilitantes, hacen que en un primer momento esta profesión "no sea del todo reconocida", favoreciendo el desarrollo de una actividad no profesionalizada y no reglada sin ningún tipo de control sobre los ingresos que producía la misma, lo cual favorecía enormemente a la economía sumergida.

A lo largo de los años este escenario ha cambiado notablemente, al igual que lo han hecho las modalidades del turismo. Uno de los principales factores que afectan a esta transformación es el trabajo asociativo. Sin duda una de las principales vías que ha ayudado a potenciar el desarrollo de esta profesión es la asociatividad y la colaboración de las que hablaremos más adelante.

En primer lugar, la existencia de una regulación y normativa hicieron posible que se reconociera la figura como una profesión que conllevaba una actividad económica legal.

Es en el año 1909 cuando aparece la primera fuente normativa que regula la actividad surgiendo así la reglamentación de guías intérpretes de turismo realizada por la comisión nacional de turismo. Posteriormente esta regulación fue desarrollándose y concretándose mediante órdenes ministeriales y decretos, estableciéndose las competencias entre las distintas autoridades, lo cual permitió potenciar el desarrollo y profesionalidad de la figura del guía intérprete.

Además de la regulación y el marco normativo que se establece a nivel nacional, cabe destacar las directivas europeas que también comienzan a regular la actividad en términos comunitarios. Lo primero destacable en términos regulatorios fueron los requisitos habilitantes que permitían convertirse en guía oficial y poder así ejercer la profesión.

Con esta regulación y estos requisitos exigidos a la hora de habilitar para hacer legal el desarrollo de la profesión se van puliendo poco a poco todos los aspectos que era necesario en un principio. Se consigue unanimidad normativa si bien es cierto que se atribuyen las competencias a las comunidades autónomas siendo las mismas las que establecen su propia regulación tanto a la hora de establecer requisitos de acceso como a la hora de regular la actividad en general.

Los guías obtienen una habilitación que consiste en una autorización otorgada por el director General de Turismo de cada comunidad autónoma de forma indefinida, salvo renuncia de su titular o revocación. Los guías que adquieran dicha habilitación en una comunidad podrán hacerlo en la demás. Las CCAA disponen de un Registro de Turismo donde se inscriben todos los guías intérpretes que pertenecen a dicha comunidad.

Para solicitar dicha habilitación se deben cumplir unos requisitos mínimos previos:

- Tener nacionalidad española o de un país miembro de la unión europea, de un país asociado al acuerdo sobre el espacio económico europeo o de un país con un convenio similar a España en dicho ámbito.
- Tener una titulación universitaria oficial o un título de formación profesional de grado superior que deberá estar homologado en el caso de las personas extranjeras.
- Contar con conocimientos de gestión, asesoramiento y asistencia a grupos turísticos, estructura de mercado turístico y derecho turístico.
- Contar con conocimientos sobre la historia, la cultura, el arte, la geografía y la naturaleza de la CCAA y sus rutas turísticas y su patrimonio.
- Dominar la lengua castellana o la de la región y otro idioma que se acreditará mediante un examen tanto oral como escrito

En Cantabria es en el año 2000 cuando estos requisitos se convierten en algo esencial a la hora de acceder al desarrollo de la profesión de guía turístico. El hecho de que la ley en nuestra comunidad obligara desde entonces a someterse a una serie de exámenes basados en contenidos tanto teóricos como prácticos y de idiomas ayudó a profesionalizar la actividad permitiendo que los guías fueran reconocidos como verdaderos profesionales, lo cual cobró mucha importancia de cara a la imagen que socialmente se tenía de esta figura.

A continuación, vamos a exponer los derechos y obligaciones derivados del desempeño de la profesión de guía intérprete:

- Tendrán derecho a la retribución de sus servicios, de acuerdo con los precios que libremente establezcan.
- Podrán contratar libremente sus servicios con empresas, entidades y particulares, tanto en régimen profesional como laboral.

-Tendrán derecho al acceso gratuito, previa acreditación de su condición, a los bienes y museos públicos.

-Tendrán derecho a obtener de dicha Dirección General un carné o credencial (de duración indefinida) en el que constará la signatura de inscripción registral, fotografía, datos profesionales e idiomas cuyo conocimiento hubiesen acreditado.

estar en posesión y exhibir un carné o credencial expedido por Turismo de la comunidad autónoma de que se trate.

En cuanto a las obligaciones:

-Cumplir íntegramente el programa concertado con los turistas y por el tiempo de duración previsto.

-Informar con objetividad sobre todos los aspectos de acuerdo con la importancia del lugar visitado, así como aquellos otros que sean de interés para el turista y que estén dentro del ámbito de su actividad.

-Actuar con la debida diligencia para asegurar en todo momento la óptima atención a sus clientes.

-Informar a los usuarios, antes de la contratación del servicio, del precio que será aplicado y del detalle de las partidas de los conceptos que las integran. Expedir la correspondiente factura, salvo que se ejerza la actividad por cuenta ajena.

-No intervenir ni mediar en las transacciones que se efectúen, cuando por razones de programación o a requerimiento de los clientes se realicen visitas a establecimientos mercantiles, limitándose al ejercicio de la actividad para la que han sido habilitados.

3.4. Intrusismo profesional

La digitalización sufrida durante las últimas décadas ha provocado grandes transformaciones dentro del sector turístico, de tal forma que hemos visto modificados los comportamientos tanto de los profesionales a la hora de prestar sus servicios como los propios turistas.

Dadas las nuevas fuentes de información y la facilidad de acceso a numerosas ventanas de información en Internet y otras plataformas, los turistas se han convertido en consumidores exigentes capaces de planificar guías de viaje a través de la información ofrecida en la web.

La digitalización supone una erradicación de fronteras, así como una nueva red de relaciones que permite configurar el mercado turístico con una oferta mucho más amplia. Estas nuevas tecnologías suponen en la mayoría de los casos una gran ventaja para el desarrollo, el crecimiento y la explotación de cualquier sector, siempre y cuando obviemos las consecuencias nocivas que puede tener sobre el mercado laboral, como es en este caso las situaciones de clandestinidad a la hora de desarrollar la actividad profesional de guía turístico.

El sector turístico es dinámico y se encuentra en continua evolución: no dejan de aparecer nuevas formas de ofertar los servicios, lo que propicia la aparición de nuevas figuras que actúan de forma clandestina debido a que la situación económica propicia la aparición de aquellas personas autodenominadas "guías" que tratan de beneficiarse de las ventajas que esto supone a la hora de ahorrar y reducir costes a costa de prestar un servicio de baja calidad.

El hecho de que existan guías turísticos que actúan de forma clandestina, hace relevante el hecho de hacer un estudio pormenorizado sobre el intrusismo.

El intrusismo profesional viene regulado en el *artículo 493 del Código Penal* refiriéndose al mismo como aquellas personas que ejercen actos propios de una profesión sin poseer el título académico correspondiente habilitante, regulándose en el mismo las penas y sanciones correspondientes.

Durante los últimos años la proliferación de guías turísticos sin cualificación se debe a varios factores entre los cuales debemos destacar los siguientes:

-Las dificultades que tienen los autónomos a la hora de desarrollar la actividad de acuerdo con el régimen actual, con cuotas muy elevadas que no permiten que los trabajadores por cuenta propia facturen únicamente en proporción a los servicios prestados. Esta causa favorece el intrusismo y el desarrollo de la actividad de guía de manera clandestina con el fin de reducir los costes y evitar el pago de impuestos derivados de la actividad económica.

-La digitalización y la aparición de nuevas herramientas tecnológicas. No obstante, aunque se trata de un arma de doble filo, la aparición de las nuevas plataformas online en que se ofrecen servicios turísticos de manera gratuita, los conocidos free tours, o el simple hecho de tener la información mucho más accesible que anteriormente en la web, fomenta la aparición de profesionales no cualificados y una mayor oferta de servicios turísticos no oficiales.

Sin duda es cada vez más notable la presencia de una competencia desleal en el sector que perjudica claramente a los profesionales. Por ello es fundamental el papel de las instituciones y el trabajo colaborativo entre los entes públicos y privados que fomente una mayor regulación, más estricta que proteja a los guías.

3.5. Impacto de la digitalización en el sector y en la profesión

El turismo como actividad económica tiene una intensa dependencia de las tecnologías de la información. (POON, 1993).

Hoy en día podemos encontrar estas tecnologías de la información presentes en la comercialización de los productos y servicios turísticos y en la gestión estratégica de los mismos. La aparición de estas nuevas tecnologías supuso para el sector una mejora notable de la competitividad y una optimización de los procesos de consumo de dichos servicios. Esto incide directamente en los modelos de negocio y las formas de trabajar de todos los profesionales del sector, exigiéndose cada día más unos mayores niveles de capacitación. Por ello es de gran importancia que los futuros profesionales del turismo deban estar formados y capacitados para el uso y aprovechamiento de estos nuevos recursos que les permitan maximizar los beneficios de las mismas.

La importancia que ha ido cobrando el desarrollo del estudio de estas tecnologías en el sector del turismo, tanto en la comercialización como en la gestión de empresas turísticas hace que en el año 1994 se celebre por primera vez un congreso internacional sobre tecnología y turismo, ENTER, que fue creado por la Federación Internacional de Tecnologías aplicadas al turismo.

En un primer momento, la aparición de estas nuevas tecnologías en el sector suponía una fuente de recursos que aportaban una respuesta mucho más rápida, tanto para las organizaciones como para los consumidores, que permitían desarrollar unos servicios cada vez más personalizados.

Esto supone la necesidad de que las empresas relacionadas con actividades turísticas se ven obligadas a integrar dichas tecnologías como una herramienta fundamental, que les permite una mayor interacción con el cliente, facilitando la relación entre ambos.

Sin embargo, el desarrollo de estas tecnologías y la aparición de nuevas herramientas no ha dejado de crecer exponencialmente desde entonces, aportando una gran serie de ventajas en muchos aspectos, pero sin olvidarnos que estas nuevas fuentes, herramientas y plataformas han afectado directamente en los modelos de negocio y en las profesiones, especialmente en la de guía intérprete.

La transformación radical sufrida de las herramientas que antes eran de carácter físico y ahora lo son digitales ha ocasionado la desaparición de numerosos agentes y la aparición de otros nuevos. En el mundo del turismo la competencia está basada en la presencia, en la personalización y en la diferenciación. El objetivo final siempre es el consumidor de los servicios y la creación de valor y experiencias para los mismos.

Este proceso comienza con la búsqueda de información, la comparación de precios y opciones previas a la selección, la compra, el desplazamiento y por último la experiencia elegida.

El viajero de hoy cuenta con numerosos dispositivos durante su viaje que en todo momento le están brindando una información, que antes era impensable tener a tiempo real mientras hacías un viaje o vivías una experiencia turística. ¿Cómo afecta esto a las visitas guiadas? ¿Cómo afecta esto a los servicios ofrecido por los guías, que en un pasado eran los protagonistas y encargados de brindar dicha información?

Ante todo debemos destacar que esta transformación exige en todo momento la necesidad de personalización para el usuario y la mejora del servicio de forma integral, lo que ha llevado sin duda a los guías turísticos a buscar y desarrollar nuevas soluciones diferenciales que mejoran la experiencia del cliente y les llevan a elegir una visita guiada de calidad en lugar de acudir a una simple fuente de información gratuita en la web o bien servicios adicionales de baja calidad no profesionalizados como puede ser el "free tour".

La clave para un crecimiento exponencial de los servicios de guías turísticos con la aparición de estas nuevas tecnologías es sin duda el manejo de las mismas por parte de los profesionales, el acceso a todas estas nuevas herramientas que no supongan para ellos una competencia directa, sino todo lo contrario, que sean herramientas que faciliten su trabajo y les permitan desarrollar su profesión con una mayor calidad del servicio.

Si bien es cierto antes de sufrir esta transformación el acceso a la información era mucho más limitada, por ello los turistas acudían con mas frecuencia a profesionales oficiales que guiaran sus viajes. La aparición de plataformas online, hoy en día, hace accesible al turista, servicios adicionales de menor coste, como las visitas guiadas por guías no habilitados como son los anteriormente mencionados "freetour" o numerosas alternativas que hacen que el turista pueda prescindir de figuras como el guía o la agencia de viajes a la hora de organizar una actividad turística.

Sin embargo, esta alta exposición en plataformas web también es y debe ser empleada para un crecimiento exponencial, permitiéndoles a los profesionales tener una mayor visibilidad en el mercado.

A lo largo de esta transformación digital hemos vivido varios periodos que han hecho que esta digitalización sea cada más rápida, como lo ha sido el ultimo factor externo determinante, la reciente pandemia mundial del Covid-19.

Tras la parada inminente de la actividad turística debido a las medidas sanitarias implantadas por los gobiernos de obligatorio cumplimiento, el turismo ha ido poco a poco recuperando ciertos niveles de normalidad, sin olvidar que ha tenido que hacerlo pasando por diversas fases en las cuales en todo momento ha tenido que adaptarse a la situación.

Con las nuevas herramientas digitales durante estas fases de vuelta a la normalidad los guías y las agencias de viajes han podido realizar sus visitas guiadas manteniendo las medidas de seguridad, como es la distancia social recomendada, evitando que se haga uso de dispositivos compartidos, reduciendo el aforo de las visitas, proporcionando en todo momento una seguridad higiénica y una mayor personalización del servicio.

En cuanto a la exposición y el acceso a numerosas fuentes de información y plataformas que hacen visibles una mayor cantidad de servicios que pueden suponer sin duda una competencia desleal para la profesión de guía turístico, debemos destacar también los aspectos positivos que puede tener esto a la hora de que los profesionales lleven a cabo su trabajo.

Es cierto que la existencia de nuevas plataformas online triplica las posibilidades de que el turista encuentre servicios de bajo coste no profesionalizados que puede sustituir por un servicio más caro y de calidad como puede ser un guía intérprete oficial. Pero también es cierto que estas nuevas plataformas también pueden utilizarse para dar visibilidad a los profesionales gestionando una buena reputación online que también proporciona una fuente de información adicional al usuario a la que anteriormente no tenía acceso como pueden ser valoraciones de sus servicios o el simple hecho de darse a conocer en plataformas de empleo y redes sociales.

Durante los últimos años han surgido numerosas aplicaciones que se han convertido en un factor muy importante para los turistas en todas las fases del viaje o experiencia turística y que sin duda los profesionales deben utilizar en su favor para hacer una experiencia más personalizada y guiada. Contribuyendo a mejorar la prestación del servicio y a potenciar el marketing personalizado.

Es importante destacar que esta globalización de la información también es muy positiva y nos ha permitido posicionarnos tanto a nivel de país como de comunidad autónoma, permitiéndonos dar a conocer al mundo entero las numerosas fuentes de riqueza turística que tiene Cantabria en particular y España en general. Esta globalización permite dar un paso más a la hora de eliminar fronteras y pone en conocimiento del mundo entero la publicidad de las ofertas turísticas y los recursos que tenemos para ofrecer al turista tanto nacional como internacional.

En conclusión, la digitalización y la aparición de nuevas herramientas han afectado enormemente al sector turístico haciendo necesario que se desarrollen modelos de negocio nuevos e innovadores y haciendo que desaparezcan ciertas figuras y que surjan otras nuevas.

Los guías turísticos sin duda se han visto afectados en la práctica habitual de sus servicios, siendo necesaria una continua adaptación para el uso de las nuevas herramientas, viéndose obligados a ofrecer unos servicios cada vez mas personalizados debido a los altos niveles de competencia. Sin embargo, también debemos destacar que estas herramientas son muy útiles para los profesionales y aunque en un principio supone un nivel de adaptación considerable y una mayor capacitación y formación también son si duda fuentes que facilitan el trabajo, tienen numerosas ventajas y pueden ayudar a crecer exponencialmente los servicios del guía si hacen buenas prácticas de los mismos.

La proliferación y el desarrollo de las plataformas de guías gratuitos puede deterior la calidad de los servicios y la imagen de los guías, sin embargo, si existe una regulación como la actual, que exija la habilitación de los profesionales para el desarrollo de la profesión y luche por la transparencia a la hora de desarrollar la actividad económica, esto no supondrá una competencia tan directa ya que cada uno tendrá su mercado.

Cuando una profesión n o esta debidamente regulada corre el peligro de verse afectada por numerosas fuentes de competencia desleal. El contexto en que nos encontramos tanto social como tecnológico hacen necesarias la protección por la parte de las autoridades para la habilitación de la profesión.

Escuela Universitaria
de Turismo

ALTAMIRA

4. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

Tras el estudio del análisis realizado y la obtención de los resultados después de documentarme ampliamente acerca de la profesión de guía intérprete, voy a presentar mis propias conclusiones.

La profesión de guía intérprete ha ido evolucionando a lo largo de los años, del mismo modo que lo ha hecho el turismo en general. Las modalidades de turismo, los modelos de negocio, el comportamiento de las personas y las herramientas de información al alcance de todos han cambiado, lo que ha supuesto una constante adaptación de los profesionales del sector y una evolución acorde a las necesidades de cada etapa.

En España según los datos que hemos podido analizar, el turismo es sin duda una actividad esencial que cada día va cobrando más peso en nuestra actividad económica, generando una importante parte de los ingresos nacionales y ello se debe a la riqueza cultural y de patrimonio que nuestro país posee que lo hace muy atractiva de cara al extranjero.

Cantabria es una región que, por muchos factores, como el clima, las playas, el patrimonio cultural entre otras es elegida como destino turístico por numerosos turistas tanto nacionales como internacionales. Esto supone para nuestra comunidad que el sector sea uno de los más importantes de la economía, generando unos ingresos de gran importancia que favorecen al desarrollo y crecimiento de la comunidad y que afectan positivamente a las profesiones ligadas al desarrollo de las actividades turísticas, contribuyendo a unos mayores niveles de empleo y proliferación.

Nuestra comunidad, Cantabria, sigue una tendencia en línea con lo nacional, el turismo se encuentra en alza y sin duda uno de los datos más relevantes a destacar es la pérdida progresiva de la temporalidad.

En un primer momento, Cantabria se frecuentaba por masas de turistas durante los meses de estío, principal periodo vacacional para la mayoría de estos, lo que suponía para los guías turísticos un periodo de intenso trabajo concentrado durante escasos meses del año. Sin embargo, esta situación ha ido cambiando a lo largo de los años.

El peso que ha ido adquiriendo la zona norte de nuestro país ha aumentado durante las últimas décadas, permitiendo que este turismo se extienda a lo largo del año. En Cantabria, el crecimiento a nivel cultural, el fomento por parte de las instituciones públicas y privadas, las ayudas financieras por parte del gobierno para fomentar el turismo y la continua inversión en mejora de las infraestructuras turísticas, ha hecho posible esta pérdida de estacionalidad, que hoy en día permite a los guías oficiales de turismo desempeñar una profesión estable, de calidad y caracterizándose por ser una actividad económica con transparencia que favorece el crecimiento de nuestra comunidad.

Además de los factores anteriormente mencionados es sin duda reseñable el crecimiento y la importancia que ha ido cobrando el turismo MICE. Esto ha permitido que la actividad desarrollada por los guías de turismo se profesionalice y se salga de la temporada vacacional, como son los congresos las conferencias o exposiciones, que sin duda han ido en aumento durante los últimos años especialmente en la ciudad de Santander. Este crecimiento se debe principalmente a las iniciativas por parte de las instituciones públicas para fomentar este tipo de eventos en Cantabria.

Esta colaboración por parte de las instituciones me lleva a señalar algo que me ha sorprendido positivamente a lo largo de mi análisis como es la importancia del trabajo asociativo.

El poder de colaboración y asociación tanto por parte de los guías turísticos como de los mismos con las instituciones ha permitido que esta profesión pueda desarrollarse y seguir creciendo en una línea de trabajo muy positiva durante los últimos años.

Todos juntos han sido capaces de luchar contra las adversidades a las que se ha visto expuesto el turismo, como es la reciente pandemia mundial, o uno de los principales factores que afecta a la profesión como es el intrusismo y el desempeño de actividades turísticas no reguladas.

Haciendo referencia al intrusismo, me atrevo a destacar dos aspectos.

En primer lugar, la aparición de las nuevas tecnologías, nuevas fuentes de información a disposición del turista, así como plataformas web que ofertan servicios turísticos a escaso precio, son las principales causas que provocan la aparición de estas prácticas no reguladas, carentes de profesionalidad.

En segundo lugar, los cambios sufridos en la actividad turística en general durante los últimos años que se derivan de la facilidad de desplazamiento de un lugar a otro, cosa que era impensable en un pasado. La aparición de viajes y compañías "low cost" han permitido viajar con unos costes mucho más bajos, lo cual conlleva un incremento espectacular del número de viajeros y turistas por el mundo. No obstante, si bien aumenta el número de turistas, el poder adquisitivo de los mismos es bastante reducido. Este hecho tiene como consecuencia, entre otros aspectos, el acudir a servicios baratos/gratis no regulados como son los "freetours".

Las recientes crisis económicas sufridas en nuestro país desde la crisis de 2008, a la reciente crisis provocada por el Covid en 2019, fomentan este tipo de turismo de bajo coste que no recurre a las actividades guiadas por profesionales y se basa en un turismo autodidacta que busca los servicios más baratos, aunque esto suponga ausencia de profesionalidad.

No obstante, tras finalizar el análisis y tener la oportunidad de hablar con varios profesionales del sector, en mi opinión este intrusismo es una amenaza, ya que los guías turísticos ven "desprestigiado" en cierto modo su trabajo, pero a la hora de prestar sus servicios cada perfil tiene su mercado. Nos encontramos con los guías oficiales a los que puedes acudir y encontrar en las APIT, disponibles para ser contratados por agencias de viajes o instituciones públicas, aportando un prestigio adicional en la calidad del servicio, mientras que los free tours y las personas que llevan a cabo actividades turísticas no habilitadas abarcan a otro tipo de público. Un turista mucho más estacional, que busca un bajo coste por encima de la profesionalidad y que lo utilizan mucho más como una fuente de entretenimiento que como una inquietud real de conocer el patrimonio.

En cuanto a las herramientas de digitalización mencionadas anteriormente bajo mi punto de vista son un arma de doble filo.

Por un lado, esta digitalización y aparición de nuevas tecnologías ha supuesto nuevas y numerosas fuentes de información a las que todos podemos recurrir, plataformas online que ofrecen servicios turísticos incluso los mismos buscadores que te permiten fácilmente organizar un viaje de forma rápida y sencilla sin necesidad de contar con ninguna agencia o servicio profesional contratado. Por ejemplo, la simple aparición de

las audioguías en las visitas culturales, todo ello son factores que restan atención a la figura del guía intérprete. Todo ello en cuanto aspectos que afectan negativamente a la profesión.

Por otro lado, debemos tener en cuenta los aspectos positivos que esta digitalización ha tenido en el sector y en la profesión y las posibilidades de crecimiento y aspectos potenciales que se pueden mejorar a través de estas.

Los guías intérpretes deben utilizar las herramientas digitales como recursos de apoyo a sus explicaciones. Estas plataformas online también tienen numerosas ventajas, permiten la interacción entre plataforma y usuario sin desvirtuar el contenido histórico.

Sin duda todas las actividades turísticas están cada vez más acompañadas por el uso de las nuevas tecnologías en combinación con los sistemas tradicionales y favoreciendo la aparición de nuevos modelos de negocio, como son las aplicaciones móviles que funcionan como trampolín de comunicación y difusión del turismo

En mi opinión los guías turísticos no corren peligro de desaparecer amenazados por la aparición de estas nuevas herramientas, si es cierto que las nuevas tecnologías transforman las maneras de actuación, pero también facilitan y complementan tan el trabajo de los profesionales.

Finalmente, el capital humano es el que marca la diferencia a la hora de comunicar y transmitir esos conocimientos de nuestro patrimonio, ofreciendo una personalización y calidez del servicio que otras fuentes tecnológicas no son capaces de proporcionar.

En conclusión, desde mi punto de vista creo que las nuevas tecnologías se deben considerar como una oportunidad para explotar, fomentar y desarrollar al máximo las capacidades humanas, considerándolas como una ayuda y una fuente de conocimiento que los guías intérpretes pueden utilizar para facilitar el desarrollo de su actividad en el día a día, que les sirvan a poner en valor su trabajo y que les ayuden en la consecución de sus objetivos profesionales.

Dentro del análisis realizado, tanto en referencia a nuestra comunidad autónoma como a la actividad profesional de guía de turismo, otro aspecto fundamental a destacar es la importancia de los idiomas.

Hoy en día nos encontramos en un mercado laboral cada vez más exigente y profesionalizado, con profesionales altamente cualificados, en el que los idiomas son un aspecto esencial y requisito casi imprescindible para destacar en cualquier actividad.

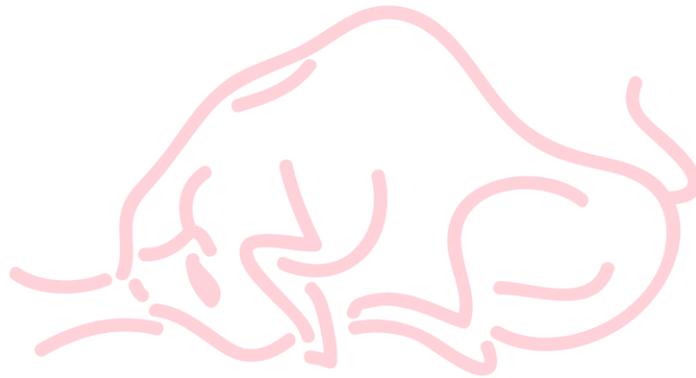
Esto cobra mucha más relevancia cuando hablamos del sector del turismo y de la actividad de guía profesional, ya que la presencia de visitas extranjeras en nuestra comunidad es cada vez más relevante.

Por ello me atrevo a decir que Cantabria se encuentra en una posición de desventaja, ya que las infraestructuras e instalaciones turísticas apenas cuentan con una oferta cultural que ofrece diversos idiomas a los visitantes, así como los guías podrían encontrarse mucho más formados en cuanto a aspectos de idioma se refiere.

Creo que esto sin duda es un tema fundamental a tener en cuenta a la hora de fomentar estas visitas y este turismo tanto en nuestra comunidad como a nivel nacional. Aspecto que creo que debería potenciarse y tenerse en cuenta durante los próximos años para que la actividad pueda seguir creciendo positivamente como lo ha hecho los últimos años. El refuerzo de los idiomas- no sólo el inglés sino también el francés- en la formación de los futuros profesionales de Turismo como requisito ineludible para una buena praxis profesional me parece sin duda un aspecto clave a la hora de exigir el acceso a la profesión si se quiere ofrecer un servicio de calidad y personalizado a los visitantes. Redundaría en un aumento de la credibilidad, trabajo y prestigio de dichos profesionales, esenciales ellos en cualquier región española y especialmente en Cantabria, atenuando así el intrusismo amateur y atrayendo cada vez más visitantes para un turismo de calidad.

Por último y para concluir, Cantabria es una comunidad que cuenta con numerosos recursos tanto naturales como patrimoniales, culturales, lúdicos y gastronómicos que son desde luego una fuente de interés para las visitas turísticas. La profesión de guía intérprete es sin duda mucho más relevante de lo que la mayoría consideramos y creo que aún hay mucho trabajo por hacer a la hora de visibilizar la misma.

Con unas buenas prácticas para fomentar la actividad turística en la comunidad como se ha venido haciendo y la colaboración entre profesionales e instituciones, sin duda Cantabria logrará reponerse de los efectos adversos de la reciente crisis sufrida y seguir creciendo y aportando cultura a todos nuestros visitantes, guiados siempre por los mejores profesionales.



Escuela Universitaria
de **T u r i s m o**

ALTAMIRA

5. REFERENCIAS

5.1. Bibliografía

- CASTEL GAYÁN, S., (2011). "Intrusismo y clandestinidad en el sector turístico: una aproximación jurídica", Revista andaluza de Derecho del Turismo, núm.5.
- COHEN, E., «The tourist guide: The origins, structure and dynamics of a role», en *Annals of Tourism Research*, 12 (1985) 5-29.
- CRUZ VILLALÓN, J. (2017). "Las transformaciones de las relaciones laborales ante la digitalización de la economía", *Temas Laborales*, núm.138.
- GÓMEZ-ULLATE, M., «Guías virtuales y guías turísticos. Mediación y comunicación turística en el siglo XXI», en FRAIZ, BREA, J.A. (Dir.), *Tendencias Actuales del turismo del mundo*, Ed. Síntesis, Madrid 2017.
- MÉNDEZ RODRÍGUEZ, L., «Patrimonio y Turismo. Del cicerone a la profesión de guía turístico (1830-1929)», en *Laboratorio de Arte*, 22 (2010) 371-386.
- RAMALLO MIÑÁN, E., (2015). "El guía turístico, diferencias y similitudes entre las Comunidades Autónomas", *Cuadernos de Turismo*, núm. 35.

5.2. Webgrafía

APIT Cantabria. Asociación de guías oficiales de Turismo

<https://apitcantabria.com/>

Breve Historia de las guías de viaje, 2017. Viajar sin parar.

<https://viajarsinparar.es/breve-historia-de-las-guias-de-viaje/>

El guía de turismo: derechos y obligaciones

<https://www.consumoteca.com/turismo-y-viajes/guia-de-turismo/>

El intrusismo turístico, 2019. Asociación Zamorana Guías de Turismo

<https://asociacionguiaszamora.com/el-intrusismo-turistico/>

El turismo a lo largo de la historia, 2016. Culturania

<https://www.culturania.net/es/2016/11/16/el-turismo-a-lo-largo-de-la-historia-1-los-viajes-en-la-antiguedad/>

España-Turismo Internacional.

<https://datosmacro.expansion.com/comercio/turismo-internacional/espana>

Guía turístico: Habilitación. Gobierno de Cantabria

https://www.cantabria.es/web/atencion-a-la-ciudadania/detalle/-/journal_content/56_INSTANCE_DETALLE/16401/3780751

Influencia del turismo MICE y las características que lo definen

<https://www.ostelea.com/actualidad/blog-turismo/organizacion-de-eventos/influencia-del-turismo-mice-y-las-caracteristicas-que-lo-definen>

La profesión de guía turístico. Guías Granada

<https://www.guiasgranada.com/profesion-guia-turistico.html>

5.3. Legislación en Cantabria

-Decreto 32/1997, de 25 de abril, por el que se aprueba el Reglamento para el ejercicio de actividades turístico-informativas privadas.

-Decreto 32/1997

-Decreto 51/2001, de 24 de julio, por el que se modifica el Decreto 32/1997, de 25 de abril, por el que se aprueba el reglamento para el ejercicio de actividades turístico-informativas privadas.

5.4. Entrevistas

LORO GONZALEZ, Patricia. Entrevista a Patricia Loro González. 28 de octubre de 2022. Guía oficial de Turismo en Cantabria. Entrevistada por Fernando Amado García de Castro.

6. ANEXOS

6.1. Anexo I. Entrevista a Patricia Loro González.

Universidad de Cantabria
Escuela de Turismo Altamira
Grado en Dirección y Gestión Hotelera

TFG EL GUÍA INTÉRPRETE EN CANTABRIA

Fernando Amado Garcia de Castro

Mi nombre es Fernando Amado Garcia de Castro, tengo 24 años y actualmente acabo de finalizar de cursar mis estudios de Gestión en Dirección Hotelera en la escuela de turismo Altamira en Santander, Cantabria.

Desde que comencé mis estudios he ido aprendiendo y descubriendo la cantidad de posibilidades que ofrece este sector.

Actualmente estoy desarrollando un estudio sobre la profesión de Guía intérprete en la región de Cantabria para elaborar mi Trabajo de Fin de Grado, siendo mi objetivo poder matricularme en un posgrado y hacer prácticas que me permitan ampliar mis horizontes laborales.

En primer lugar, agradecerle su colaboración, ya que para mí será de gran ayuda conocer la opinión de un experto en la materia y me permitirá la consecución de los objetivos de este trabajo.

En segundo lugar, los objetivos de este trabajo se basan claramente en un análisis pormenorizado acerca de las nuevas modalidades de turismo que se han desarrollado a lo largo de los últimos años, cómo han afectado las mismas a la profesión de guía intérprete, el análisis de cómo dichas modificaciones va a afectar a la profesión en Cantabria tras los frecuentes factores externos por los que se ha visto afectado el turismo, como es la reciente pandemia mundial.

Me gustaría intercambiar con usted los conocimientos sobre ciertos aspectos que pueden ayudarme a desarrollar este trabajo, desde su experiencia en la profesión, contándome un poco el análisis sobre la figura del guía intérprete, así como las perspectivas de futuro que puedan ayudar al desarrollo de este profesional.

IDENTIFICACION DEL ENCUESTADO

Nombre y apellidos: **PATRICIA LORO GONZÁLEZ**

Género: MUJER

Titulación: DIPLOMATURA EN TURISMO

1. ¿Cómo ha llegado a ser guía intérprete?

En el año 1996 terminé mis estudios de Turismo en la escuela Altamira, empecé trabajando en Hotelería, en cadenas extranjeras, y estuve varios años fuera de España. En el año 2003 empecé a trabajar como guía intérprete y ya no lo dejé. Después de siete años fuera empecé a trabajar de guía para otras agencias, al cabo de poco tiempo me hice autónoma y hoy desde el año 2003 lo sigo siendo.

En Cantabria desde el año 2000 se reguló por primera vez la profesión y para poder ejercer, la ley te obliga a hacer un examen que se basa en contenidos teóricos, en contenido teórico-prácticos y las pruebas de idiomas, prueba que no te da trabajo como tal, pero si te acredita para ejercer la profesión.

2. ¿Qué facilidades /dificultades ha tenido para encontrar este trabajo?

Inicialmente la principal dificultad, la temporalidad, sí que es cierto que ahora han cambiado mucho las cosas, pero en un principio no era un trabajo que te permitiera vivir todo el año, era complicado ya que no estaba tan regularizado a la hora de facturar los servicios etc.

Es cierto que mientras vamos avanzando la ley va poniendo más trabas a la irregularidad, lo que facilita el desarrollo de la profesión.

El trabajo asociativo ha ayudado mucho al desarrollo de esta profesión.

Hoy en día y por suerte el turismo en Cantabria ya no es algo estacional. La inmensa mayoría de nuestros clientes son las agencias de viajes, el conocido turismo MICE.

Otra dificultad destacable es la aparición de nuevas figuras como los free tours o la prestación de servicios turísticos no regulados a través de Internet.

A pesar de la aparición de estas nuevas herramientas cada uno tiene su mercado.

3. *Experiencia laboral en el sector (pasada y presente).*

P: Yo trabajaba para una cadena europea internacional, normalmente en verano trabajaba en lugares de costa y en invierno en estaciones de esquí lo que me permitía trabajar todo el año.

Trabajé durante muchos años en cadenas hoteleras, desempeñando diversas funciones, lo que me permitió conocer el funcionamiento del sector turístico y las características específicas del turismo estacional.

Trabajar para cadenas hoteleras internacionales me permitió obtener una visión crítica y objetiva de como funciona el sector a nivel internacional, trabajar con gente de diversos países, así como practicar idiomas y aprender a desenvolverme en muchos ámbitos. Es sin duda una experiencia que recomiendo, que a día de hoy agradezco de haber podido experimentar ya que fue una etapa muy positiva en mi vida laboral, y que sin duda permitió que llegara a mi puesto actual de trabajo y al lugar donde yo quería estar.

4. *¿Qué trabajo desarrolla actualmente? ¿Cuáles son sus principales funciones?*

Me gustaría que me comentara, porque decidió hacer estos estudios, qué expectativas tenía en aquellos momentos sobre lo que podría ser su futuro profesional, cómo llegó usted a hacerse guía intérprete, que estudios de grado/posgrado/prácticas desarrolló hasta conseguir el primer empleo etc.

P: Constituí una sociedad con una socia durante 7 años, empresa la cual disolvimos debido a que teníamos diversas formas de ver el futuro del desarrollo de la profesión. Actualmente me dedico al turismo, desde el año 2010 con mi propia empresa norteando, me dedico principalmente al turismo receptivo. A crear actividades para los grupos que llegan a Cantabria, pero siempre grupo organizado, no trabajamos con particulares.

Mis principales fuentes de actividad es el desarrollo de trabajos en colaboración con agencias de viajes, viajes organizados y de grupos que requieren la inclusión de un guía profesional ya que no se trata de un turismo vacacional, por ello normalmente se desarrolla fuera de la temporada de verano.

Por otro lado, también tengo un gran volumen de actividades relacionadas con el turismo MICE, numerosos congresos y eventos, con instituciones tanto públicas como privadas, que al final el hecho de introducir un guía intérprete en dichas actividades genera un prestigio adicional.

5. Opinión sobre la situación actual del turismo en Cantabria con carácter general (puntos fuertes y débiles).

Me gustaría que me comentase, en líneas generales y según su experiencia en la materia, cómo ve la situación actual del turismo en Cantabria, la situación de las infraestructuras turísticas en la región, los apoyos a la comunidad, subvenciones, oportunidades de empleo etc.

P: En cuanto a los puntos débiles la comunicación, es lo peor que tenemos en Cantabria, es decir la comunicación interior a la hora de comunicar puntos estratégicos.

Las comunicaciones externas, un aeropuerto que ha perdido numerosos vuelos, muchas conexiones, un ferrocarril relativamente lento y esto es algo que nos penaliza y nos pone en desventaja con nuestros competidores, como pueden ser las comunidades comparables.

En subvenciones sí que es cierto que existen para el sector turístico, independientemente de la parte puramente económica, el ser una comunidad pequeña nos aporta muchas ventajas, pero también muchos inconvenientes.

A nivel comunicación el hecho de ser una comunidad pequeña nos permite tener una relación fluida con el resto de los profesionales del sector, lo cual supone en todo momento una ventaja. Y de cara a la imagen que vendemos al exterior damos sensación de unidad.

6.- Opinión sobre la figura del guía actualmente en Cantabria (Competencias profesionales, intrusismo)

a) Que opina sobre los requisitos de Titulación para desempeñar la profesión Si son suficientes. Si considera necesario el refuerzo en alguna materia.

P: Los requisitos son buenos, correctos y suficientes. Desde un punto de vista social dentro del sector todavía es una figura que hay que descubrir. Se desconoce el rol y el verdadero papel a desempeñar. Había una imagen global en la que ninguna persona que era guía vivía de su trabajo. El trabajo asociativo ha cambiado mucho esta imagen, en el papel fundamental que ejerce a la hora de crear grupos de actividades la primera persona a consultar es el guía, lo que supone una capacidad de decisión muy importante a la hora de que te tengan en cuenta las agencias de viaje.

Dentro de Cantabria hay muchos de los guías que incluso subcontratan siendo empleadores. Hay un gran desconocimiento por parte de la sociedad.

El hecho de que se profesionalice una agencia de viajes, ahora los métodos de facturación son mucho más transparentes y ayudan a prosperar a la profesión.

b) Qué opina sobre el apoyo de las instituciones a la labor que hace el guía intérprete

Es bueno. Se puede decir que hay predisposición por parte de las instituciones. Ojalá hubiera más, como por ejemplo haciendo referencia al intrusismo y a las nuevas fórmulas como puede ser el free tour.

Ejemplo de que la predisposición de dichas instituciones es buena es el crecimiento que ha experimentado en nuestra comunidad el turismo MICE. La inversión en fomentar el desarrollo de actos públicos y privados de prestigio en la ciudad de Santander, por ejemplo, ha sido gracias a la colaboración de esas instituciones que lo han promovido y que sin duda favorece enormemente a nuestra profesión

c) Qué opina sobre el intrusismo profesional.

P: No hay un control legal de los ingresos que se generan, lo cual favorece enormemente a la economía sumergida.

Desde el punto de vista ético cualquier servicio debería tener un precio prefijado.

En cualquier sector el intrusismo es altamente nocivo. Cuanta más regulación y más control de todo tipo haya mejor.

Si que me he visto afectada por el intrusismo, pero he de reconocer cada vez menos ya que cada uno tiene su mercado. En mi caso yo trabajo con agencias de viajes y las mismas en ningún caso quieren contratar a personas que no estén cualificadas o que no presten servicios de manera legal.

Al final las personas que desempeñan esta profesión de manera clandestina caen sobre su propio peso y tienen un carácter altamente temporal.

d) *Qué opina sobre las oportunidades de empleo, facilidades y dificultades para ser autónomo*

P: Ahora mismo hay muchas facilidades para ser autónomos, para comenzar a facturar, se paga poca cuota. Los antiguos autónomos tienen cuotas más altas y un sistema nefasto. Lo más sencillo sería pagar por lo que ingresas. El año que viene cambia y se supone que comenzamos a cotizar por lo que facturamos, no por cantidades reales, en primer momento por estimaciones. Esto sin duda es un factor a tener en cuenta a la hora de analizar las actividades intrusistas, que sin duda crece por motivos como este, para evitar el pago de impuestos y la reducción de costes.

7.- Perspectivas de futuro

Qué actuaciones considera que se deberían hacer para potenciar la figura del guía intérprete en Cantabria. Si considera necesario que el guía intérprete adquiera //refuerce determinadas competencias como la formación en idiomas, o concretamente en las nuevas tecnologías. Si considera que el guía debe especializarse por materias (cultura, deporte, turismo rural) o cree que es preferible tener un perfil multifuncional.

P: Los idiomas son vitales, en cualquier instalación turística hay muchísima carencia de idiomas en Cantabria. La inmensa mayoría de visitas en cualquier monumento, no hay visitas en idioma de manera sistemática lo que hace que no le prestes atención al valor de un guía.

Creo que tienen que reforzarse mucho en este aspecto. Hay muchos guías de la vieja escuela a los cuales no se les exigió en su momento una titulación o unos requisitos como los que se piden hoy en día, y es por lo que debemos seguir luchando y trabajando para erradicarlo y mejorar la profesión de cara al futuro. Los profesionales tenemos que exigir e insistir para que estas cosas cambien ya que hay muchas carencias de idiomas en Cantabria en general.

A nivel cultural, también es verdad que hay que ir puliendo poco a poco.

En una comunidad como la nuestra no creo que sea necesaria la especialización. En mi caso mi segmento profesional va vinculado a las agencias de viajes. Somos muy pequeños, pero en el mundo del turismo global creo que es importante tener conocimientos de todos los segmentos.

Para un momento determinado es mejor subcontratar a alguien especializado en caso de necesitar prestar un servicio específico, que especializarte cuando realmente tu volumen de ingresos derivados de esa actividad de especialización va a ser mínimo.

8.- Otras consideraciones que crea que pueden ser relevantes a la hora de realizar este estudio.

P: El asociacionismo es vital en una profesión como esta y la colaboración y el trabajo en equipo entre el ente público y privado. La lucha independiente no vale para nada. Este año se ha hecho el borrador del cambio de la legislación turística. Si no hubiera un movimiento asociativo y una colaboración esto no se hubiera conseguido. La existencia de las asociaciones es fundamental, en mi caso yo pertenezco a la APIT de Cantabria, la asociación de guías oficiales que trabaja desde hace décadas en la defensa y la protección de la profesión.

El origen de este colectivo surge hace décadas, integrado por una minoría de profesionales que ya en ese momento consideraban necesario proteger la profesión y su evolución y desarrollo.

Finalmente, en 2013 se produce la fusión entre las dos principales agrupaciones del sector, para unir fuerzas y luchar en común hacia la consecución del principal objetivo que era: colocar la figura del guía en el lugar que corresponde a nivel social como pieza clave para el desarrollo del turismo regional.

Poco a poco se ha convertido en un colectivo que reúne a más de 40 asociados, especializados en diferentes ámbitos, la mayoría trabajadores por cuenta propia.

Este colectivo no para de crecer y cada vez son más los profesionales interesados en formar parte de este movimiento asociativo.

Nuestra asociación también forma parte de la federación nacional e internacional, ya que también buscamos el defender la profesión fuera de nuestras fronteras, algo que creemos muy importante hoy en día.

Trabajamos en colaboración con la consejería de turismo y el ayuntamiento de Santander, lo que nos ha permitido promocionarnos y darnos a conocer.

Por supuesto, todos los miembros de esta asociación están debidamente acreditados por la consejería de Turismo del gobierno de Cantabria.

Se necesita tiempo, pero estamos en muy buena línea de trabajo, un sector que crece mucho y cada vez tenemos un turismo menos temporal, que se extiende más a lo largo del año.

Por último, agradecerle su colaboración y su tiempo. Ha sido para mí un placer poder conocer en detalle una perspectiva real y objetiva como es el desempeño de la profesión por una profesional como usted.

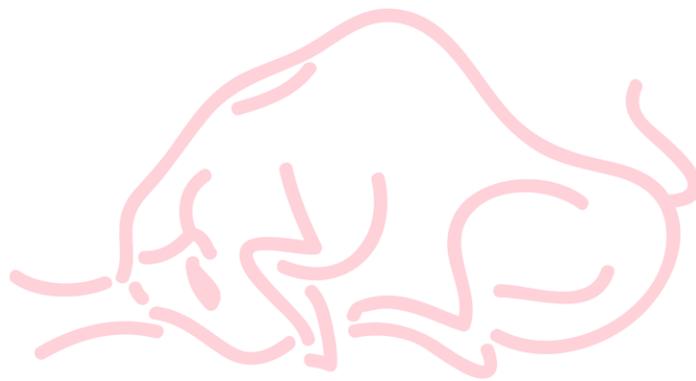
Si está interesada, al final de este estudio, le haré llegar una copia sobre mi trabajo y mis conclusiones.

¡Muchas gracias!



Escuela Universitaria
de **T u r i s m o**

ALTAMIRA



Escuela Universitaria
de **Turismo**

ALTAMIRA