

GUÍAS DE TURISMO

1. MISIÓN Y FUNCIONES

MISIÓN Informar e interpretar el patrimonio, los bienes de interés cultural y natural, y demás recursos turísticos del ámbito específico de actuación a turistas y visitantes, de manera atractiva, interactuando con ellos y despertando su interés, así como presentarles servicios de acompañamiento y asistencia, utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa y/u otra lengua extranjera, de modo que se sientan atendidos en todo momento, se satisfagan sus expectativas de información y de disfrute lúdico, y se cumplan los objetivos de la entidad organizadora del servicio, facilitado en todo momento información y orientación a los visitantes.

Los guías ayudan a individuos o grupos en cualquier instalación de arte, viajes o recorridos turísticos o a través de lugares de interés turístico como museos, monumentos y lugares públicos.

FUNCIONES

Recibir a los visitantes nacionales y extranjeros.	Ejecutar puntualmente el programa de actividades establecido por la agencia de viajes o tour operador.
Acompañar a los turistas.	Controlar el grupo de visitantes en cuanto a regulaciones, restricciones o precauciones necesarias en el desarrollo de las actividades dentro del recorrido.
Manejar el presupuesto de gastos del tour.	Entretener al grupo durante la demostración o explicación de la zona.
Supervisar la unidad de transporte.	Gestionar la logística del recorrido entre el tour operador y los turistas considerando el tiempo destinado a cada atractivo y/o actividad.
Elaborar informes o reportes de tour.	
Informar de forma veraz, objetiva y clara al público receptor.	
Coordinar los servicios y productos dentro del itinerario del tour.	
Asistir al turista, primeros auxilios y, en caso necesario, coordinar el ingreso del turista en los servicios hospitalarios.	

2. COMPETENCIAS

COMPETENCIAS Y CONOCIMIENTOS TÉCNICO PROFESIONALES

CAPACIDADES Y COMPETENCIAS ESENCIALES

TRANSECTORIAL

- Asistir a clientes con necesidades especiales
- Crear soluciones para problemas
- Facilitar información al visitante
- Formar a guías
- Garantizar el cumplimiento de las normas de salud, seguridad e higiene
- Hablar idiomas
- Inscribir a los visitantes
- Mantener buenas relaciones de trabajo
- Mantener el servicio de atención a clientes
- Realizar tareas administrativas

- Recoger las acreditaciones y los artículos entregados a los visitantes
- Salvaguardar la salud y la seguridad de los visitantes
- Seleccionar recorridos de visita
- Utilizar distintos métodos de comunicación

ESPECÍFICA DEL SECTOR

- Acompañar a la clientela a sitios de interés
- Efectuar la supervisión de visitas turísticas
- Informar a los visitantes en los lugares de visita
- Realizar actividades educativas
- Recoger el importe de la entrada de los visitantes

CAPACIDADES Y COMPETENCIAS OPTATIVAS

TRANSECTORIAL

- Gestionar grupos de turistas
- Gestionar reclamaciones de clientes
- Hablar idiomas en el ámbito turístico
- Interpretar mapas
- Manejar información personal sensible
- Mantener la relación con los médicos
- Mantener registros de información sobre incidentes

- Transmitir la pasión por la naturaleza
- Valorar comentarios de la clientela

ESPECÍFICA DEL SECTOR

- Asesorar sobre la conservación de la naturaleza
- Demostrar competencias interculturales en los servicios de hostelería
- Distribuir materiales con información local
- Gestionar detalles de contratos de viaje

Los términos de ocupaciones y puestos de trabajo se utilizan con carácter genérico y omnicomprendivo de mujeres y hombres

Identificar características de las plantas
Mantener la relación con los proveedores
Promover actividades de ocio
Proporcionar información relacionada con el turismo
Recibir a grupos de turistas

Respetar el código ético de conducta en el ámbito del turismo
Supervisar la conservación de la naturaleza

ESPECÍFICA DE LA OCUPACIÓN

Transportar a visitante

CONOCIMIENTOS ESENCIALES

CONOCIMIENTOS OPTATIVOS

Especies animales
Especies vegetales
Geografía local
Impacto ambiental del turismo
Información sobre el punto de interés turístico

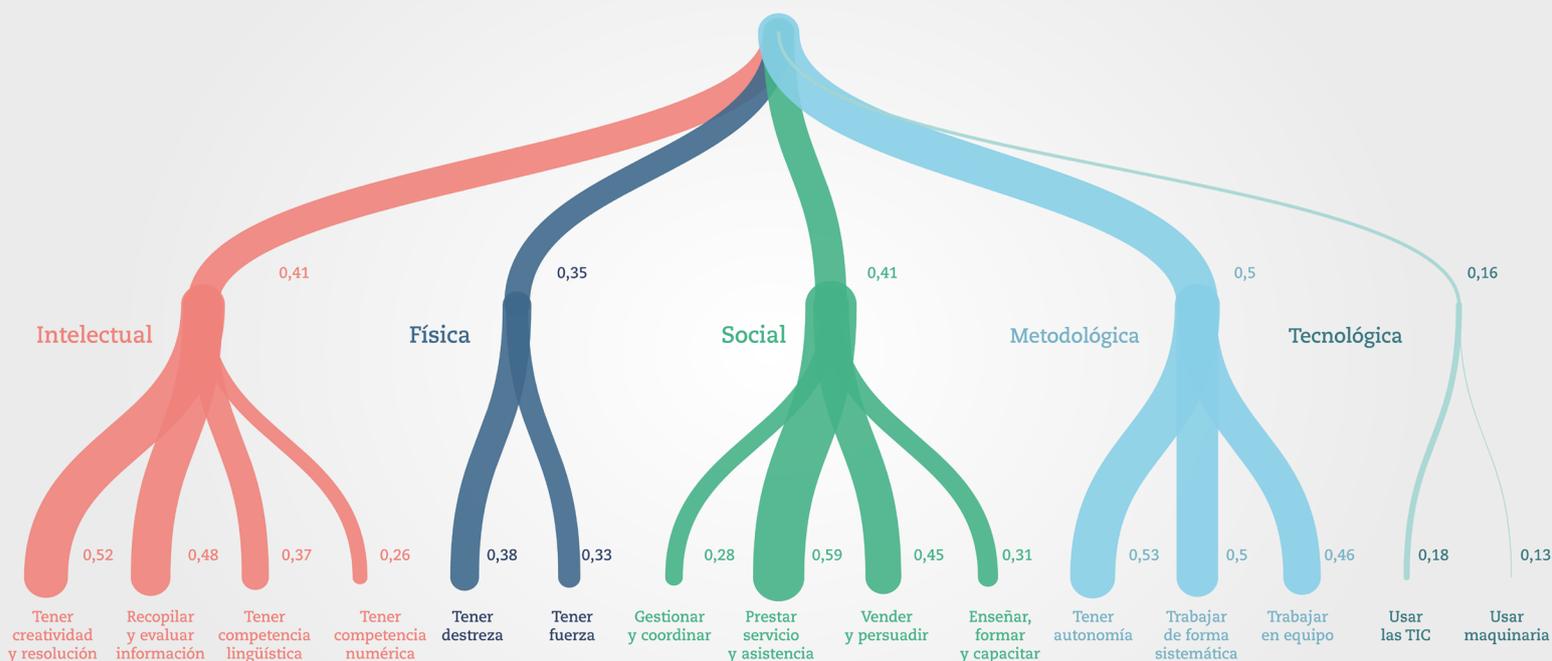
Localidad, región y sector turístico
Mantenimiento de espacios naturales
Mercado turístico
Política del sector turístico
Zonas geográficas importantes para el turismo

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

[Eurofound](#) indica en una escala de 0-1 la importancia de las competencias transversales para el grupo ocupacional de “trabajadores de servicios personales”.

Destacan las competencias **metodológicas, intelectuales y sociales**.

Las competencias más importantes son: **prestar servicio y asistencia, autonomía, creatividad y resolución, trabajar de forma sistemática, recopilar y evaluar información y uso y manejo de las TIC.**



COMPETENCIAS CLAVE



3. FORMACIÓN Y EXPERIENCIA PROFESIONAL



CUALIFICACIÓN

NIVEL 3

HOT335_3 GUÍA DE TURISTAS Y VISITANTES



FORMACIÓN PARA EL EMPLEO

Certificado de profesionalidad

HOTI0108 PROMOCIÓN TURÍSTICA LOCAL E INFORMACIÓN AL VISITANTE



FORMACIÓN PROFESIONAL REGLADA

FAMILIA PROFESIONAL HOSTELERÍA Y TURISMO

Técnico Superior en Guía, información y asistencias turísticas



FORMACIÓN UNIVERSITARIA

Grado Universitario en Turismo



OTRA FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Conocimientos de historia, historia del arte, patrimonio cultural.



PROFESIÓN REGULADA: NO

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE FORMACIÓN Y EXPERIENCIA PROFESIONAL

FORMACIÓN

Se requiere como mínimo bachillerato o similares. En algunas ofertas piden formación relacionada con turismo, si bien en muchas otras basta con tener un buen nivel de inglés, capacidad comunicativa, conocimiento de la ciudad y vocación de servicio al cliente.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

En la mayoría de ofertas se considera valorable la experiencia.

4. CONDICIONES DE TRABAJO



RELACIÓN LABORAL

Predomina la contratación temporal, con contratos de menos de tres meses.



JORNADA LABORAL

Predomina la jornada completa aunque también pueden trabajar por horas.



RETRIBUCIÓN

A partir de 1.001,39€ brutos mensuales y 1.783€ según Convenio colectivo laboral de ámbito estatal para el sector de agencias de viajes (2016-2018).

Según la Encuesta de estructura salarial 2014, el salario medio del grupo ocupacional 58 (Trabajadores de los servicios personales) en el Estado Español es 16.000 euros, oscilando entre 5.600 (percentil 10) y 28.600 euros (percentil 90).



UBICACIÓN ORGANIZATIVA Y PROMOCIÓN

Ejerce en empresas de servicios turísticos como socio o asalariado. La promoción dependerá de la experiencia y el tiempo de servicio en una empresa, hacia puestos de coordinación.

5. CONTEXTO

INFORMACIÓN SECTORIAL



El sector Turismo y hostelería tiene un peso moderado aunque por encima de la media en la estructura empresarial de la Comunidad de Madrid:

EMPRESAS 11,6%

EMPLEO 9,5%

80% Son empresas pequeñas (2-9 trabajadores). El 59% de las empresas tienen menos de 20 años de antigüedad.

42% De los trabajadores pertenecen al grupo ocupacional 5: Trabajadores de servicios de restauración, personales, protección y vendedores.

7,2% Trabaja a escala internacional

11,5% Trabaja a escala nacional

71,1% Trabaja a escala local

18,1% Pertenecen al grupo ocupacional 9: Ocupaciones elementales.

13,8% Pertenecen al grupo ocupacional 1: Directores y gerentes.

MERCADO DE TRABAJO

El **grupo ocupacional 5** (Trabajadores de servicios de restauración, personales, protección y vendedores) cuenta con **622.700 trabajadores** en la Comunidad de Madrid en 2018 (EPA). El 55% son mujeres. Con algunas fluctuaciones, el empleo sigue una **tendencia positiva desde 2016**.

En 2018 **622.700 personas trabajadoras · 55% mujeres**

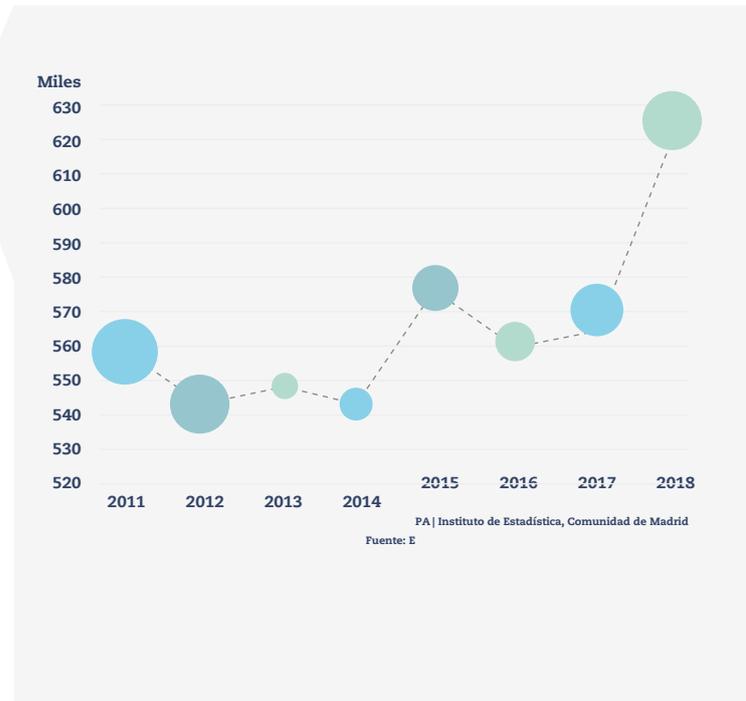


La **ocupación 5825** (Guías de turismo) representa menos del 5% del empleo en la Región.

El **perfil de la persona contratada** está bastante equiparado por sexo, es de nacionalidad española, entre treinta y cuarenta años, y con estudios universitarios.

En general las ocupaciones relacionadas con hostelería y turismo se caracterizan por estar **sujetas a la demanda y a la estacionalidad turística** produciendo **fluctuaciones en la contratación**. La **contratación temporal** tiene, por tanto, un peso muy importante en este sector. Destacamos no obstante que la Comunidad de Madrid presenta una tasa de temporalidad del 23,8%, por debajo del total nacional (35,2%) según Turespaña.

Los datos actualizados sobre demandantes de empleo, paro y contratación se pueden consultar [aquí](#).



PERSPECTIVAS DE FUTURO



En términos de **ocupación**, las tendencias más relevantes para el desarrollo de las funciones y competencias de este profesional son la tendencia a la **diferenciación** de los competidores mediante la oferta de un **servicio adaptado** a cada cliente, por lo que el guía turístico deberá conocer la **variedad de oferta turística** (naturaleza, aventuras, compra, lujo, cultural, etc.), para así poder asesorar y planificar itinerarios de manera personalizada. Igualmente, el guía

deberá manejar los **diferentes canales de comunicación** con el cliente, tanto el físico como vía web y redes sociales a través de los distintos dispositivos, para la contratación previa del servicio, pero también para mostrar la calidad y profundidad del itinerario. La **inmediatez** de la valoración de los clientes es una tendencia que crecerá por lo que la figura del guía tiene mucha importancia en mantener la **imagen de la empresa**.

PERSPECTIVAS DE EMPLEO DE LA OCUPACIÓN

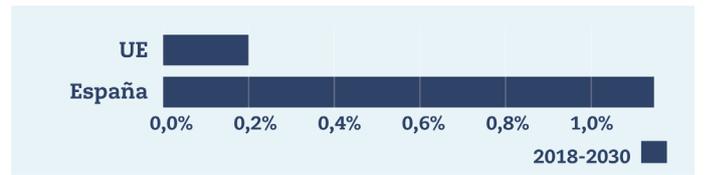
Cedefop realiza proyecciones cuantitativas de las tendencias futuras del empleo hasta 2030.

Las proyecciones del grupo ocupacional “trabajadores de servicios personales” prevé un **crecimiento del empleo del 1,1%**, muy por encima del de la Unión Europea (0,2%).

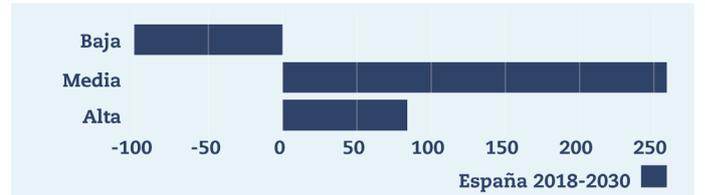
Se prevé la creación de más de **200.000** empleos fundamentalmente en los niveles de **cualificación medio**. Los empleos con un nivel de **cualificación alta crecerán**, aunque menos y es significativo que se prevé un **descenso** fuerte de los puestos de trabajo ocupados por personas con **cualificación baja**.

Se estima que en este período se **reemplazarán 900.000 puestos de trabajo** por jubilación u otros motivos.

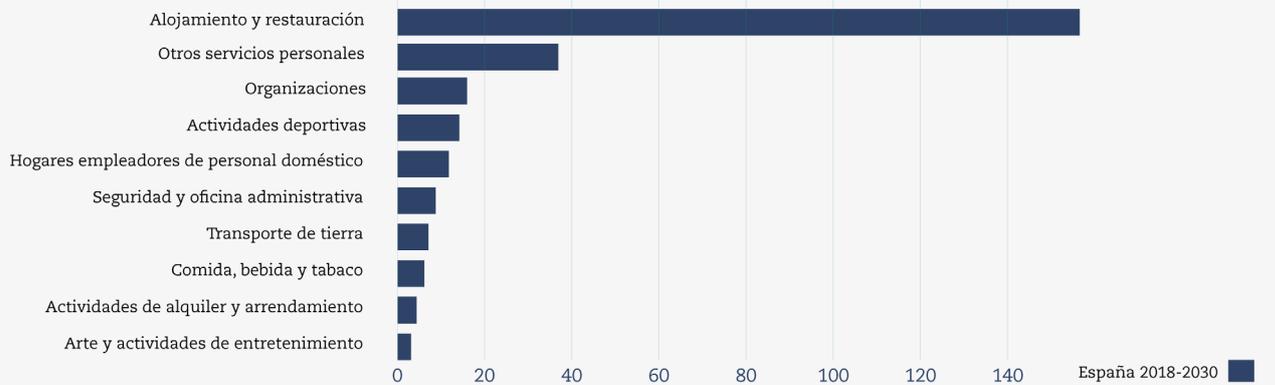
Estos puestos se crearán fundamentalmente en los sectores de **alojamiento y restauración** seguido de otras actividades de servicios personales.



Fuente: Cedefop. Crecimiento del empleo (%)
Ocupación: Trabajadores de servicios personales. Período: desde 2018 hasta 2030



Fuente: Cedefop. Crecimiento del empleo (miles) por nivel de cualificación.
Ocupación: Trabajadores de servicios personales. Período: desde 2018 hasta 2030



Fuente: Cedefop. Los 10 sectores con mayor crecimiento del empleo en números absolutos (miles) en España. Ocupación: Trabajadores de servicios personales. Período: desde 2018 hasta 2030

TENDENCIAS DE CAMBIO EN LAS COMPETENCIAS DE LA OCUPACIÓN



Las **tendencias de futuro** auguran, para el conjunto del sector de hostelería y turismo, una **mayor demanda de perfiles versátiles y tecnológicos**.

Será fundamental el desarrollo de las **competencias ligadas a las tecnologías de la información y la comunicación**. Los profesionales deberán manejar la **comunicación multicanal** (físico, web, redes sociales, plataformas, etc.),

ya que la tendencia es a la **especialización** de la oferta y a una **atención personalizada** al cliente. El manejo de redes sociales es importante para este perfil.

Las **competencias transversales** seguirán siendo fundamentales debido al contacto directo con el público, propio de buena parte de las ocupaciones de este sector. Por ello las competencias relacionadas con la inteligencia emocional,

la **atención al cliente**, las **técnicas de comunicación** (oral, corporal y escrita), **técnicas de venta y negociación** y el **trabajo en equipo** serán fundamentales. Especialmente importantes serán las competencias relacionadas con el

conocimiento de idiomas y culturas foráneas.

El **empleo temporal y estacional** de los empleados de este sector complica la provisión de capacitación y por lo tanto la formación de habilidades específicas.

6. IDENTIFICACIÓN DE LA OCUPACIÓN

OCUPACIÓN

Guías de turismo

CÓDIGO SISPE

58251029

SECTOR

Turismo y hostelería

FAMILIA PROFESIONAL

Hostelería y turismo

CNAE

7912 actividades de los operadores turístico

OCUPACIONES SISPE AFINES

26301011 Agentes de desarrollo turístico

26301039 Técnicos en empresas y actividades turísticas

26301020 Técnicos de información turística

58251010 Guías de reservas naturales

OTRAS OCUPACIONES AFINES

Informador turístico

Coordinador de calidad en empresas y entidades de servicios turísticos

Jefe de oficina de información turística

Promotor turístico

CNO-11

5825 Guías de turismo

CIUO-08

5113 Guías de turismo

OCUPACIONES ESCO AFINES

Correspondencia exacta

Guía de turismo