

Estudio Técnico de la Guianza Turística en Bogotá



CLAUDIA NAYIBE LÓPEZ HERNANDEZ

Alcaldesa Mayor de Bogotá

MARIA CAROLINA DURAN PEÑA

Secretaria De Desarrollo Económico

KAROL FAJARDO MARIÑO

Directora General

Instituto Distrital de Turismo

DANIEL VALENCIA VALENCIA

Asesor

Observatorio de Turismo

Investigación

PAOLA ANDREA SÁNCHEZ PRIETO

LUIS FERNANDO PINEDA GONZÁLEZ

Contacto

Instituto Distrital de Turismo

www.bogotaturismo.gov.co

Bogotá D.C. 2020

INTRODUCCIÓN

Creando Oportunidades para Todos, Caracterización Guías Profesionales de Turismo Bogotá 2020

Junto con el sector de transporte el sector turismo es uno de los sectores más afectados por la crisis del Covid-19. Sin embargo, esta no es la única crisis por la que ha pasado el turismo y se ha demostrado anteriormente la capacidad que tiene el sector de recuperarse.

De acuerdo con la Organización Mundial de Turismo, la primera acción es garantizar la protección y la confianza del consumidor, promover el desarrollo de habilidades especialmente digitales, diversificar mercado y productos, invertir en el capital humano y desarrollo del talento e incluir los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Para el Instituto Distrital de Turismo, es importante contar con información actualizada de los prestadores de servicios turísticos, relacionada con características y servicios que ofrecen, es por ello que, desde el Observatorio de Turismo, se realizó en este tiempo de aislamiento una encuesta que nos permitiera realizar una caracterización de los Guías Profesionales en Turismo y una caracterización de los estudiantes que actualmente cursan la profesión de Guianza Turística, para diagnosticar la situación actual y desarrollar recomendaciones que permitan mejoras en las condiciones de la prestación del servicio.

“La mejor forma de predecir el futuro es crearlo”.

Peter Drucker

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
TABLA DE CONTENIDO	4
DISEÑO METODOLÓGICO	5
OBJETIVOS	5
Objetivo General.....	5
Objetivos Específicos	5
DISEÑO ESTADÍSTICO.....	5
Tipo de Investigación.....	5
Universo de Estudio	5
Población Objetivo	6
Marco Estadístico	¡Error! Marcador no definido.
Fuentes	¡Error! Marcador no definido.
RESULTADOS	6
Caracterización de los Guías Profesionales de Turismo.....	6
Normatividad.....	6
Perfil Demográfico Guía de Profesional de Turismo en Bogotá.....	10
Perfil Ocupacional Guía de Profesional de Turismo en Bogotá	10
Principales problemáticas enfrentadas por los Guías Profesionales de Turismo.....	20
Interés de Capacitación	22
Caracterización Estudiantes Guianza Turística - SENA	23
Perfil Demográfico Estudiante Guianza Turística en Bogotá – SENA	23
Perfil Estudiante Guianza Turística en Bogotá	24
Principales problemáticas enfrentadas por los Estudiantes de Guianza Turística en Bogotá.....	28
Actitudes y aptitudes de los Estudiantes de Guianza Turística en Bogotá	29

DISEÑO METODOLÓGICO

OBJETIVOS

Objetivo General

Caracterizar a los Guías Profesionales en Turismo y a los estudiantes que actualmente cursan la profesión de Guianza Turística, para diagnosticar la situación actual y desarrollar recomendaciones que permitan mejoras en las condiciones de la prestación del servicio.

Objetivos Específicos

Identificar el perfil demográfico del Guía Profesional de Turismo en Bogotá.

Identificar el perfil ocupacional del Guía Profesional de Turismo en Bogotá.

Conocer las principales problemáticas enfrentadas por los Guías Profesionales de Turismo en Bogotá.

Conocer los principales intereses de capacitación de los Guías Profesionales de Turismo en Bogotá.

Identificar el perfil demográfico del Estudiante de Guianza Turística en Bogotá - SENA

Identificar el perfil general del Estudiante de Guianza Turística en Bogotá - SENA

Conocer las principales problemáticas enfrentadas por los Estudiantes de Guianza Turística en Bogotá – SENA

Identificar las actitudes y aptitudes de los Estudiantes de Guianza Turística en Bogotá – SENA

DISEÑO ESTADÍSTICO

Tipo de Investigación

Sondeo de opinión: Técnica de medición a partir de encuestas destinadas a conocer la opinión pública acerca de un evento u tema de interés. A partir de esta técnica no se pueden generalizar resultados a niveles poblacionales dado que no existen diseños muestrales que soporten esta acción. La técnica de sondeo es válida para plantear hipótesis de investigación, bosquejar y/o describir las opiniones de la población encuestada.

Universo de Estudio

Guías Profesionales de Turismo con Registro Nacional de Turismo – RNT activo en la ciudad de Bogotá con corte al 31 de diciembre de 2019.

Estudiantes que se encuentran cursando (mes de mayo de 2020) la carrera de Guianza Turística.

Población Objetivo

Guías Profesionales de Turismo con Registro Nacional de Turismo – RNT activo en la ciudad de Bogotá con corte al 31 de diciembre de 2019.

Estudiantes que se encuentran cursando (mes de mayo de 2020) la carrera de Guianza Turística en el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA.

RESULTADOS

Caracterización de los Guías Profesionales de Turismo

Del trabajo que realizan los Guías Profesionales de Turismo (conocimiento, técnicas y aptitud de servicio) depende en gran medida el grado de satisfacción del turista con el destino, y por tanto el éxito o el fracaso de las acciones generadas por el sector público (entidades rectoras en turismo), por el sector privado (agencias de viajes) y por la academia.

Por ello, se presenta a continuación la evolución normativa en el marco del desarrollo de esta actividad:

Normatividad

El proceso de la guianza turística en Colombia a través del tiempo ha incorporado acciones que permiten la calidad en la prestación del servicio como:

La **Ley 300 de 1996**, se definió a los Guías de Turismo como las personas naturales que prestan servicios profesionales en el área del guionaje o guianza turística, cuyas funciones hacia el turista, viajero o pasajero son orientarlo, conducirlo, instruirlo y asistirlo durante la ejecución del servicio contratado. (Ley 300 de 1996)

La **Ley 1101 de 2006**, Artículo 12, Prestadores de servicios turísticos que se deben registrar. Son prestadores de servicios turísticos los siguientes: ... 4. Los guías de turismo...

La **Ley 1558 de 2012**, que modifica la Ley 300 de 1996 y la Ley 1101 de 2006, dispone en su Título IV de la Contribución al Turismo como aportante de la contribución parafiscal para la promoción del turismo a los Guías de Turismo: “Los Guías de Turismo pagarán anualmente por concepto de contribución parafiscal el veinte por ciento del salario mínimo legal mensual vigente en el año de su causación”. Y modifica en su integridad el artículo 94 de la Ley 300 de 1996, quedando así:

“Artículo 94. De los Guías de Turismo. Se considera guía de turismo a la persona natural que presta servicios profesionales en el área de guionaje o guianza turística, cuyas funciones hacia el turista, viajero o pasajero son las de orientar, conducir, instruir y asistir durante la ejecución del servicio contratado. Se conoce como profesional en el área de Guionaje o Guianza turística en cualquiera de sus modalidades, a la persona que esté inscrita en el Registro Nacional de Turismo, previa obtención de la correspondiente tarjeta profesional como guía de turismo, otorgada por la entidad u organismo que el gobierno designe. Para obtener la tarjeta profesional deberá acreditarse, como mínimo título de formación de educación superior del nivel tecnológico como Guía de Turismo, certificada por el SENA o por una Entidad de Educación Superior reconocida por el Gobierno Nacional. También podrá ser reconocido como Guía de Turismo, quien ostente un título profesional en las áreas afines del conocimiento determinadas por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, y haber aprobado el curso de homologación que el SENA diseñe para tal fin. Estos últimos solamente podrán ejercer la actividad en el ámbito de su especialidad. El Estado, por intermedio del SENA o una Entidad de Educación Superior reconocida por el Gobierno Nacional, promoverá el desarrollo de competencias en bilingüismo, para proporcionar herramientas que permitan el acceso en condiciones de igualdad y equidad a la oferta laboral y empresarial del sector turístico. No obstante, quien obtenga el título profesional de guía de turismo a partir del segundo año de vigencia de la presente ley deberá acreditar el conocimiento de un segundo idioma. La Tarjeta Profesional de Guía de Turismo es el documento único legal que se expide para identificar, proteger, autorizar y controlar al titular de la misma en el ejercicio profesional del Guionaje o Guianza Turística. El Gobierno Nacional reglamentará la expedición de la tarjeta profesional. Los prestadores de servicios turísticos, así como las personas o entidades a cargo de la administración de todos los atractivos turísticos registrados en el

inventario turístico nacional, están en la obligación de observar y hacer cumplir que el servicio profesional de Guionaje o Guianza Turística sea prestado únicamente por Guías de Turismo inscritos en el Registro Nacional de Turismo. El Gobierno Nacional, en desarrollo de los principios generales de la industria turística, previa consulta con las diferentes organizaciones gremiales que representan legalmente a los Guías de Turismo, reglamentará la profesión de Guionaje o Guianza Turística y su ejercicio". (Ley 1558 de 2012)

Decreto 2345 de 1956, artículo séptimo: "Toda persona que se ocupe o quiera ocuparse en prestar el servicio de guía o cicerone, llenará los siguientes requisitos ante la División Nacional de Turismo: 1- Comprobar ser mayor de 18 años; 2- Presentar examen de conocimientos generales ante la División Nacional de Turismo o ante persona o entidad que ésta designe; 3- Presentar certificado de idoneidad en idiomas extranjeros, particularmente del inglés. (Decreto 2345 de 1956)

Decreto 503 de 1997, se incorporan otras disposiciones para el reconcomiendo del Guía Profesional de Turismo, los derechos, deberes y obligaciones, así como la creación de Consejo Profesional de Guías de Turismo. (Decreto 503 de 1997)

Decreto 1825 de 2001, se dictan nuevas disposiciones cuya finalidad es lograr que los guías de turismo presten los servicios ofrecidos a los usuarios dentro de los mejores niveles de calidad, así como establecer algunas normas que regulen su actividad. Entre ellas se destaca el acceso gratuito a las áreas abiertas al público como museos, monumentos, zonas arqueológicas y en general a todo sitio de interés turístico. (Decreto 1825 de 2001)

Decreto 229 de 2017, Por el cual se establecen las condiciones y requisitos para la inscripción y actualización en el Registro Nacional de Turismo y se modifican en su integridad las secciones 1,2 Y 3 del capítulo 1 del título 4 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector Comercio, Industria y Turismo.

Decreto 1053 de 2020, Por medio del cual se reglamenta el guionaje turístico y su ejercicio, se sustituye la Sección 10 del Capítulo 4 del Título 4 de la Parte 2 del Libro 2, se modifica el artículo 2.2.4.1.2.7. y se deroga el artículo 1.1.3.7. del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, y se adoptan otras disposiciones. Se dictan disposiciones para expedición de tarjeta profesional, acreditación de segundo idioma, requisitos para ejercer el guionaje turístico, inscripción en el Registro Nacional de Turismo de los Guías de Turismo y cesación de funciones del Consejo Profesional de Guías de Turismo.

La **Resolución 4896 de 2011**, estableció los requisitos para la actualización de la inscripción de los Guías de Turismo en el Registro Nacional de Turismo. Los Guías de Turismo deberán actualizar anualmente los datos de su inscripción en el Registro Nacional de Turismo, a partir del año inmediatamente siguiente a la expedición de la presente resolución y dentro de las fechas y plazos establecidos para los demás prestadores de servicios turísticos. (Resolución 4896 de 2011)

Resolución 4367 de 2013, deroga a la Resolución 4896 de 2011 y se establece que no se exigirá más requisito que la inscripción en el RNT.

Resolución 0823 de 2017 considera la homologación a Guía de Turismo en ciertas áreas de conocimiento afines al guionaje o guianza turística. Y a través de la **Resolución 0824 de 2017** se establece la documentación pertinente para que los guías de turismo acrediten el conocimiento de un segundo idioma.

Circular 003 de 2016 Contratación de Guías de Turismo y Prestadores de Servicios Turísticos en General, en la cual se dicta “es obligación de las agencias de viajes en particular y de los Prestadores de Servicios Turísticos en general, proporcionar, intermediar o contratar directa o indirectamente con el turista la prestación de los servicios turísticos con sus homólogos inscritos en el Registro Nacional de Turismo”.

El Consejo profesional de Guías de Turismo establece en el año de **2016 mediante la Resolución No 135** el Código de Ética de la Profesión del Guionaje o Guianza Turística y deroga la resolución No 221 del 8 de abril de 1999. (Consejo Profesional Guías de Turismo de Colombia, s.f.)

Perfil Demográfico Guía de Profesional de Turismo en Bogotá

Este perfil se construye a partir de las encuestas realizadas a 208 Guías Profesionales de Turismo, donde se identificó:

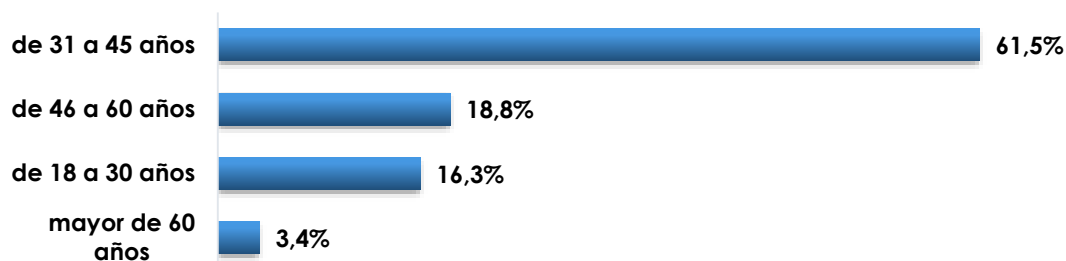
Género y Edad

Gráfica 1 Género Guías Profesionales de Turismo



Fuente: Observatorio de Turismo

Gráfica 2 Rangos de Edad Guías Profesionales de Turismo



Fuente: Observatorio de Turismo

Perfil Ocupacional Guía de Profesional de Turismo en Bogotá

Del total de encuestados el 94% (195) indicaron ejercer actualmente la profesión de la guianza turística, el 6% (13) indicó no ejercerla.

De este 94% (195), al indagar por el lugar donde ejerce principalmente la actividad de la guianza, se evidencio que el territorio de la actividad está

dado principalmente en Bogotá – Región (Bogotá, Cundinamarca, Boyacá).

Profesión Diferente a la Guianza Turística y Nivel Educativo Máximo de esta Profesión

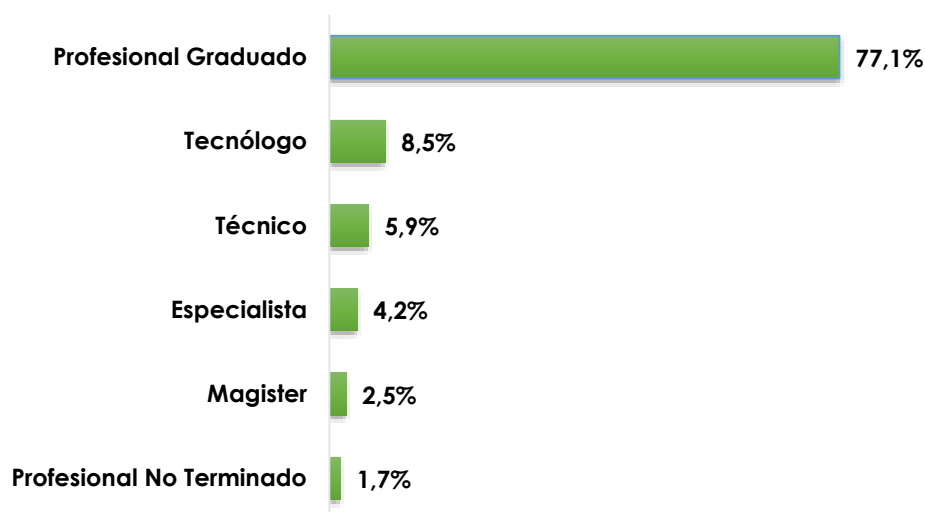
Ante un mercado laboral más competitivo, de mayor demanda y que en algunos casos exigen la experiencia de otra área del conocimiento se indagó con los encuestados si tenían una profesión diferente al de la Guianza Turística a lo que el 60,5% (118) respondió que sí; de los cuales el 77,1% (91) indicaron ser profesionales ya graduados.

Gráfica 3 ¿Tiene usted alguna profesión diferente a la guianza?



Fuente: Observatorio de Turismo

Gráfica 4 ¿Cuál es el nivel educativo máximo en esta profesión?



Fuente: Observatorio de Turismo

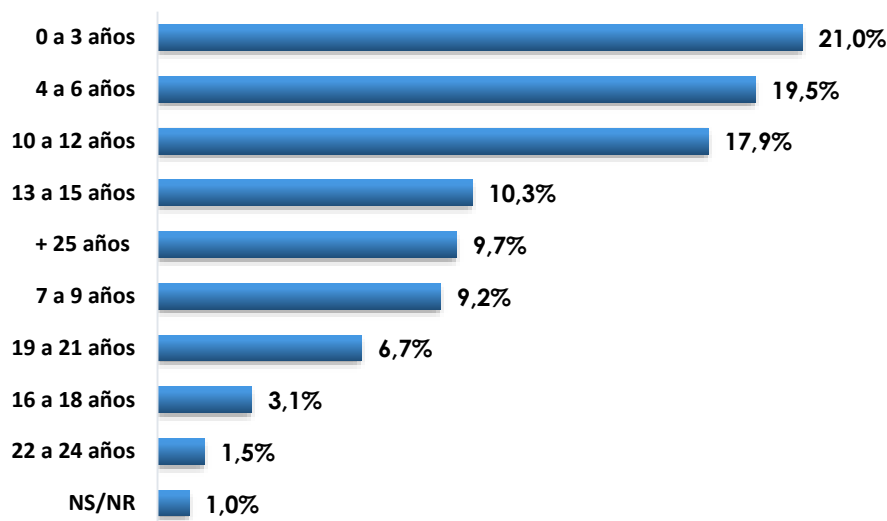
Dentro de las profesiones mencionadas por los encuestados, se identifican principalmente las siguientes áreas del conocimiento: Economía, Administración, Contaduría y Afines, Ciencias Sociales y Humanas, Ingeniería, Arquitectura, Urbanismo y Afines, Ciencias de la Educación, Bellas Artes, Matemáticas y Ciencias Naturales, Ciencias de la Salud y Agronomía, Veterinaria y Afines, en este orden correspondiente.

Dentro del área del conocimiento de Economía, Administración, Contaduría y Afines el núcleo básico es el de administración, profesión administración hotelera y turística.

Tiempo de Operación

Un aspecto de gran importancia es la evolución en la vida profesional y la experiencia que con los años se va adquiriendo. En este sentido, al indagar en la encuesta por el tiempo de operación (experiencia en Guianza turística) el mayor porcentaje está en el rango de 0 a 3 años con el 21% (41) de los encuestados.

Gráfica 5 ¿Cuánto tiempo lleva operando?



Fuente: Observatorio de Turismo

Adicional a lo anterior, en la gráfica, se puede identificar que dentro del rango de 0 a 12 años de experiencia se encuentran más del 50% de los encuestados, lo cual indica que existe un aumento paralelo en la cantidad de guías de turismo y el crecimiento de los turistas que visitan la ciudad, es decir existe una relación directa entre la oferta y la demanda.

Especialidad en la Guianza Turística

Hace referencia a la especialización en temas específicos de carácter cultural o a la especialización en actividades. Al agrupar las respuestas de los encuestados encontramos tres grandes productos: Cultural, Naturaleza y Urbano, siendo en este mismo orden la mayor especialización de nuestros guías.

Gráfica 6 Indique su especialidad en la guianza turística



Fuente: Observatorio de Turismo

Idiomas que manejan los guías (Autoevaluación)

El dominio de un segundo idioma diferente al de la lengua materna del destino, es un recurso indispensable para el turismo, es por ello que se ha buscado desde la calidad de la prestación del servicio y como exigencia dentro de la profesionalización de la Guianza turística, que el guía acredite el manejo de un segundo idioma.

En la encuesta realizada, se preguntó al guía si hablaba un idioma diferente al español, identificando que el 73% (143) hablan otro(s) idioma(s):

Tabla 1 ¿Cuántos idiomas diferentes al español habla?

Pregunta	Opción	Total	%
¿Cuántos idiomas diferentes al español habla?	1	52	27%
	2	100	51%
	3	34	17%
	4	7	4%
	5	2	1%

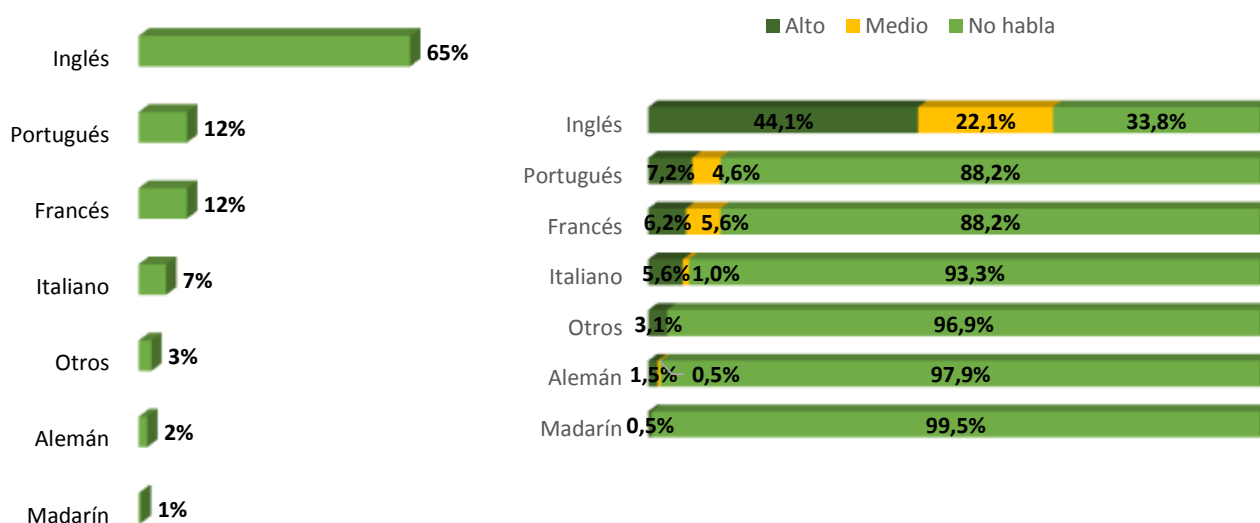
Fuente: Observatorio de Turismo

Como se observa en la tabla anterior, el 51% (100) de los encuestados indicaron hablar dos idiomas diferentes al español, seguido del 27% (52) que indicó hablar un idioma diferente al español.

Así mismo, se preguntó por el idioma que hablaban y su nivel, donde el 65% indico hablar idioma inglés, de los cuales el 44,1% (86) indicaron hablarlo en un nivel alto.

Lo anterior acorde a las consideraciones del idioma inglés como lengua oficial en el mundo de los negocios, de los viajes y de las relaciones internacionales. A continuación, se presentan los resultados para idioma y nivel:

Gráfica 7 Idioma y Nivel de habla



Fuente: Observatorio de Turismo

Tabla 2 Idioma y Nivel de Habla

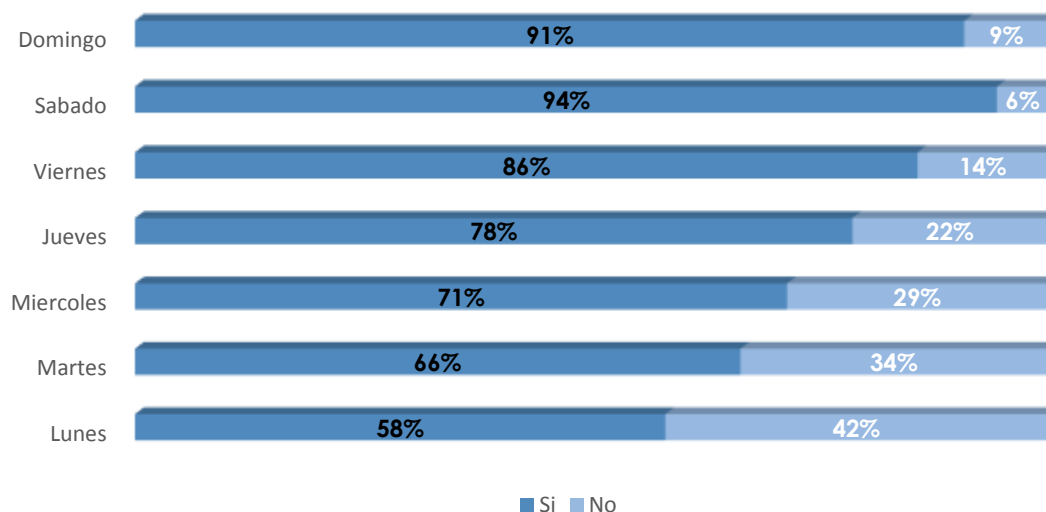
Idioma	No habla	Bajo	Medio	Alto	No habla	Bajo	Medio	Alto
Mandarín	194	-	-	1	99,5%	0,0%	0,0%	0,5%
Alemán	191	-	1	3	97,9%	0,0%	0,5%	1,5%
Otros	189	-	-	6	96,9%	0,0%	0,0%	3,1%
Italiano	182	-	2	11	93,3%	0,0%	1,0%	5,6%
Francés	172	-	11	12	88,2%	0,0%	5,6%	6,2%
Portugués	172	-	9	14	88,2%	0,0%	4,6%	7,2%
Inglés	66	-	43	86	33,8%	0,0%	22,1%	44,1%

Fuente: Observatorio de Turismo

Tiempo Promedio Dedicado a la Guianza Turística

Se indago por los días de la semana dedicados a ejercer la guianza turística, a lo cual se obtuvo:

Gráfica 8 Días Dedicado a la Guianza Turística

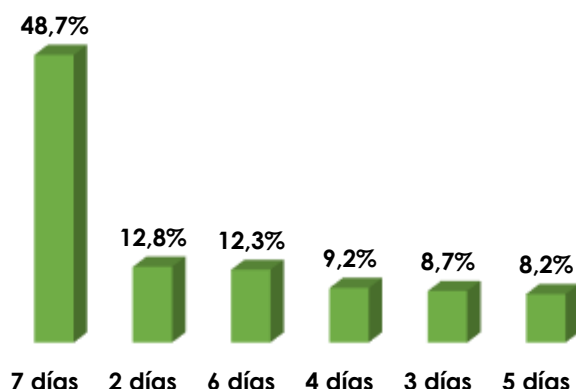


Fuente: Observatorio de Turismo

Lo anterior indica que los guías profesionales de turismo dedican a su actividad de Guianza principalmente los días viernes, sábado y domingo.

Al preguntar por la cantidad de días de la semana que trabaja el 48,7% (95) indicó trabajar los 7 días de la semana y al preguntar por la jornada de trabajo, el 48,7% de los guías indicó trabajar únicamente los fines de semana.

Gráfica 9 Cantidad de Días que trabajan y Jornadas



Jornada	Guías	% Guías
Tiempo completo	51	26,2%
Medio tiempo	49	25,1%
Fines de semana/Ocasional	95	48,7%

Fuente: Observatorio de Turismo

Nota: Entendiendo que cuando trabajan 5 días toman dos de descanso.

Normas Técnicas Sectoriales (Autoevaluación)

Las normas técnicas sectoriales proporcionan los parámetros y requisitos que deben aplicarse para la actividad de la Guianza turística. Al preguntar con cuáles normas sectoriales certificadas contaban se identificó que el 80% (156) no contaban con normas certificadas.

Del 20% (39) restante se identificó certificación de las siguientes:

NTS GT005: Esta norma proporciona los parámetros que deben seguirse para prestar el servicio de Guianza en recorridos ecoturísticos, de forma que brinden al usuario los medios para interactuar con el entorno.

NTS GT006: Esta norma proporciona los parámetros que deben seguirse para prestar el servicio de Guianza en actividades de buceo con tanque, brindando seguridad al usuario.

NTS GT007: Esta norma proporciona los parámetros que deben seguirse para prestar el servicio de Guianza en actividades de buceo a pulmón, brindando seguridad al usuario.

NTS GT008: Esta norma proporciona los parámetros que deben seguirse para prestar el servicio de Guianza turística en museos, de forma que brinden al usuario los medios para interactuar con dicho patrimonio.

NTS GT009: Esta norma proporciona los parámetros que deben seguirse para prestar el servicio de Guianza en recorridos de alta montaña, brindando seguridad al turista, viajero o pasajero.

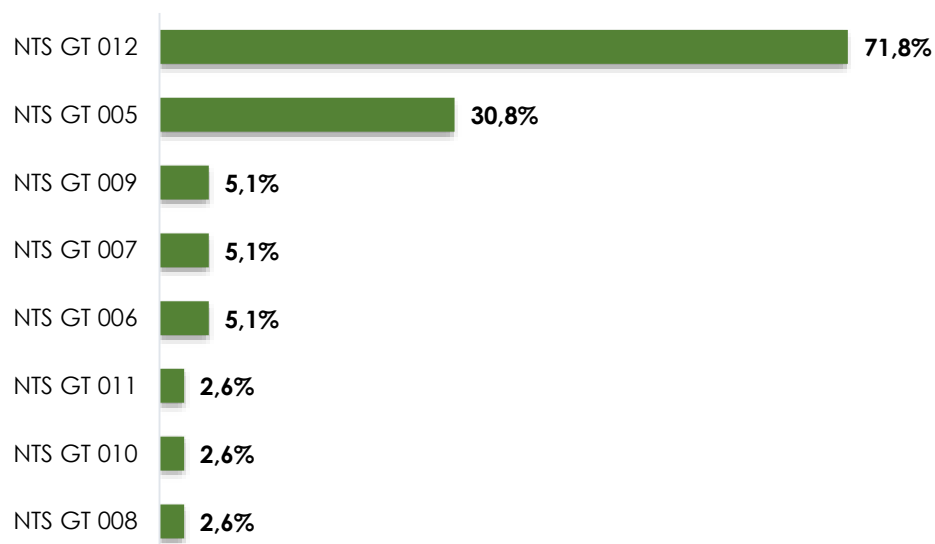
NTS GT010: Esta norma proporciona los parámetros que deben seguirse para brindar información, orientar, asistir y conducir al usuario que busca la contratación de servicios de Guianza, sujeto a un itinerario de llegada y salida del barco (Crucero) y proporcionar los medios para su seguridad.

NTS GT011: Esta norma proporciona los parámetros que deben seguirse para conducir grupos en actividades de cabalgata para turismo de aventura.

NTS GT012: Esta norma proporciona los parámetros que deben seguirse para planificar, ejecutar y controlar la prestación del servicio de Guianza turística de acuerdo con las funciones del guía de turismo.

Siendo esta última la de mayor selección por los encuestados, a continuación, se muestra la relación de los guías y las normas:

Gráfica 10 Normas Técnicas Sectoriales (Autoevaluación)



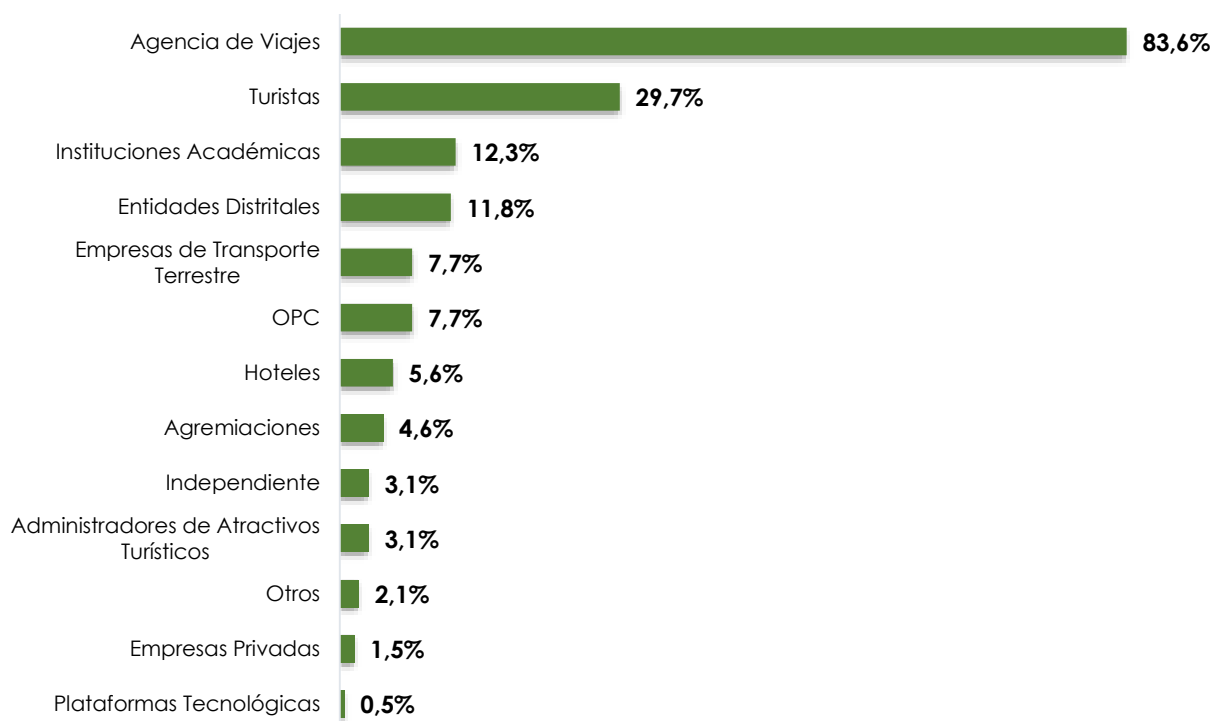
Fuente: Observatorio de Turismo

Solo 1 persona tiene certificación 005 y 006, 1 persona tiene certificación 007 y 012, 1 persona tiene certificación 005 y 012 y 1 persona tiene todas las certificaciones.

Contratación de los Servicios

A la pregunta de: Principalmente, ¿quién contrata sus servicios como Guía Profesional de Turismo? Los encuestados indicaron ser contratados por las Agencias de Viajes y Turistas principalmente.

Gráfica 11 Principalmente, ¿quién contrata sus servicios como Guía Profesional de Turismo?



Fuente: Observatorio de Turismo

Tarifa Promedio

Finalmente, para terminal el capítulo de perfil ocupacional, se preguntó por la tarifa promedio por hora de la Guianza en español y en otro idioma, con los siguientes resultados:

Tabla 3 Tarifa Promedio

Pregunta	Media	Min	Max
Tarifa promedio por hora en español	\$ 51.800	\$ 15.000	\$ 250.000
Tarifa promedio por hora en otro idioma	\$ 61.800	\$ 25.000	\$ 220.000

Fuente: Observatorio de Turismo

La información obtenida se ubicó en rangos obteniendo lo siguiente:

Tabla 4 Rango Tarifa Promedio por Hora de la Guianza en Español

Tarifa Español	% Part
30.000 a 50.000	49,7%
50.000 a 80.000	18,1%
15.000 a 30.000	15,5%
80.000 a 150.000	7,3%
150.000 a 250.000	5,7%
NS/NR	3,6%

Fuente: Observatorio de Turismo

Tabla 5 Rango Tarifa Promedio por Hora de la Guianza en Otro Idioma

Tarifa Otro Idioma	% Part
40.000 a 60.000	57,9%
25.000 a 40.000	23,4%
60.000 a 90.000	21,5%
90.000 a 150.000	12,1%
150.000 a 220.000	6,5%

Fuente: Observatorio de Turismo

Principales problemáticas enfrentadas por los Guías Profesionales de Turismo

Ante la pregunta de los principales problemas que evidencia de la profesión como guía de turismo, en primer lugar, se menciona la competencia de los guías informales o informalidad, seguido de inseguridad, falta de capacitación para los guías profesionales, estabilidad y condiciones laborales, estandarización de precios, manejo de idiomas entre otros.

Oferta
Apoyo
Estabilidad
Inseguridad
Remuneración
Idiomas

A continuación, se listan los problemas mencionados:

Tabla 6 *Problemática Identificada por los Guías Profesionales de Turismo*

Problemática Identificada	Guías	% guías
Informalidad	122	62,6%
Estabilidad y Condiciones Laborales	44	22,6%
Inseguridad	41	21,0%
Remuneración y precios	40	20,5%
Capacitación	32	16,4%
Falta de Apoyo (gremios y entidades rectoras de turismo)	28	14,4%
Idiomas	21	10,8%
Falta de reconocimiento/valoración de la actividad/promoción/directorio de guías	21	10,8%
Falta de infraestructura/oferta/productos/atractivos en mal estado	20	10,3%
Transito	13	6,7%
Bajo acompañamiento de policía	12	6,2%
Falta de regulación y normatividad	11	5,6%
Desarticulación de guías y lugares turísticos	7	3,6%
Clima	3	1,5%
Dificultades para obtener la tarjeta profesional	3	1,5%
Falta de promoción del turismo	3	1,5%
Crisis actual por causa de coronavirus.	2	1,0%
Impuestos	2	1,0%
Otros	22	11,3%

Fuente: Observatorio de Turismo

Interés de Capacitación

El guía profesional de turismo es un eslabón fundamental en la cadena de valor del turismo, es quien realiza el puente entre el destino y el turista, es él quien interpreta y comunica el patrimonio del destino; es por ello, que día a día están en un proceso constante de formación. Ante la pregunta ¿En qué temas le gustaría recibir capacitación? La mayoría respondió querer recibir actualización en Producto Turismo Cultural, Producto de Naturaleza, idiomas y primero auxilios principalmente.

NTS
Cultural
Naturaleza
Idiomas
Geografía
Marketing

A continuación, se listan las principales necesidades de capacitación manifestadas:

Tabla 7 Necesidades de Capacitación

Opción	Guías	% guías
Actualización Producto Turismo Cultural (Historia, Arquitectura, Gastronomía, Arte, Religioso, Museología, Enoturismo)	154	79,0%
Actualización Producto Turismo De Naturaleza (Aviturismo, Ecoturismo, Aventura)	71	36,4%
Idiomas	68	34,9%
Primeros Auxilios, Rescate	28	14,4%
Lenguaje De Señas	13	6,7%
Normas Técnicas	10	5,1%
Actualización en Geografía	8	4,1%
Marketing	6	3,1%
Servicio Al Cliente	6	3,1%

Diseño, Desarrollo de Producto y Guiones	6	3,1%
Turismo de Paz	4	2,1%
Emprendimiento	2	1,0%
Fotografía	2	1,0%
Logística	2	1,0%
Manejo de Grupos	2	1,0%
Seguridad	2	1,0%
Turismo Urbano (Gafiti)	2	1,0%
Otros	37	19,0%

Fuente: Observatorio de Turismo

Caracterización Estudiantes Guianza Turística - SENA

Guianza turística es una carrera tecnológica modalidad a distancia que ofrece el SENA con una duración de 24 meses.

¿Qué habilidades desarrollará?

Durante los estudios de Guianza turística del SENA aprenderá a:

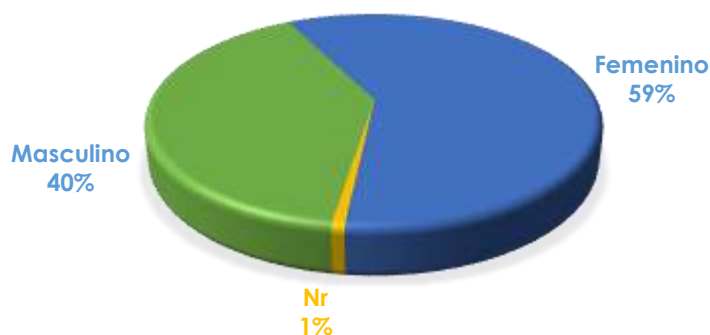
1. Gestionar excursiones, visitas a lugares históricos, sitios de interés turístico.
2. Conducir grupos en recorridos de caminatas cumpliendo con el programa establecido.
3. Brindar la información que el turista requiere.
4. Podrá desarrollar las actividades que harán los turistas de acuerdo con lo contratado.
5. Podrá promover la interacción y la comunicación entre los demás y la naturaleza.
6. Verificar el correcto estado de un equipo.
7. Producir textos en inglés tanto escrito como oral. (SENA)

Perfil Demográfico Estudiante Guianza Turística en Bogotá – SENA

Género y Edad

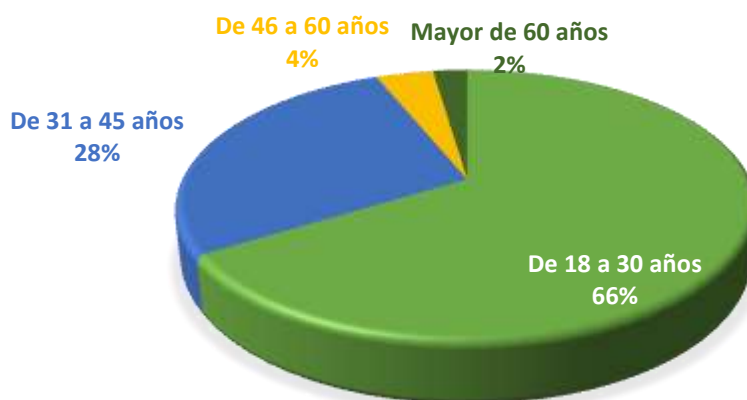
Este perfil se construye a partir de las encuestas realizadas a 130 estudiantes del SENA de Guianza Turística, donde se identificó:

Gráfica 12 Género Estudiantes Guianza Turística en Bogotá - SENA



Fuente: Observatorio de Turismo

Gráfica 13 Rangos de Edad Estudiantes Guianza Turística en Bogotá - SENA



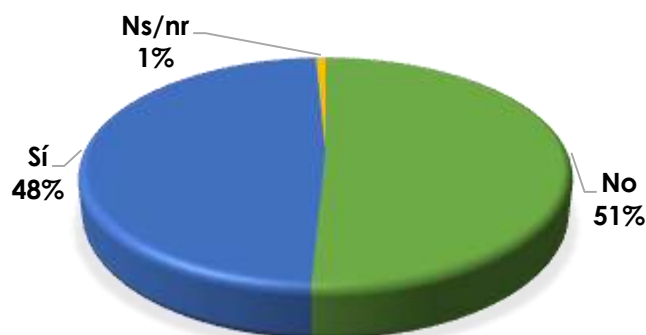
Fuente: Observatorio de Turismo

Perfil Estudiante Guianza Turística en Bogotá

Profesión Diferente a la Guianza Turística y Nivel Educativo Máximo de esta Profesión

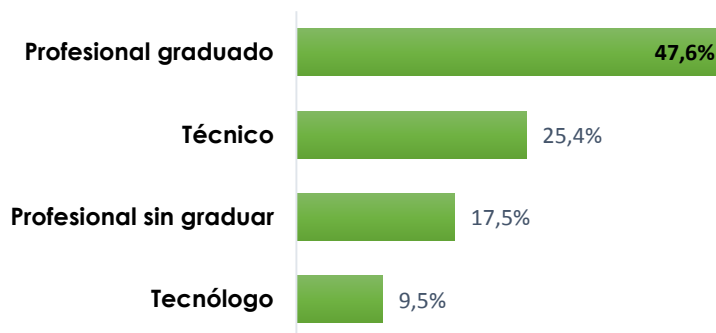
Se indagó con los encuestados si tenían una profesión diferente a la carrera que están realizando (Guianza Turística), a lo que el 48,5% (63) respondió que Sí; de los cuales el 47,6% (30) indicaron ser profesionales ya graduados.

Gráfica 14 ¿Tiene usted alguna profesión diferente a la guianza?



Fuente: Observatorio de Turismo

Gráfica 15 ¿Cuál es el nivel educativo máximo en esta profesión?

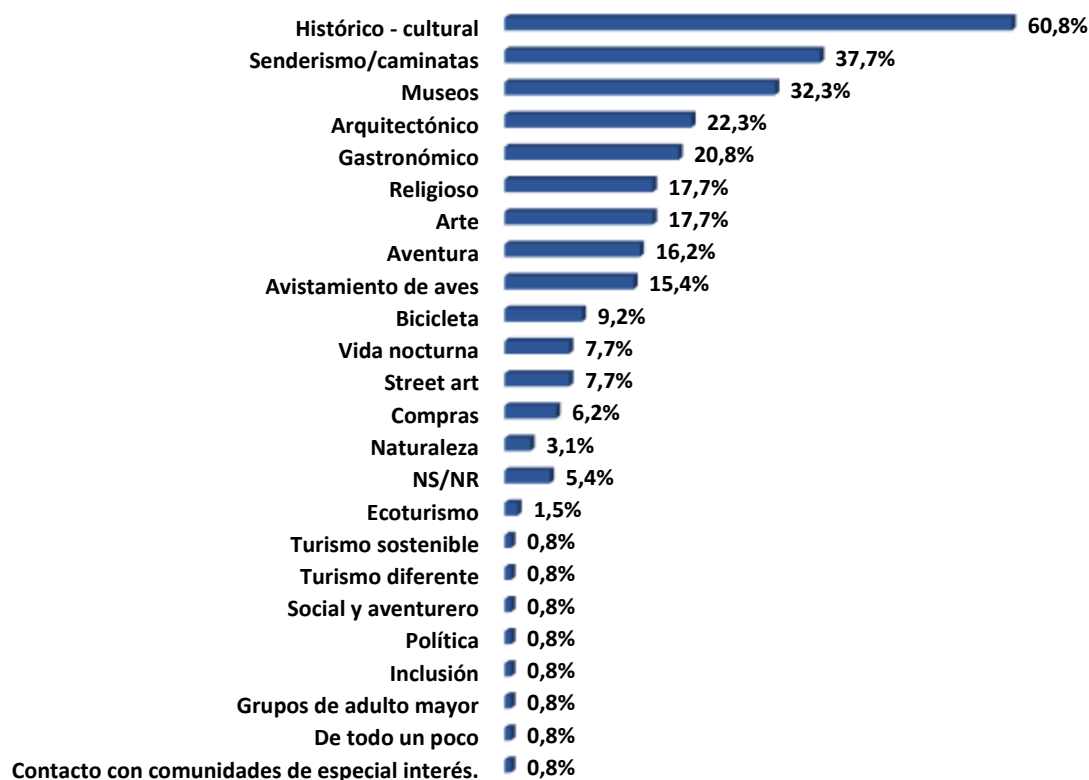


Fuente: Observatorio de Turismo

Especialidad en la Guianza Turística

Hace referencia a la especialización en temas específicos de carácter cultural o a la especialización en actividades. Se preguntó por el tipo de especialidad en guianza con la cual estuvieran interesados a seguir. Al agrupar las respuestas de los encuestados encontramos tres grandes productos: Cultural, Naturaleza y Urbano, siendo en este mismo los de mayor preferencia.

Gráfica 16 Especialidad en Guianza Interesados en Realizar



Fuente: Observatorio de Turismo

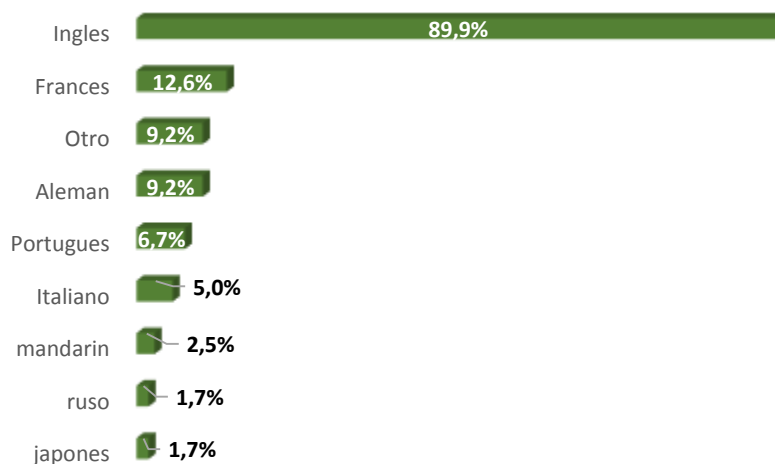
Idiomas que manejan los Estudiantes y Nivel (Autoevaluación)

De acuerdo a lo visto en La **Ley 1558 de 2012**, en su Artículo 94: “No obstante, quien obtenga el título profesional de guía de turismo a partir del segundo año de vigencia de la presente ley deberá acreditar el conocimiento de un segundo idioma.

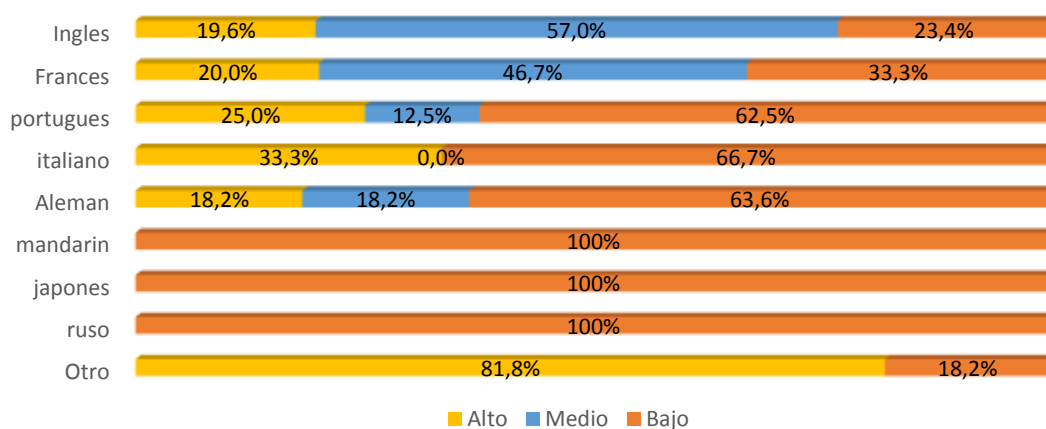
Adicional a ello, la **Resolución 0824 de 2017** establece la documentación pertinente para que los guías de turismo acrediten el conocimiento de un segundo idioma.

Al preguntar a los estudiantes por un segundo idioma, el 91,5% (119) indicó manejar otro idioma diferente al español, siendo el idioma inglés el más importante y el que cuenta con un porcentaje más alto en su nivel de habla 75% (21).

Gráfica 17 Idioma y Nivel de Habla



Fuente: Observatorio de Turismo



Fuente: Observatorio de Turismo

Intereses de Capacitación

Al igual que los Guías Profesionales de Turismo, los estudiantes manifestaron contar con los mismos intereses de capacitación: idiomas 23,1% (30), historia 15,4% (20), naturaleza 13,1% (17), aviturismo 10,8% (14), cultural 8,5% (11) principalmente.

Principales problemáticas enfrentadas por los Estudiantes de Guianza Turística en Bogotá

Nombre los tres principales problemas que evidencia de la profesión como guía de turismo

Al preguntar a los estudiantes por aquellos principales problemas que evidencian en la profesión la inseguridad, el idioma y la capacitación fueron los principales. Esta respuesta es similar a la otorgada por los Guías Profesionales de Turismo, lo que evidencia una fuerte percepción y realidad frente a estas problemáticas.



¿Cuál considera usted que es la principal problemática socio laboral a la que se enfrenta una vez termine sus estudios?

Posteriormente, se indagó acerca de cuáles sería esas problemáticas socio laborales a los cuales se enfrentaría una vez terminen sus estudios y la mayor respuesta estuvo asociada a conseguir empleo fijo, experiencia y falta de oportunidad.



Actitudes y aptitudes de los Estudiantes de Guianza Turística en Bogotá

Cuando hablamos de actitud nos referimos a la tendencia comportamental de una persona para hacer frente a situaciones diversas, es decir, tiene que ver con aspectos de personalidad, de temperamento. En cambio, cuando nos referimos a aptitud nos referimos, básicamente, a sus habilidades. Por tanto, la aptitud la Guianza Turística demanda diferentes tipos de aptitudes en función al desarrollo de la actividad.

Función del Guía Profesional de Turismo

Al indagar sobre cual consideran que es la función del Guía Profesional de Turismo, los estudiantes respondieron: orientar 23,8% (31), guiar 23,1% (30), enseñar 21,5% (28) e informar 15,4% (20) principalmente.

Enseñar Instruir
Informar
asistir Guiar
Orientar

Requisitos que debe tener un Guía Profesional de Turismo

Al preguntar sobre cuáles son los requisitos que debe tener un Guía Profesional de Turismo, los estudiantes respondieron: conocimiento 30% (39), tarjeta profesional 27,7% (36), idiomas 10% (13), actitud 7,7% (10) y responsabilidad 7,7% (10) principalmente. A continuación, se listan las 15 respuestas más sobresalientes:

Tabla 8 Requisitos que debe tener un Guía Profesional de Turismo

Requisitos	Cantidad	%
Conocimiento	39	30,0%
Tarjeta de profesional	36	27,7%
Idiomas	13	10,0%
Actitud	10	7,7%

Responsabilidad	10	7,7%
Capacitación	9	6,9%
RNT	8	6,2%
Profesionalismo	7	5,4%
Pasión	6	4,6%
Comunicación	5	3,8%
Experiencia	5	3,8%
Empatía	4	3,1%
Ética	4	3,1%
Idoneidad	4	3,1%
Manejo de grupo	4	3,1%

Fuente: Observatorio de Turismo

Atributos particulares que debe tener un Guía Profesional de Turismo

Un atributo, es aquella característica que los distingue de los demás, al preguntar cuales consideraba que eran los atributos particulares que debía tener un Guía Profesional de Turismo, los estudiantes respondieron: conocimiento 20,8% (27), actitud 10% (13), empatía 10% (13), responsabilidad 9,2% (12) principalmente.

Respeto
Carisma
Disciplina
Empatía
Amabilidad
Expresión
Actitud

RECOMENDACIONES

Estas recomendaciones están dirigidas al sector turístico, para que existan mejores condiciones para la guianza en la ciudad de Bogotá.

Inicialmente se presenta un análisis FODA el cual permite la identificación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas por las que se ve avocada la actividad de la guianza turística en la ciudad de Bogotá y, a través de la identificación de líneas de acción se generarán las recomendaciones.

De acuerdo con lo expuesto por los encuestados se identificó en general:



LÍNEAS DE ACCIÓN

(FORTALEZAS + OPORTUNIDADES): Consiste en desarrollar una estrategia para aprovechar las oportunidades detectadas apoyándose en las fortalezas.

(DEBILIDADES + OPORTUNIDADES): Corregir las debilidades detectadas para aprovechar de este modo las oportunidades.

(FORTALEZAS + AMENAZAS): Asentar estratégicamente una determinada posición en el mercado.

(DEBILIDADES + AMENAZAS): Atacar las amenazas detectadas centrándose en las debilidades para así, mejorar éstas

Es así, como se recomienda para el desarrollo de mejores condiciones para la guianza en la ciudad de Bogotá:

- a. Programa de certificación en NTS con el apoyo de entidades rectoras en turismo.
- b. Programa de capacitaciones – Plan de Capacitación:
 - Especialización en Turismo de Naturaleza y sus subproductos, Turismo Urbano, Sostenibilidad en el Sector Turístico, Arte, Historia y Geografía de Colombia.
 - Capacitación en lenguas: esto permite contrarrestar la competencia de guías informales.
- c. Establecer alianzas estratégicas con la cadena de valor, que permita generar estabilidad en el guía y mejore sus condiciones laborales.
- d. Una fuerte difusión de la importancia del Guía Profesional de Turismo como eslabón fundamental en el sector, sus atributos particulares, requisitos y valores que permita contrarrestar la competencia de guías informales y a su vez mitigar el impacto por la pandemia. Este último, en el escenario de reserva de planes turísticos donde se incluya la prestación del servicio de la guianza.
- e. Generar estrategias de difusión donde se recomiende a los guías informales los beneficios de contar con una certificación e invitarlos se incluyan en los programas de homologación.

Recomendaciones Frente al Riesgo Covid-19

- a. Informarse y formarse en las pautas que se emitan para mitigar el riesgo de contagio una vez se active la guianza turística en la ciudad.
- b. Identificar los riesgos existentes en los recorridos a realizar, así como los elementos de bioseguridad que requiera.
- c. Seguir los protocolos básicos de bioseguridad como: Evitar el saludo con contacto físico y respetar la distancia de seguridad, utilizar tapabocas, lavado frecuente de manos y desinfección.

- d. Si el guía profesional de turismo experimenta cualquier síntoma de la enfermedad, aún con carácter leve, debe abstenerse de prestar el servicio.
- e. Evitar compartir equipos de trabajos con otros guías.
- f. Instar a los turistas a cumplir con todos los protocolos de bioseguridad básicos.

CONCLUSIONES

Como resultado de la caracterización del Guía Profesional de Turismo en Bogotá se evidenció que no hay diferencia entre la participación por género de los guías profesionales, sin embargo, por edad se evidencia que la mayoría (61,5%) se encuentran entre el rango de 31 a 45 años. Con respecto a los estudiantes en guianza turística se evidencia una mayor participación femenina correspondiente al 59% de los encuestados y también renovación generacional representada por el 66% de los encuestados que se encuentran en el rango de 18 a 30 años.

La guianza turística como eslabón fundamental de la cadena de valor del turismo, ha cobrado fuerza en los últimos años ya que poco más del 50% de los guías encuestados se encuentran dentro del rango de 0 a 12 años de experiencia, lo que evidencia un aumento paralelo en la cantidad de guías de turismo y el crecimiento de los turistas que visitan la ciudad, es decir existe una relación directa entre la oferta y la demanda.

En relación con el dominio de un segundo idioma diferente al de la lengua materna del destino, se evidenció que el 73% (143) de los guías encuestados hablan un idioma diferente al español. Así mismo, se preguntó por el idioma que hablaban y su nivel, donde el 65% indicó hablar inglés, de los cuales el 44,1% (86) indicaron hablarlo en un nivel alto. Lo que demuestra que en su mayoría la oferta de guianza turística en Bogotá se encuentra capacitada para atender turistas internacionales en un segundo idioma, sin embargo, aún existe un porcentaje de guías cercano al 25% que no maneja un segundo idioma lo cual representa una oportunidad de mejora en la oferta de guianza turística. Con respecto a los estudiantes en guianza turística el panorama es aún mejor ya que el 91,5% de los encuestados indicó manejar

un segundo idioma diferente al español, de los cuales el 75% indicaron hablarlo en un nivel alto.

Al analizar la jornada de trabajo de la oferta en la guianza turística de Bogotá se evidenció que esta actividad se realiza principalmente los días viernes, sábado y domingo. Por otro lado, se evidenció que el 48,7% (95) de los guías profesionales encuestados indicó trabajar los 7 días de la semana, lo que supone una demanda continua de este servicio en la ciudad.

En cuanto a la especialidad de la oferta en guianza turística en la ciudad se evidenció un fuerte componente en el turismo cultural representado principalmente en recorridos histórico-cultural y museos. Del mismo modo se evidencia una oportunidad de mejora en para los componentes de naturaleza y urbano.

Al indagar sobre los principales problemas que enfrentan los guías profesionales y los estudiantes en guianza turística se evidenciaron como problemas comunes la informalidad en la oferta, la estabilidad laboral (remuneración) y los idiomas.

Finalmente, como resultado del análisis de la oferta en guianza turística se evidenció que este servicio es contratado principalmente por agencias de viajes (83,6%) y por los turistas directamente (29,7%), así mismo se logró establecer el valor promedio de la hora de guianza turística en español en \$51.800 y en un segundo idioma de \$61.800, es decir un 19% más.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DISTRITAL DE
TURISMO

BOGOTÁ