



EL ESCENARIO MADRILEÑO  
POST-COVID PARA EL GUÍA  
DE TURISMO:

“Nueva realidad,  
nuevo turismo...  
¿(de)nuevo  
intrusismo?”

TURISMÓLOGA PRESENTADORA:  
**ROSA LISANDRA**



**“Ya es hora de que todos, autoridades y profesionales, unamos esfuerzos en pro de nuestra profesión.”**

Rosa Lisandra Escolano

Presidenta - APIT MADRID

“Liberalismo económico salvaje, maltrato a la Historia, caricatura de personalidades relevantes de la cultura, colegueo con los clientes, precariedad laboral, trabajo a cambio de una propina... estos y algunos adjetivos más son los que describen el intrusismo que está sufriendo nuestra profesión de Guía de Turismo y todo ello ante la mirada impávida de autoridades que menosprecian a uno de los puntales de la imagen de Madrid.

En España el turismo irrumpió de manera explosiva en los años sesenta (el boom de los 60) con la llegada de nórdicos que inundaron nuestras playas trayendo aires de modernidad a un país en vías de desarrollo. A partir de ahí todo se enfocó en crear una industria turística basada en la calidad, el legado histórico, la diversidad regional, la gastronomía y el buen clima. Elementos que han funcionado hasta la llegada de la pandemia COVID donde nuestro sector con todos sus integrantes (hoteles, agencias de viajes, compañías de transportes, restaurantes, etc...) se ha visto gravemente afectado por las restricciones sanitarias.

Los Guías Oficiales somos una figura muy importante para que la experiencia del viaje sea satisfactoria. Con nuestros conocimientos, nuestro saber hacer y nuestro dominio de idiomas acercamos al cliente la visión de la ciudad desde un punto de vista profesional y veraz.

En este sentido, los Guías Oficiales de la Comunidad de Madrid asistimos preocupados al desentendimiento que las autoridades autonómicas (no olvidemos que las competencias en materia turística están transferidas a las comunidades autonómicas) nos han demostrado en los últimos diez años permitiendo una liberalización descontrolada de nuestra profesión.

*“La Comunidad de Madrid velará por la calidad en la prestación del servicio de información turística de los guías oficiales de turismo de la Comunidad de Madrid, para lo cual desarrollará acciones para su formación y perfeccionamiento, promocionará su actividad y fomentará la firma de acuerdos con instituciones públicas y privadas para facilitar el ejercicio profesional de este colectivo.”*



Decreto 18/2017, de 7 de febrero, del Consejo de Gobierno, por el que se regula la actividad de guías oficiales de turismo de la Comunidad de Madrid

¿Cómo es posible que un sector que supone un 13% del PIB no proteja a sus Guías Oficiales? ¿Por qué no se penaliza a los NO PROFESIONALES, llamados *freetours*, si no disponen de habilitación/carnet para ejercer? ¿Dónde están las inspecciones fiscales a la llamada economía colaborativa? ¿Por qué no se aplica la *Proposición No* de Ley aprobada en la Asamblea de Madrid? ¿Qué imagen quiere proyectar Madrid ahora que ha entrado en la lista de Patrimonio Mundial con El Paisaje de la Luz?

Muchos interrogantes nos planteamos desde APIT MADRID, la única asociación que engloba a la mayoría de los profesionales madrileños. Cuestiones que han sido trasladadas recientemente a la presidenta de la C. M. Sra. Díaz Ayuso, quedando sin respuesta.

Los Guías Oficiales hemos sabido adaptarnos a los nuevos tiempos creando nuevas visitas originales, divertidas, veraces y de temáticas muy variadas. Muchas, seleccionadas por Madrid Destino, entidad colaboradora del Ayuntamiento, que ha apostado por la calidad, excelencia y profesionalidad de nuestros guías, programa de gran éxito entre los usuarios, y que ha obtenido el reconocimiento de otros ayuntamientos tanto en España como fuera.

Madrid es una gran ciudad con un rico patrimonio histórico, cultural, gastronómico, arquitectónico, paisajístico y humano, por eso tiene que contar con los MEJORES EMBAJADORES, LOS GUÍAS OFICIALES DE TURISMO.

Ya es hora de que todos, autoridades y profesionales, unamos esfuerzos en pro de nuestra profesión.”

**GERARDO RAPPAZZO AMURA**

Ex Vicepresidente de APIT Madrid

Ex Secretario de CEFAPIT

geradorappazzo@yahoo.com

**CÉSAR GUTIÉRREZ CALVO**

Presidente

FETAVE-AEMAV

cesargutierrez@fetave.es



El panorama turístico madrileño, tras una crisis del sector abrupta, global e inesperada, podría calificarse como peligrosamente inestable. Es verdad que ya hay signos de recuperación; las perspectivas para 2022, según número de reservas, se prevén halagüeñas. No obstante, también las cancelaciones están al orden del día. El mercado se mueve al son de las noticias relacionadas con la pandemia (vacunas, vuelos, restricciones, seguros, mortalidad, etc.). Éstas no terminan de despejar incertidumbres. Así pues, es difícil no acordar con la opinión expresada por Rosa Lisandra.

No obstante, creo necesario incidir en cómo la pandemia ha puesto de manifiesto, una vez más, el escaso reconocimiento social que la figura del guía de turismo profesional tiene en nuestro entorno. Más allá de [palabras elogiosas](#) y algunas [campañas de marketing político](#) (que agradecemos sinceramente), la [derogación de la normativa](#) sobre la profesión ha causado más daño que el virus. Tras más de una década de liberalización salvaje, el guía profesional (formado, cualificado y acreditado) ha sido arrojado a un cambalache ilegal donde pululan trabajadores explotados, evasores de impuestos y cantamañanas variopintos. Es la jungla del mercado anarcoliberal: libertad sin garantía legal, precariedad laboral y nula lucha contra el fraude fiscal. Todo vale mientras sea barato o pretendidamente gratis. La opinión pública, lamentablemente, ha comprado ese mensaje.

El panorama es desolador porque [no hay voluntad política de cambio](#); la ideología cercena el diálogo. Pero... cuando la soga aprieta se recurre a los guías acreditados como [modelo de hacer profesional](#). Mientras, por las calles de Madrid, se pisotean los derechos de los consumidores, el valor del producto turístico se degrada y propinas reemplazan los sueldos.

No todo lo malo que nos sucede es achacable a la COVID. Nuestros políticos también tienen su parte de responsabilidad. Nosotros, mientras tanto, batallando contra molinos.

El sector turístico madrileño, después de 18 meses prácticamente paralizado, necesita toda la ayuda posible de las administraciones para poder mantener su actividad una vez llegue la ansiada recuperación. Siendo el sector más golpeado por la pandemia echamos de menos la puesta en marcha de un plan específico de ayudas, además el sector de guías de turismo y el de agencias de viajes son, sin duda, dos de los sectores más castigados ya que han visto reducida su actividad más de un 90 % con respecto al año 2019.

Desde las agencias de viajes creemos que la formación y preparación de nuestros guías es una prioridad fundamental a la hora de ofrecer rutas guiadas de calidad en nuestra región, por eso realizamos una ardua labor de selección buscando solo profesionales con, entre otras aptitudes, formación en historia del arte. Nos podrá gustar más o menos pero todos nos tenemos que adaptar al marco vigente que impone la normativa europea de liberalización de servicios cuyo procedimiento de modificación resulta muy complicado de llevar a cabo, por eso habría que buscar un sistema para poder controlar un mínimo de calidad exigible a las visitas guiadas, un registro público voluntario de guías en el que sea indispensable para estar en él; un nivel de formación acreditado podría ser una idea.

Lo que no es admisible es que el propio Ayuntamiento, y su empresa pública de promoción de turismo, Destino Madrid, siga empeñado en hacer competencia a las agencias de viajes madrileñas, copiando sin ningún rubor productos y rutas creadas por agencias de viajes privadas para que puedan ser comercializadas en las oficinas de turismo de la capital a precios tan económicos que son inasumibles para cualquier agencia de viajes y ello con cargo a los impuestos de los madrileños.



**SANTIAGO VALLEJO SÁNCHEZ-MONGE****Vicepresidente  
LA MESA DEL TURISMO DE ESPAÑA**

“Creo que el término “economía colaborativa” se aplica en determinadas ocasiones a cosas que nada tienen que ver con ella. Y aquí tenemos un caso flagrante. Se le puede llamar “economía colaborativa” a algo en donde una persona, de la que se desconoce absolutamente su formación (no acredita titulación alguna), nos muestra lo que buenamente entiende que debe mostrar y nos cuenta lo que buenamente le viene en gana sobre una ciudad, a cambio de una “propina”?

Pues eso es lo que está pasando con los denominados “free tours”.

Un guía (titulado, por supuesto) es algo mucho más importante de lo que podemos pensar, para nuestra potente industria turística. El GUIA, en un corto espacio de tiempo, mostrara a los visitantes la imagen fiel de una ciudad, en todos sus aspectos. No vale con que se aprenda y recite como un papagallos las características de “x” monumento. Debe saber el por qué y englobarlo dentro de las explicaciones de la ciudad (culturales, sociales, económicas, etc.) en la que nos encontremos, y en este caso hablamos de Madrid. Años ha, era necesaria la titulación correspondiente en turismo para ejercer de guía, e incluso el título correspondiente de la ciudad en la que querías ejercer.

Y no hablo de oídas. Yo he ejercido de guía realizando visitas panorámicas de noche de Madrid.

No hemos de olvidar que el GUIA es uno de los principales actores de la cadena de valor del producto turístico ya que será quien transmita la imagen y las bondades de la ciudad que un turista está visitando, y por lo que ha pagado un precio justo.

Paremos el intrusismo. ”

**elturismólogo**

GESTIÓN DE DESTINOS:  
“Tareas pendientes y el futuro de las OGD en Chile”  
TURISMOLOGO PRESENTADOR: Marco Lucero

SMART TOURISM:  
“Está preparado nuestro sector para una real implementación?”  
TURISMOLOGO PRESENTADOR: Martí Sarrate Laplana

TURISMO INDÍGENA:  
“Un pilar esencial en la Identidad País”  
TURISMOLOGO PRESENTADOR: Jean-Philippe Le Moigne  
INTERVISTA ESPECIAL: Andrea Wallner SERNSTER

#1 en opinión

HORECA / TT.OO. / GOBIERNO / PRIVADOS

+6.000 lectores en turismo

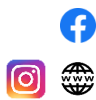
27 ediciones publicadas

**elturismólogo**  
www.elturismologo.com

**MARQUE PRESENCIA DIRECTA EN LA INDUSTRIA TURÍSTICA DE ESPAÑA Y LATAM**

**ALFONSO SANTOS NAVARRO**

Guía oficial de turismo  
DE MADRID AL CIELO.net  
asantos@demadridalcielo.net



“ Europa vive una época de rápidas transformaciones y cambios, sin apenas darnos tiempo a adaptarnos a ellos. Ahora, viendo la luz al final del túnel, es momento de reflexionar y ver cómo podemos evolucionar y adaptarnos a un nuevo turismo y una nueva forma de hacer las cosas.

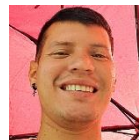
En la profesión de Guía de Turismo, además, tenemos que luchar contra otro virus, y que llevamos peleando desde hace tiempo: el INTRUSISMO... Creo que el mundo “FREE TOUR” vino para quedarse, y debemos aprender a convivir con ello, ya que es imposible luchar contra esta lacra de empresas piratas que ofrecen trabajar a cambio de propinas o limosnas.

Nosotros trabajamos solo con Guías Oficiales, lo único que nos queda para diferenciarnos de estas mafias es ofrecer servicio de calidad, profesional y de garantía.

Es imposible luchar contra estas grandes empresas piratas; tienen más recursos, posicionarse mejor en internet, y hacer fuertes labores comerciales de captación de clientes. No olvidemos que después del Free Tour, estas empresas piratas les venden a turistas otras actividades (Tours de tapas, entradas en discotecas, etc...) que es ahí donde verdaderamente hacen el negocio.

Decidimos especializarnos en el turista que busca un guía privado con un alto nivel cultural y alto poder adquisitivo, y es gracias a esta especialización, en un segmento denominado “del lujo”, que hemos podido sobrevivir y seguir evolucionando hasta llegar donde estamos. DeMadridalCielo.net es una agencia de Guías modesta pero con más de 15 años en el mercado y donde nos hemos posicionado entre las mejores agencias de guías de Madrid, y eso es gracias a la profesionalidad y alta cualificación de nuestros Guías.

Esperemos que sea el propio mercado el que al final acabe por poner a cada uno en su sitio y podamos seguir creciendo y evolucionando para así continuar con nuestra hermosa profesión de Guía Oficial de Turismo. ”

**TOMÁS GUTIÉRREZ**

Director  
SOL TOURS MADRID  
tomas@soltourismadrid.com



“ Tras la pandemia, con las repercusiones que esta implica, se pensaría que hacer una visita guiada sería la última opción. Sorpresivamente, no ha sido así; cada día nos encontramos con oyentes ávidos de escuchar la historia y los secretos que esconde Madrid.

Sin embargo, nos enfrentamos a una situación crítica al ser tildados de “buscavidas” por aquellos quienes opinan que nuestro trabajo carece de valor, consideran que somos incapaces e incompetentes para desempeñar nuestro rol como agentes turísticos. Esta perspectiva, es una clara muestra de la falta de empatía que puede haber entre los trabajadores del sector.

No hemos entendido que la pandemia y sus estragos nos afectan a todos. Nuestros compañeros prefieren culpar al FreeTour de su falta de afluencia cuando la realidad es que sencillamente hay menos turistas. Sin embargo, para todos hay público, oferta, alternativas. Que piensen que les quitamos trabajo es como si Sabina se preocupara porque tiene concierto el mismo día que C.Tangana. Los Walking Tours acrecientan el mercado, diversifican la oferta, y lejos de segregarnos, nos unen; la clave es dejar de pensar que lo que hacemos es diferente, que tiene mayor o menor valor, y dejar de pretender eliminar a una pseudo-competencia inexistente.

Nosotros nos reinventamos; al cerrarse fronteras y prohibirse la movilidad entre provincias, diseñamos un tour adecuado a nuestro público pandémico: locales. MadrileñosXMadrid fue creado para alguien atrapado en casa que necesitaba re-enamorarse de su hogar; poco a poco, de boca a boca, con las reseñas de nuestra audiencia, hemos logrado posicionarnos. Nuestros escuchas aplauden nuestra labor, nuestro esfuerzo, y para nosotros eso es lo más importante. ”



**FERNANDO GARCÍA ISIDORO****Profesor de formación profesional  
CESUR**

fer\_garciaisidoro@hotmail.com



“ A pesar de la dureza de esta última crisis creo que la recuperación de nuestro sector será rápida, tal y como ocurrió en crisis pasadas. Sin embargo, hemos desperdiciado una oportunidad única durante este parón para transformar un sector que se comporta como un tren a punto de descarrilar y que solo se para con la fuerza de los acontecimientos.

Aunque las noticias sobre la recuperación son esperanzadoras, si queremos mejorar la calidad de nuestro producto y hacer nuestra profesión más atractiva para las nuevas generaciones, es necesario una transformación en la que todos los agentes sociales se impliquen.

Como profesor formador de nuevos guías, conozco de primera mano el esfuerzo que se realiza a nivel educativo para proporcionar una formación integral a nuestros futuros colegas. No obstante, sin el compromiso de las respectivas administraciones, nuestro trabajo se ve seriamente comprometido. Entre los problemas a los que se enfrenta nuestra profesión,

hay que sumarle la viralización de los Freetours en los últimos años.

Es innegable que estos adolecen de la calidad que representan los guías oficiales. Entonces, ¿por qué el sistema de taquilla inversa está teniendo tanto éxito a pesar de que muchas veces el coste es equiparable a las tarifas reguladas? Entre las razones que pueden justificar este éxito, destaca el empleo de grandes plataformas digitales así como un modelo de marketing donde los clientes se convierten en embajadores del producto.

Tenemos que ser conscientes que este mercado va a ir a más tras la declaración del centro de Madrid como Patrimonio de la humanidad y como dice Rosa Lisandra, va a ser necesaria una mayor regulación y una modernización en los canales de comercialización por parte de los guías oficiales, ya que desgraciadamente hoy en día no es suficiente tener un buen producto para conseguir el éxito. ”

**AGENCIA DE COMUNICACIÓN Y EVENTOS****CREA, DISEÑA Y PRODUCE EL EVENTO QUE MERECE****DISEÑO**

Diseñamos el evento perfecto para ti, desde la idea creativa hasta la identidad corporativa, escenografía y diseño gráfico.

**PRODUCCIÓN**

Organizamos el evento de principio a fin. Nos encargamos de toda la producción, logística, protocolo, fase de taquilla y montajes.

**COMUNICACIÓN**

Creamos campañas de comunicación y gestión de redes sociales. Elaboramos la estrategia que más se adapte a tus necesidades.

**DISTRIBUCIÓN**

Somos distribuidores culturales en las Islas Canarias. Si tienes un evento y quieres hacer gira por el archipiélago, nosotros nos encargamos de la gestión y trámites necesarios.

**EL CLUB**

Compartimos consejos y técnicas para profesionales del Event Team junto con nuestros Miembros, además de crear proyectos colaborativos. ¡Únete al Club!

**EVENTCLUB.ES**

hello@eventclub.es

722 283 513



**Event**<sup>®</sup>  
-CLUB-

**SANTIAGO AGUILAR****Presidente - AEPT****Asoc. Española de Profesionales del Turismo**

presidencia@aept.org



“ Muchas veces olvidados, y más en estos tiempos de aplicaciones móviles y portales de opinión de usuarios, los guías oficiales de turismo son unos profesionales indispensables para dar servicio al turista en cualquier destino que quiera significarse por su calidad.

Y lo remarco, hablo de los guías oficiales de turismo, no de tantos intrusos que abundan cada vez más, que con el falso reclamo de ofrecer un free tour y cobijados bajo un paraguas captan la atención de miles de clientes. Clientes que obtienen un servicio de, como mínimo, dudosa calidad ofrecido por personas cuyos conocimientos sobre el destino, su historia, sus costumbres o su patrimonio no han sido evaluados por ningún tribunal o autoridad competente.

Los guías oficiales de turismo han cumplido con la obligación de demostrar esa capacidad que reclamo, muchas veces con gran esfuerzo y sacrificio, y ofrecen sus servicios de manera profesional y transparente, notificando sus tarifas antes de la contratación del servicio, con la seguridad que eso ofrece al consumidor. Y en lugar de facilidades y defensa de esta profesionalidad y transparencia, se encuentran con que las mismas autoridades que les han obligado a cumplir esos requisitos habilitadores hacen muy poco por evitar que competidores desleales puedan ofrecer unos servicios que a la vista de un cliente poco avisado pueden resultar equivalentes.

Tampoco me explico que las organizaciones de consumidores y usuarios no hagan un esfuerzo especial por avisar de la escasa fiabilidad que ofrecen este tipo de tours que se ofrecen con el reclamo de una supuesta gratuidad, y en los que los ingresos generados son dudosamente justificados ante Hacienda.

Madrid cuenta con unos magníficos guías oficiales de turismo, que ejercen su profesión con ilusión, formación y profesionalidad. El Destino Madrid debe defender su trabajo si quiere posicionarse como un destino de calidad. ”

**ALMUDENA CENCERRADO RODRÍGUEZ****Presidenta – CEFAPIT****Confederación de Guías de España**

presidenciacefapit@gmail.com



“ La situación actual del Guía de turismo es totalmente lamentable.

Parecería que alguien ha tenido un interés especial en hacer desaparecer una profesión digna y hermosa que durante más de cuarenta años nuestra Confederación de profesionales llevamos defendiendo.

Tras una mala entendida “ECONOMÍA COLABORATIVA” se ha filtrado una economía sumergida. La Calidad y la Defensa del consumidor, pilares en los que se basa la Confederación de Guías de España (CEFAPIT) se han visto atacados y ninguneados por las autoridades competentes en materia de Turismo.

Nuestras continuas denuncias no parecen hacer mella en aquellos que deberían defendernos y ampararnos. Es más, la indefensión en la que estamos sumidos, más aún después de esta pandemia, augura un futuro muy negro a los profesionales del sector si no su completa desaparición.

Abogamos a un sentido común y no a un “sinsentido” que ayude a que los guías de turismo profesionales puedan volver a trabajar en aquello que tanto nos gusta: mostrar, interpretar y defender nuestro riquísimo patrimonio y hacer que el visitante reciba el respeto y la calidad en el servicio que este se merece. ”



**PRÓXIMA EDICIÓN** (05 de Octubre 2021)

## “LAS KELLYS, LAS INVISIBLES DE LA HOSTELERÍA ESPAÑOLA”

Turismóloga Presentadora: **Ana Lucía Nacher Cobo**

Vicepresidenta de Las Kellys

Portavoz Las Kellys Lanzarote



**SOLICITE SU SUSCRIPCIÓN**

[contacto@elturismologo.com](mailto:contacto@elturismologo.com)



**SÍGANOS EN NUESTRAS PLATAFORMAS**



[elturismologo](https://www.linkedin.com/company/elturismologo)



[@el\\_turismologo](https://twitter.com/el_turismologo)

"Las opiniones publicadas en *elTurismólogo* son de exclusiva responsabilidad de quienes las emiten y no representan, necesariamente, el pensamiento de este medio de comunicación."

— equipo editorial *elTurismólogo*