

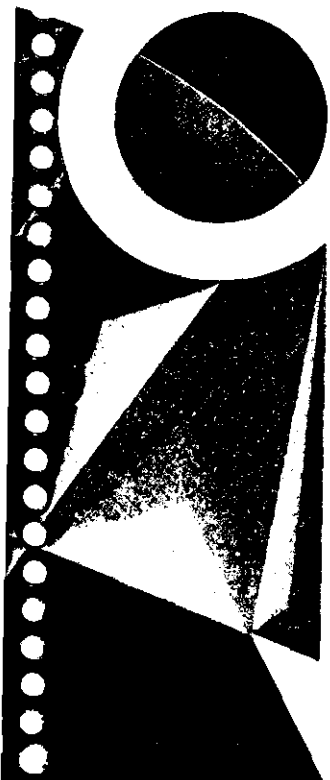
Excmo. Cabildo Insular de Lanzarote
Centros de Arte, Cultura y Turismo

**PROPUESTA
PARA LA CUALIFICACION
DE LOS GUIAS EN LANZAROTE
AVANCE**

MARCIAL MARTIN BERNUDEZ

DICIEMBRE 1.995

Centros de Arte, Cultura y Turismo
García Escármez, 157
Tlfs.: (928) 811060 - 801500
Fax: (928) 802754
35500 - Arrecife de Lanzarote



1. INTRODUCCIÓN.

La presente propuesta, denominada "Propuesta para la cualificación de los Guías en Lanzarote", surge de la necesidad de promover desde el Cabildo de Lanzarote la mejora de la formación del personal de guías intérpretes que desarrollan su actividad profesional en la isla.

Se trata de un sector de profesionales vinculados muy directamente a los turistas. Son ellos quienes, en gran medida, transmiten la información a una parte significativa de la población turística con la cual éstos, más tarde, conformarán una opinión sobre Lanzarote, sus gentes, su cultura y su patrimonio natural.

Además, este personal intermedia entre los Centros de Arte, Cultura y Turismo y los visitantes. De su formación y cualificación, de la información que transmitan, depende, también, la imagen de los Centros para un sector importante de los turistas que se acercan a ellos a través de las excursiones organizadas en guaguas.

A través de la presente propuesta se propone intervenir en el sector de los guías turísticos y los guías - intérpretes turísticos con el fin de mejorar su cualificación y grado de formación y, en consecuencia, la calidad de la oferta turística.

2. BREVE DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN.

El personal de guías - intérpretes

que desarrolla su labor profesional en la Isla de Lanzarote está conformado por un heterogéneo colectivo en el que escasean los titulados de sólida formación. Los naturales de Lanzarote y/o Canarias son minoría.

Se ha detectado con demasiada frecuencia que las informaciones que transmiten a los visitantes es poco rigurosa, recurre a tópicos, resulta poco precisa y peca de superficial. No existe un discurso homogéneo sobre la isla y su realidad pasada y presente, por lo que cada guía ofrece sus particulares impresiones.

Por supuesto que, en lo que afecta al Cabildo de Lanzarote (Centros de Arte Cultura y Turismo, Ordenación Territorial y Urbanística, Espacios Naturales Protegidos y declaración de Reserva de Biosfera), las informaciones ofrecidas distan mucho de acercarse a la realidad y a lo que la propia institución desearía.

Capítulo aparte merece el tratamiento que los guías hacen de los Centros de Arte, Cultura y Turismo del Cabildo de Lanzarote. Como es sabido, los guías se mueven, en su gran mayoría, por el incentivo de las comisiones que perciben de los establecimientos comerciales. El Cabildo de Lanzarote no participa de esa competencia, por lo que a muchos guías no les incentiva que los grupos que guían se detengan en detalle en los Centros o adquieran artículos en las tiendas de los Centros o consuman en sus bares, restaurantes y cafeterías.

Como consecuencia de la falta de motivación citada, sucede que muchos no ponen interés, por lo general, en que los

Centros sean visitados, en que los turistas se detengan en las tiendas de los Centros y en sus bares, restaurantes y cafeterías, ni, por supuesto, y como consecuencia de ello, en pararse transmitiendo la información deseable sobre los Centros, aconsejando y apresurando a sus grupos para marchar a otros destinos en los que también podrán consumir o adquirir objetos (lugares en los que ni se les ofrece valores gastronómicos adecuados ni objetos representativos del quehacer local).

Como es lógico, los grupos se dejan conducir por las sugerencias de estos guías.

3. LOS GUÍAS DEL CABILDO.

El Cabildo de Lanzarote ha iniciado un plan de cualificación profesional de sus guías, cuya primera experiencia se ha puesto en marcha en la Cueva de los Verdes. A la misma también pueden acceder los guías ajenos al Cabildo. Sería éste un ejemplo de que al destinatario llega una información homogénea, actualizada, precisa y rigurosa, es decir, la información que el Cabildo desea transmitir.

Lo deseable es que esta tendencia se generalice en todos los Centros, de manera que, en el ámbito de "su territorio", la información que se transmita esté controlada por el Cabildo, con el fin de garantizar el rigor y la calidad de la información, que es el objetivo final que se persigue para mejorar la calidad misma del servicio que se presta al visitante.

4. CONCRECIÓN DE LA PROPUESTA.

La situación, sucintamente diagnosticada con anterioridad, aconseja que el Cabildo intervenga en el sector de los guías turísticos y guías - intérpretes turísticos, no con el ánimo de interferir su labor, sino para contribuir a garantizar que a los visitantes se les ofrece una información veraz, adecuada y correcta y que se les conduce bien por la Red de Centros de Arte, Cultura y Turismo, sin que deba entenderse tampoco que se trata de competir deslealmente con las iniciativas privadas ya establecidas.

Se propone lo siguiente:

4.1. FORMACIÓN DE GUÍAS Y EXPEDICIÓN DE UN TÍTULO.

El Cabildo de Lanzarote organizaría unos cursos monográficos semestrales que formarían parte de la programación de la Escuela Insular de Hostelería y Turismo, dependiente de Educación y Cultura y en colaboración con la Escuela de Idiomas. Por lo tanto, al final de los mismos, quienes los superen, obtendrán una titulación (por definir).

Habría que definir y concretar el Plan de Estudios con las aportaciones de las partes interesadas, es decir, de forma concertada, en especial con los propios guías, y agentes implicados en el sector (Agencias de Viajes, Asociaciones Empresariales...). En todo caso, habría que pensar en asignaturas como Historia de Lanzarote, Geografía Insular, Cultura Tradicional, el papel de Manrique, Histo de Los Centros, los espacios naturales y otras.

Los cursos, uno por año, serían

impartidos por el profesorado de la Escuela, y contaría con un plan de charlas complementarias que serían impartidas por otras personas e instituciones (Por ejemplo: Centros de Arte, Cultura y Turismo, la Fundación C.M., Medio Ambiente, Comisión I. de la Reserva de la Biosfera, Asociación de Guías...).

El objetivo principal sería iniciar una acción que, a medio plazo, ordene, homogenice y actualice el discurso sobre la isla que debe ser ofrecido por los guías y, subsidiariamente (y entre otros objetivos complementarios que pudieran citarse), inculque en los guías la conveniencia de conducir a sus grupos hacia enclaves que respondan a los auténticos valores naturales y culturales de Lanzarote.

4.2. VIGENCIA Y CONDICIONES DE LA TITULACIÓN.

Tales cursos tendrían validez durante un período de tiempo (Por ejemplo: cuatro años, después de los cuales sería obligatorio actualizarse realizándolo de nuevo).

Sólo podrían acceder a los Centros aquellos guías que estén en posesión de la titulación. Este tema es de especial importancia.

Dicha titulación ofrecería, además, un nuevo campo profesional a la población local, la cual podría acceder no ya a una profesión no reglada, sino a una actividad laboral medianamente reglamentada y para ejercer la cual se requeriría una cualificación y un período de estudios, hasta obtener un título.

Podría explorarse la posibilidad de que los costes de enseñanza corran por cuenta de la Fundación Insular para la Formación y el Empleo, a través de algunos de sus programas, o mediante algún tipo de convenio, dentro del capítulo de formación.

