

Os recursos humanos no sector do turismo: os guías turísticos

Human Resources in the Tourism Sector: The Tour Guide

MARÍA ABRIL SELLARÉS

Profesora da Escola Universitaria de Turismo e Dirección Hoteleira
da Universidade Autónoma de Barcelona (EUTHD-UAB)

<maria.abril@uab.cat>

MARÍA DOLORES SÁNCHEZ FERNÁNDEZ

Profesora do Departamento de Análise Económica e Administración de Empresas,
Facultade de Economía e Empresa, da Universidade da Coruña (UDC) (campus da Coruña)

<msanchezf@udc.es>

MARÍA DEL CARMEN AZPELIQUETA CRIADO

Investigadora do Programa FPU do Ministerio de Educación, Cultura e Deporte no
Departamento de Economía de Empresa da Universidade das Illas Baleares (UIB)

<m.azpelicueta@uib.eu>

Recibido: 16/06/2014

Aceptado: 23/06/2014

Resumo

Neste traballo analizamos unha profesión con gran representación no sector do turismo, a de guía turístico/a, con base na metodoloxía histórica analítica. Os guías turísticos son unha peza chave da cadea turística, xa que en moitas ocasións son as únicas persoas coas cales se ten un contacto máis próximo na zona que se visita. Esta figura é un dos elos que engarzan o destino turístico cos visitantes, ao acercar estes aos valores sociais, culturais e patrimoniais daquel. Por isto, é moi importante que sexan verdadeiros profesionais os que atenden os turistas, pois serán a imaxe, o coñecemento e a percepción profesional que leven os visitantes do lugar que visitan. Finalmente, cómpre notarmos que a profesión de guía de turismo pode contar cunha maior ou menor proxección, o cal estudaremos.

Palabras chave: profesión, guía turístico, coñecementos, recursos humanos, habilidades, Galicia.

Abstract

In this paper, the analysis of the profession which is a strong representative in the tourism sector is presented; the tourist guide. This investigation is carried out relying on analytical historical methodology. The tour guide is one of the key factors in the tourism chain since many times it is the only person who has closer contact to the area being visited. This figure is one of the links that joins together the tourist destination with the visitor, showing them the social, cultural and heritage values of the destination. Therefore, it is very important that the people who assist tourists are true professionals. They will be the image, knowledge and professional perception that visitors to the destination will take with them. Finally it is important to denote that the profession of the tour guide has a more or less professional projection depending on the place where the activity is being developed, be it a receiver or transmitter of tourism.

Keywords: Profession, Tour guide, Knowledge, Human resources, Skills, Galicia.

1. Introducción

Cando falamos de recursos humanos no sector do turismo, polo xeral téñense en conta as profesións relacionadas coa hostalaría, as axencias de viaxes e lecer e o sector do ocio e a recreación, este último con distintos oficios que aparecen en segundo plano (entretedores, monitores etc.). Atopamos tamén a profesión de guía turístico/a, que ten máis ou menos proxección laboral dependendo do país onde se opera, o turismo de entrada ou saída etc. Posiblemente esta profesión emerxeu ao final do século XVIII (Montaner, 1999) e é desenvolvida ao longo do século XX, con máis ou menos éxito até hoxe. Na Europa occidental, na metade do século XVIII, co nacemento da viaxe entendida como un proceso educativo comeza a xurdir a idea de que tamén é unha forma de entretemento e diversión. De maneira paralela, emerxe todo un conxunto de actividades dependentes e derivadas da chegada de visitantes, algunha das cales poñen en marcha os habitantes locais, que tomaron como seu o que coñecemos hoxe como espazos ou áreas vacacionais e os recursos turísticos¹ para llelos explicar ao xeito aos visitantes que alí se achegaban.

A profesión de guía tivo grandes altos e baixos, así como tamén foi albo de actitudes dispares por parte da propia industria do turismo. Durante décadas os guías foron inxuriados dentro do sector do turismo; e, por outra banda, tamén foron obxecto de tratamento regulamentario –directa e indirectamente– tanto en España como no ámbito europeo. Para alcanzar recoñecemento profesional, os guías de turismo do século XXI teñen que facer unha profunda reflexión sobre o camiño que lles cómpre seguir, tendo claro que este pasa polos soportes de coñecemento tanto teórico e como práctico das linguas, así como pola súa relación cos visitantes e os valores da interpretación feita nas visitas guiadas (Picazo, 2011). En suma, os guías deben ser unha das pezas chave da cadea de turismo, pois son un dos elos que engarzan o destino turístico cos visitantes, ao acercar estes aos valores sociais, culturais e patrimoniais daquel.

Neste artigo falaremos do desenvolvemento histórico dos guías e das habilidades e actitudes que rexen a súa profesión con base nunha metodoloxía analítica histórica que utilizaremos para fundamentar cientificamente unha profesión que moitas veces é subestimada ou mesmo ignorada por outros profesionais do turismo. A través do estudo de varias definicións, tentamos obter unha forma máis aproximada á realidade da nova definición desta profesión. De igual xeito, expoñemos as habilidades e actitudes que os guías deben combinar de acordo cunha serie de criterios e valores que

¹ Aqueles monumentos máis coñecidos dun lugar (igrexas, catedrais ou edificios relevantes).

cómpre introducir pola necesidade evolutiva do propio sector, a sustentabilidade e a responsabilidade. No seguinte punto tratamos as particularidades dos guías de turismo en Galicia. Finalizamos o artigo coa exposición das nosas conclusións e unha listaxe de referencias bibliográficas.

2. Evolución histórica

Grazas aos *grand tours* do século XVIII xurdiu en Italia a figura dos cicerones, así chamados nunha clara homenaxe a un dos mellores oradores do Senado republicano da Roma clásica, que algúns teóricos do turismo como Montaner (1999) ou Picazo (2011) consideran a precursora do que hoxe coñecemos como guías turísticos. Neste momento non había ningún tipo de norma ao respecto en vigor, e os cicerones apareceron máis movidos polo amor da herdanza e da interpretación que polo diñeiro. Naquela época tampouco se poñían en cuestión as súas explicacións –se estas eran certas ou non– e aínda menos os criterios, as habilidades e as actitudes con que contaban, aquelas polas cales na actualidade son valorados os guías turísticos.

É no século XIX que se usa por primeira vez o termo de guías de montaña, na Europa central, para designar os coñecedores dos espazos en que se movían que asistían os alpinistas. No seu ascenso ao cume do Mont Blanc en 1786 o Dr. Balmat contou coa axuda dun guía local, unha fazaña que, xunto con outras, activou rapidamente o concepto de guía de montaña e fixo que se espallase por toda Europa. En España as primeiras noticias sobre eles son do ano 1876, cando se fala sobre o traballo e o coñecemento dos guías da montaña de Monserrat. Tamén aparece este recoñecemento no ano 1904, cando Pedro Pidal e Bernaldo de Quirós escalaron o Pico Urriellu acompañados e axudados por Gregorio Pérez, un pastor alcumado «O Cainejo» (Montaner, 1999).

Mentres na montaña a evolución dos guías era favorable, xa que ninguén dubidaba da súa capacidade, nas áreas urbanas e nas cidades non acontecía o mesmo. No caso español, temos varios datos que nos informan sobre este desenvolvemento, entre os que cabe citarmos o evento da Exposición Universal de 1888 na cidade de Barcelona, onde que xurdiu o primeiro triángulo cidade-visitante-evento² para cubrir a necesidade social de atender os turistas estranxeiros que visitaban a cidade. A solución que se adoptou foi a de levar a varios cursos de francés á policía municipal, o que recibiu un aluvión de críticas na época tal e como pode ilustrarse coa seguinte frase tirada da

² Máis tarde o devandito triángulo foi repetido nalgúns cidades con máis ou menos éxito. Na propia Barcelona coa Exposición Internacional de 1929, en Sevilla na Exposición Iberoamericana do mesmo ano e a Exposición Universal de 1992, en Zaragoza na Exposición da Auga de 2008 etc.

revista *Tramontana*: «Lo cos d'intèrprets és més savi que els set de Grècia, puix parlen tots una espècie d'idioma, que val per tres»³ (Montaner, 1999).

Ao non existir ningún tipo de regulación, apareceron os pillabáns, e, con eles, o descrédito e a mala fama dos guías turísticos. Así, Baedeker (1898) era implacable no seu *Spain and Portugal. Handbook for Traveller*, en que declara que os guías eran innecesarios e só debían utilizarse os recomendados polo hotel⁴. Na edición de 1913, non só mantería a súa posición desfavorable, senón que ademais establecería as varias figuras en que se poderían dividir os guías profesionais: guías profesionais, guías intérpretes e guías correo. Engade ademais unha nova profesión como é a do provedor de transferencias.

Con todo, ao tempo comezaron a poñerse en marcha accións para dotar de normas a actividade turística. En Barcelona nace en 1908 a Sociedade de Atracción de Forasteiros (Societat d'Atracció de Forasters), co obxectivo principal de informar, fomentar e promover o turismo tanto no ámbito das infraestruturas como no dos servizos, incluída a difusión do servizo de guía⁵. Un pouco máis adiante promúlgase a Real orde circular do 18 de marzo de 1909, a primeira acción legislativa sobre as actividades guiadas, en cuxo art. 4 se distingue entre as figuras dos intérpretes e os guías, aínda que sen determinar as diferenzas, e se sinala que tales actividades poden ser realizadas ben por empregados ou traballadores por conta propia⁶. Sendo esta a primeira regra que estableceu uns parámetros directos para orientar a profesión, pode situarse nela o nacemento da profesión.

A seguinte regra importante defínese no ano 1929, pois co gallo da Exposición Internacional de Barcelona e a Exposición Iberoamericana de Sevilla o Padroado Nacional de Turismo elaborou un Regulamento de guías intérpretes nacionais, guías provinciais e guías correo libres de turismo, que foi aprobado o 21 de novembro do mesmo ano. A innovación deste regulamento radica no sistema de organización da

³ «O corpo de interpretes é máis sabio incluso que os sete sabios de Grecia, xa que falan todos unha especie de idioma que vale por tres».

⁴ «Os guías son superfluos para a maioría dos viaxeiros. Non debe ser empregados, excepto aqueles recomendados nos hoteis. As compras nunca deben ser feitas na súa presenza (p. xxiii), e é mellor facelas cos controladores e afíns sen a súa axuda. A súa remuneración está próxima ás cinco libras por día».

⁵ A súa área de actuación ía para alén da propia cidade de Barcelona, ao se estender ao resto de Cataluña e as Illas Baleares.

⁶ Na actualidade a actividade dos guías considerase basicamente *freelance*, de modo que non é habitual encontrar sistemas de contratación laboral dependente e si persoas dadas de alta no imposto sobre actividades económicas (IAE) e como autónomas.

profesión e a definición das súas actividades e doutros elementos que van desde o horario de traballo até a forma de vestir⁷, pasando pola forma en que poden exercer, pois deben pasar unha proba con este fin. Algúns destes requisitos para exercer a profesión de guía manteríanse ao longo do tempo, outros desapareceron (uniformes) e outros recuperáronse en diferentes formas (tarxeta de acreditación, unha cinta cun formato especificado etc.). A profesión de guía quedaba dividida do seguinte xeito: intérpretes que podían exercer en todo o territorio do Estado; guías locais e intérpretes que podían traballar de forma local, rexional ou nacional, segundo o alcance da súa habilitación; e, finalmente, guías correo que podían prestar e ofrecer uns servizos máis amplos (orientación, información e asistencia acompañando os viaxeiros nos seus desprazamentos).

Coa Segunda República e a transferencia de poder para algunhas rexións, o Goberno central e o de Cataluña chegaron a un acordo de cooperación en forma de convenio polo cal o Padroado Nacional de Turismo cedía á Generalitat –á Oficina de Turismo de Cataluña– as oficinas que instalara en diversas localidades catalás. Na décima base desta convención mencionábanse algunhas formas da profesión de guía regulada, e, ás figuras xa coñecidas de guía e intérprete engadíase a de intérprete porteiro/a.

O inicio da guerra civil paralizou o país, e a industria do turismo non foi unha excepción. Mais despois da parada lexislativa, a actividade reguladora do turismo comezaría novamente para, no tocante aos guías, dar lugar a normativas máis completas: a Orde do 15 de decembro de 1939 que transcribe o regulamento para a actuación de guías e intérpretes libres, que sería derogada e substituída pola Orde do 23 de maio de 1947, pola que se aproba o novo Regulamento para a actuación de guías e intérpretes libres; e a Orde do 26 de xuño de 1951, pola que se aproba o novo Regulamento para o exercicio das profesións libres de guías, guías-intérpretes e correos.

A década dos sesenta do século XX en España foi a do *boom* turístico do chamado turismo de masa, fenómeno este que trouxo consigo a necesidade de novas políticas de turismo. Dous feitos afectaron á profesión: no ano 1963 co nacemento da Escola Oficial de Turismo apareceron os estudos de técnico/a en Empresas Turísticas, establecidos polo Decreto 2427/1963, do 7 de setembro; un ano máis tarde viu a luz a normativa máis importante do período franquista, que permaneceu estándar até a transferencia de competencias en materia de turismo ás comunidades autónomas, e tamén o propio regulamento que fíxou a profesión (Melgosa, 2004), a Orde do 31 de

⁷ Detalla que os guías deben ir cun uniforme ou unha insignia (redonda e de metal) regulados que os identifiquen.

xaneiro de 1964, pola que se aproba o Regulamento regulador do exercicio de actividades turístico-informativas privadas⁸.

Segundo pode lerse no preámbulo da devandita orde, a súa finalidade non era outra que regular «de maneira eficaz as profesións e actividades turísticas, cuxo fomento e dignificación é cada vez máis necesario». No art. 1 defínense as actividades turístico-informativas como «aquelas orientadas á prestación, de maneira habitual e retribuída, de servizos de orientación, información e asistencia ao turista», mentres que no art. 2 se establece que tales actividades «poderán ser realizadas polos profesionais e empresas habilitadas para iso», e no art. 4 se recolle que os títulos que facultan para o exercicio profesional destas actividades serán os de guía de turismo, guía-intérprete de turismo e correo de turismo. Para alén, no art. 7 trátase a cuestión do intrusionismo e as multas aplicables ás persoas que exercesen actividades turístico-informativas sen a autorización necesaria.

Coa chegada da democracia e a Constitución española de 1978 (CE) déuselles as comunidades autónomas a posibilidade de asumiren competencias en materia de «promoción e ordenación do turismo no seu ámbito territorial» (art. 148.1.18 da CE), co cal se xerou unha casuística complexa, pois cada autonomía pasou a legislar sobre a profesión de guía turístico/a como mellor entendeu, nalgúns casos mesmo sen derrogar a Orde do 31 de xaneiro de 1964. Por outra banda, a entrada na Unión Europea (UE) forneceu unha directiva que regulaba o libre acceso e exercicio das actividades de servizos das profesións liberais en todo o ámbito da UE. A Directiva 2006/123/CE do Parlamento Europeo e do Consello, do 12 de decembro de 2006, relativa aos servizos no mercado interior, coñecida como «Directiva Bolkestein», que todos os países da UE deberon aplicar, significou unha modificación dos marcos reguladores das comunidades autónomas, así como a revogación definitiva da Orde do 31 de xaneiro de 1964.

Na actualidade, a situación continúa a ser complicada, ben por defecto ou o que trataríamos de acción negativa. A profesión de guía carece de regulación estatal, e conta cunha reducida normativa autonómica de carácter caótico canto á aplicación da Directiva Bolkestein. Isto afecta negativamente a profesión, o cal abriu a porta a un elemento que nunca deixou de estar aí, o intrusionismo.

⁸ Grazas á creación da Escola Oficial de Turismo, a actividade dos guías atinxiu a calidade de profesión. Entre tanto tanto, as regras poñían orde e harmonía para todo o que se legislara até o momento e, en definitiva, proporcionaban directrices claras, obxectivas e xerais para todo o Estado.

3. A profesión de guía turístico/a

3.1. Achega dunha definición

Para concretarmos unha definición da profesión de guía turístico/a, poderíamos basearnos naquelas que foron aparecendo ao longo das regulamentacións da súa actividade; ora ben, dado o consenso existente entre as asociacións de informadores turísticos trataremos deseguida a que proporciona o Comité Europeo de Normalización (CEN) (2008) con base nas diferentes interpretacións compiladas pola Federación Mundial de Asociacións de Guías de Turismo (WFTGA).

A Federación Mundial de Asociacións de Guías de Turismo considera como actividade propia dos guías turísticos e outros guías a prestación, de xeito regular e remunerado, de servizos de información, apoio, orientación e/ou asistencia cultural, arquitectónica, artística, histórica e xeográfica, e natural (ecolóxica), ás persoas que realizan visitas a bens históricos e monumentais, culturais e naturais integrantes do patrimonio natural. Aínda que esta definición é ampla, carece dalgúns elementos que coadxuvan a poñer en valor tanto económico como social a profesión:

- a) Defínese os guías a través da súa actividade, de que se di que consiste dun servizo de información, apoio, orientación e/ou asistencia. Non aparece aquí un dos servizos máis importantes nesta profesión, a interpretación dos recursos patrimoniais. Os guías son intérpretes dos recursos e do contorno, que relacionan para dar un valor engadido ao seu traballo, de xeito que acaban por seren os mediadores máis directos entre os visitantes e os recursos patrimoniais, cara os cales intentan atraer os visitantes coa súa interpretación.
- b) Esta actividade debe ser habitual, isto é, debe realizarse ao longo do tempo de xeito constante. Con todo, as distintas normativas europeas e españolas –en concreto as das comunidades autónomas– entenden que existen excepcións que carecen do devandito carácter habitual, por se tratar de accións puntuais e/ou propias doutras actividades que, por tanto, complementan a principal. Como exemplo podemos citar o caso dos profesores que executan unha actividade educativa fóra das aulas; ou o dos directores dos museos ou representantes políticos que no exercicio das súas funcións acompañan algunha persoa convidada a un espazo cultural e llo explican. O que é evidente é que en ningún destes casos se fala de guía de turismo *stricto sensu*.
- c) Non pode ser considerado como un servizo turístico o ofrecido por familiares e amigos cando imos visitalos; ademais, aínda que nos conten o que eles saben, os seus coñecementos poden ser ou non correctos. De igual maneira, tampouco recibe esta

consideración aquela actividade cuxa remuneración non estea sometida ao sistema fiscal obrigatorio.

d) A definición da WFTGA sinala que os guías de turismo deben contar con coñecementos nas seguintes áreas: cultural, monumental, arquitectónica, artística, histórica e xeográfica, e natural (ecolóxica). Non recolle, no entanto, os coñecementos que axudan a desenvolver a práctica da profesión, como a comunicación e a información dunha cidade, entre outros.

e) Canto ao ámbito de actuación dos guías, apúntase aos bens históricos e monumentais, culturais e naturais do patrimonio, deixando a porta aberta ao intrusionismo en diversas áreas; por exemplo, no caso das cidades con centros históricos, calquera pode facer unha visita guiada.

Isto deu pé á aparición dun novo tipo de pillabáns, como as empresas que brindan *free tours*, cuxos traballadores realizan visitas guiadas a cambio de propinas. Deren ou non unha propina as persoas que se apuntan a tales paseos, os guías deben aboar á empresa un importe determinado antes do inicio da relación contractual, polo que pode darse o caso de que rematen poñendo diñeiro do seu peto. Daquela preguntámonos: cal é a calidade da visita? Depende dos traballadores, aínda que non ter un salario regular non axuda a que a calidade sexa un factor importante.

Pola súa parte, na *Norma UNE-EN 15565:2008. Servicios turísticos. Requisitos para la prestación de los programas de formación y cualificación profesional de guías de turismo*, o CEN define o/a guía turístico/a como a persoa que guía os visitantes na lingua da súa elección e interpreta o patrimonio cultural e natural dunha zona, que normalmente posúe un título específico sobre unha zona, polo xeral emitido e recoñecido polas autoridades competentes. Aparecen nesta definición, como vemos, algúns elementos chave de que carece a anterior: o concepto de interpretación, a necesidade de saber a lingua dos visitantes e a necesidade de contar con cualificacións específicas na zona recoñecidas polas autoridades competentes.

Para os conceptos de interpretación e de linguaxe, como parte dos cinco piares dos guías, remitímonos á seguinte sección, en que trataremos as características da profesión. Sobre as cualificacións específicas, cómpre lembrarmos que no caso español as competencias en materia de turismo foron traspasadas ás comunidades autónomas e que a Directiva Bolkestein afectou á súas normativas. Moitas manteñen os requisitos para obter o grao de habilitación e/ou adaptáronse a esta directiva, como é o caso das comunidades autónomas de Galicia e Cataluña; outras, en cambio, non fixeron nin a lexislación con posterioridade, como é o caso da Comunidade Autónoma

do País Vasco. Consecuentemente, en España protéxese ou non segundo cada lexislación a profesión de guía.

En calquera caso, como queda en evidencia, non é doado dar unha definición xeral da profesión de guía de turismo. Cada unha das dúas definicións que vimos fórmulase seguindo as características da actividade, e, por tanto, sería desexable combinalas para que todas as variables se visen reflectidas co fin de poder marcar claramente unha definición máis precisa e obxectiva para a profesión de guía turístico/a. Cremos que esta debería ser aplicable a todo o ámbito do Estado español e, así mesmo, a todo o territorio da Unión Europea. Achegamos unha aproximación da definición que podería propoñerse: o/a guía de turismo é a persoa que acompaña, informa, orienta e interpreta en destino, onde pode exercer a súa profesión como de costume e de forma remunerada, considerando os valores de sustentabilidade sempre e cando estea habilitado/a pola autoridade competente.

3.2. Características da profesión

A profesión de guía turístico/a apóiase tradicionalmente en tres piares que veñen constituíndo os seus ámbitos competenciais: coñecemento, linguaxe e dinámica de grupo; a estes elementos, cos cambios e a evolución do sector do turismo, engádense recentemente a servucción, e será preciso engadir elementos de valores como os principios de boas prácticas, o valor da interpretación, os valores éticos do turismo, a responsabilidade, o respecto e a sustentabilidade, que definirán o futuro da profesión (MINCETUR, 2007).

a) Respecto ao coñecemento, este divídese en dous grandes grupos:

- O teórico, sobre a natureza cultural, monumental, artística, histórica e xeográfica ou temática (ecolóxica) da zona que se visita, que o/a guía vai aplicar con base na demanda do cliente e os recursos que forman parte da actividade.
- O práctico, que pode parecer menos importante que o teórico, aínda que isto é incorrecto. O éxito dun servizo depende do bo coñecemento que o/a profesional ten da cidade e dos seus, co fin de achegar un valor engadido que en realidade o/a turista-cliente/a agarda, isto é, dos diversos horarios dos equipos e servizos, os transportes, o coñecemento da cidade sen ter un mapa en man etc.

O conxunto do coñecemento teórico e práctico é un compoñente chave sen o cal o/a guía non podería desempeñar correctamente o seu traballo, porque os turistas-clientes están polo xeral interesados en obteren del/a unha resposta inmediata a calquera das

cuestións que propuxeren. Este coñecemento ten que se adecuar ao que os clientes consideran oportuno para mellorar a transmisión da información, e engadir a interpretación de tal información, ser apropiado para o cliente, concreto. Para atinxir tal coñecemento requírese que os guías estean a reciclarse constantemente, de modo que unha das súas características máis importantes é contaren cunha información actualizada (Baeza e Rolduà, 1999).

b) A necesidade de chegar ao público visitante, desde todos os puntos de vista, fai indispensable o dominio de diferentes linguas, alén da lingua oficial do destino, para un bo desenvolvemento da práctica profesional. Neste sentido, non é o suficiente saber correctamente a lingua dos visitantes: coñecer os modismos e as expresións idiomáticas, así como a evolución da lingua, non só dá seguridade para orientar os clientes, sinala que a relación non é só académica, senón que tamén é social (Mucchielli, 1998).

c) No tocante á dinámica de grupo, como apunta Picazo (2011) o/a guía ten que facer gala dunha variedade de calidades entre as cales cómpre salientarmos a paciencia, a puntualidade e a psicoloxía. A isto hai que engadir que a capacidade de interpretación dependerá en cada momento do grupo con que se traballe.

d) A servucción é o proceso de desenvolvemento dun servizo englobado no tratamento que se dá ao cliente-turista. A oferta de servizos de turismo que proporcionan os guías ten certas características: non se fabrica, senón que se desenvolve sobre a marcha; non é tanxible; non pode probarse; unha vez que o servizo xa foi realizado pode gustar ou non, non é un produto e, por tanto, non podemos almacenalo; e para que ocorra deben estar presentes as dúas partes, o guía e o cliente, xa que só se pode pagar *in situ* (Picazo, 2011). Qué é o que os clientes mercan? Un servizo que vai levarse a cabo nunhas horas concretas e que se realizará no prazo acordado.

e) Canto á interpretación, cabe aquí falarmos dos principios propostos por Beck e Cable (1998), que complementan os enunciados por Tilden (1957).

O propósito da interpretación, ademais da subministración de información, vén consistir na revelación dunha verdade e un significado profundo, malia que claramente os guías non están en posesión da verdade absoluta. Na interpretación é tan importante o ámbito en que se vai traballar (o tipo de recursos) como as circunstancias (condicións meteorolóxicas, horarios etc.) e os propios clientes (coñecementos ao respecto: idiomas, cultura, discapacidade etc.), de modo que os guías teñen que moldear o seu discurso con base nestes factores.

Isto, sen esquecer o efecto de entusiasmar as persoas con que se está traballando. A acción do/a guía é case sempre interactiva na medida en que a súa función é estimular a participación, crear un clima de confianza en que se exprese a subxectividade dos visitantes e, finalmente, axudar a gozar da herdanza patrimonial.

f) Os guías, alén de cun sistema de competencias integrais, deben contar cun sistema de valores moi sólidos, entre os cales cabe salientarmos a honestidade, a responsabilidade, a solidariedade, a xustiza, a identidade cultural e a implementación dun turismo sustentable e respectuoso, entre outros. Os guías deben poñer estes principios en práctica tanto de forma directa, indicando aos turistas o que é correcto ou non entre a poboación local, como indirectamente, actuando con base nestes valores (UNWTO, 2001).

Trátase de minimizar o impacto do turismo en destino, para atinxir o respecto mutuo entre os turistas e os cidadáns aplicando criterios de sustentabilidade e accesibilidade, así como de proporcionar un traballo de calidade.

3.3. Os guías turísticos en Galicia

Para exercer como guía turístico/a na Comunidade Autónoma de Galicia hai que cumprir os requisitos establecidos pola daquela Consellería de Cultura e Turismo na Orde do 14 de abril de 2011 pola que se establecen os criterios e o procedemento para a homologación de cursos que realicen os guías de turismo especializados de Galicia para os efectos do disposto no artigo 33 do Decreto 42/2001, do 1 de febreiro, de refundición en materia de axencias de viaxes, guías de turismo e turismo activo. Esta orde busca dar resposta ás necesidades formativas deste colectivo, así como facilitar os trámites para a renovación da súa habilitación.

As principais características requiridas en Galicia, ademais das xerais comentadas ao longo deste traballo, son as seguintes:

a) A habilitación para exercer como guía terá unha validez de cinco anos e será renovable por períodos iguais de tempo, sempre que a persoa interesada acredite «a asistencia a un ou varios cursos de formación, actualización ou perfeccionamento que para tal efecto organice ou homologue a consellería competente en materia de turismo e que sumen un mínimo de 70 horas durante os cinco anos de vixencia da habilitación anterior».

b) Establécense unha serie de observacións para as actividades formativas e a súa homologación.

c) Dependendo de se o/a guía está especializado/a en temas culturais ou ben en itinerarios e recursos turísticos, establécese un temario específico para as probas a que debe someterse para exercer na Comunidade Autónoma de Galicia.

d) Os guías oficiais deberán identificarse, no caso de seren requiridos, coa habilitación oficial da Xunta de Galicia, recollida nun soporte físico: unha tarxeta de plástico en que figuran os seus datos profesionais –entre outros, os idiomas para os que están habilitados– cun distintivo que poida colocar na solapa.

A Lei 7/2011, do 27 de outubro, do Turismo de Galicia, establece no seu art. 90 que son guías de turismo «as e os profesionais que, debidamente habilitados, prestan, de xeito habitual e retribuído, servizos de asistencia, acompañamento e información en materia cultural, artística, histórica e xeográfica ás usuarias e aos usuarios turísticos nas súas visitas a museos e demais bens integrantes do patrimonio cultural de Galicia».

4. Conclusións

A análise histórica da profesión de guía de turismo demostra que se deron pasos cara á súa fixación, mais que aínda queda moito por evolucionar. Cun nacemento case espontáneo e un desenvolvemento bastante pobre marcado por unha constante necesidade de adaptación, finalmente na actualidade chegouse a certa estandarización desta profesión. Así e todo, cómpre sinalarmos que a nosa visión parte dunha análise da súa actividade, non da perspectiva da profesión.

A casuística relativa ao traballo de guía turístico/a é, no caso do Estado español, moi alta, cun desequilibrio considerable entre as comunidades autónomas, pois estas regulan a profesión desde o punto de vista da necesidade máis que da vontade de recoñecemento. O desequilibrio vén marcado polo feito de que hai comunidades autónomas que regulan a actividade polo miúdo, mentres outras nin sequera lle dedican unha orde ou un regulamento. Este fenómeno produce un baleiro legal que a confusión no tocante á aplicación da Directiva Bolkestein agrava.

Porén, a profesión de guía ten un valor importante no sector do turismo, xa que é quen establece unha conexión entre os habitantes locais e os visitantes, e forma parte da imaxe de calquera destino turístico que se prece. Constitúe un compoñente humano e social que pode facer que a ollos dos visitantes calquera destino sexa algo inesquecible.

Referencias bibliográficas

BAEDEKER, K. (1898) *Spain and Portugal. Handbook for Traveller*. Leipzig, Karl Baedeker. Disponible no endereço web <<http://tinyurl.com/hkneeen>>.

BAEZA, C. e ROLDUÀ, J. (1999) «Habilitats comunicacionals dels guies de turisme» en Galí, N. e Majó, J. *El guiatge turistic*. Xirona, Escola Oficial de Turismo de Catalunya/INSETUR.

BECK, L. e CABLE, T. (1998) *Interpretation for the 21st Century. Fifteen Guiding Principles for Interpreting Nature and Culture*. s. l., Sagamore Publishing.

COMITÉ EUROPEO DE NORMALIZACIÓN (CEN) (2008) *EN 15565:2008. Tourism services. Requirements for the provision of professional tourist guide training and qualification programmes*. Viena, Austrian Standards Institute.

MELGOSA ARCOS, F. J. (coord.) (2004) *Turismo y derecho*. Salamanca, Universidade de Salamanca.

MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR E TURISMO DO PERÚ (MINCETUR) (2007) *Manual de buenas prácticas. Guías de turismo y operación turística*. Lima, MINCETUR. Disponible no endereço web <<http://tinyurl.com/o7tux3x>>.

MONTANER, J. (1999) «La figura del guía a través de la historia del siglo XX» en Galí, N. e Majó, J. *El guiatge turistic*. Xirona, Escola Oficial de Turismo de Catalunya/INSETUR.

MUCCHIELLI, A. (1998) *Psicología de la comunicación*. Barcelona, Paidós.

PICAZO, C. (2011) *Procesos de guía y asistencia turística*. Madrid, Síntesis.

TILDEN, F. (1957) *Interpreting our Heritage*. North Carolina, The University of North Carolina Press.

UNWTO (2001) [en liña] *Código ético mundial para el turismo. Por un turismo responsable*. Disponible no endereço web <<http://tinyurl.com/oaetult>>.