

La superación profesional del guía de turismo en interpretación patrimonial

Tour guide's Professional Improvement on Heritage Interpretation

Naima Pino Urías

npinourias@gmail.com

Universidad Central Marta Abreu de Las Villas

Ricardo Pino Torrens*

ricardo.pino@unae.edu.ec

Graciela Urías Arbolález*

graciela.urias@unae.edu.ec

**Universidad Nacional de Educación, UNAE*

Resumen

Las tendencias actuales de la demanda turística requieren de la labor del guía de turismo, ya que este ofrece un servicio que, desde su rol, lo convierte en un intérprete del patrimonio. Este profesional es un mediador que crea conexiones entre el patrimonio y el visitante. La sistematización teórica y los resultados de diagnósticos realizados en este estudio permitieron identificar vacíos teóricos e insuficiencias de la praxis profesional de los guías, en relación con la interpretación patrimonial; lo que unido a la ausencia de propuestas de solución, desde la superación profesional, dio origen al problema científico, para cuya solución se propuso, como objetivo general: idear una estrategia de superación profesional en interpretación patrimonial, para los guías de turismo, durante la conducción de recorridos turísticos guiados. Esta estrategia está sustentada en una concepción teórico-metodológica, contextualizada según las particularidades del diagnóstico. Asimismo, está estructurada en cuatro etapas, aplicadas a las situaciones pedagógicas, en concordancia con su objetivo general y a través de la aplicación, secuenciada e integrada, de formas de superación profesional que contribuyan a la preparación del guía, para el desarrollo de la competencia. Se seleccionan como formas de superación: el curso, el entrenamiento y la autosuperación.

Palabras clave: estrategia de superación, guía de turismo, interpretación patrimonial, superación profesional

Abstract

The current trends in tourism demand tourist guides' work, since they offer a service that, from their role, transform them into an interpreter of heritage. This professional is a mediator who creates connections between heritage and visitors. The theoretical systematization and the results of diagnoses generated in this study allowed to identify theoretical gaps and insufficiencies of the professional practice of guides in relation to the heritage interpretation, which, together with the absence of solution proposals from the professional improvement, gave rise to the scientific problem. For its solution, a general objective was proposed: to create a strategy for professional

improvement in heritage interpretation for tourist guides, while conducting guided tours. The proposed strategy is supported by a theoretical-methodological conception, contextualized according to diagnosis particularities. This strategy is structured in four stages, applied to pedagogical situations, in accordance with its general objective and through the sequenced and integrated application of forms of professional improvement, that contribute to the preparation of the guide for the development of competence. In this context, three forms of improvement were selected: a course, training, and self-improvement.

Keywords: improvement strategy, tour guide, heritage interpretation, professional improvement

Introducción

La superación profesional ha de potenciar, en los implicados, una actitud protagónica que propicie la integración de las dimensiones instructiva, desarrolladora y educativa, como vías para el análisis reflexivo de la realidad en que se interactúa profesionalmente. En este contexto, se han planteado crecientes exigencias en la actividad intelectual, el desarrollo de la creatividad, así como en el fortalecimiento de una postura ética ante las condiciones de una sociedad que se complejiza y de la que emanan más y nuevas demandas para la superación de los profesionales. Todo esto implica la participación comprometida del sujeto en los procesos de transformación social, productiva, política y cultural.

En el caso del sector de turismo, durante décadas se ha experimentado un continuo crecimiento y una profunda diversificación que lo ha convertido en uno de los que más aporta al desarrollo económico mundial. En correspondencia con ello, el sector turístico se redimensiona e inserta, de manera sostenible y novedosa, en fuertes mercados emisores, a nivel mundial, con el propósito de responder a las nuevas exigencias y a los estándares de calidad establecidos para el turismo a escala internacional. Como una forma de contribuir a satisfacer tales expectativas y promover un trato personalizado y de calidad, se ha incorporado a los productos un servicio que ofrece un valor diferencial: la actividad de guía turística.

Se reconoce al guía de turismo como un profesional entrenado y calificado que actúa como intérprete del patrimonio nacional y permite el acceso de visitantes, de todas partes del mundo, a las costumbres, historia, valores, idiosincrasia, riqueza arquitectónica, entre otros elementos de un pueblo.

Diversos autores han trabajado la problemática de la preparación del guía de turismo para el desarrollo de su actividad profesional y han establecido pautas para la estructuración, comportamiento, competencias y cualidades que se deben desarrollar para dicha profesión. Tal es el caso de autores como Aldridge (1973), Bertonatti *et al.* (2010), Marticorena (2013), Tilden (1957), además de latinoamericanos como Brito (2006), Hernández y Rodríguez (2013), Machado (2010), Martín (2013), Pedroso (2001), Pino Urías (2019), entre muchos otros, quienes han investigado elementos relacionados con la formación y desarrollo, en el guía de turismo, de un conjunto de competencias profesionales, dentro de las que se destacan, como esenciales, las asociadas a la interpretación patrimonial, como estrategia para desarrollar correctamente la conducción de recorridos turísticos guiados.

Para el correcto desempeño del guía, como intérprete del patrimonio, es necesario profundizar en esta área, ya que, como varios autores afirman: ejercer esta profesión va más allá de la mera transmisión de información; se debe sentir y hacer sentir, se debe lograr un efecto positivo en el visitante y en pos del elemento patrimonial interpretado. Todo esto exige que

posean competencias comunicativas en interpretación patrimonial. Es por ello que se evidencia una brecha en la superación del guía, una donde escasean —dentro de las estrategias dirigidas a estos profesionales— la intencionalidad en el desarrollo de las competencias asociadas a la interpretación patrimonial en la actividad de guía turística.

Los vacíos teóricos y su expresión, en la práctica profesional de los guías, evidencian algunas de las principales limitaciones que, en lo teórico y metodológico, presenta la problemática de su superación profesional. Un análisis efectuado desde la experiencia profesional de la autora, como como guía y profesora —en los últimos años— de la asignatura Turismo y Viajes, unida a la sistematización teórica de la praxis de estos profesionales, en relación a esta problemática, han permitido identificar carencias en su desempeño, durante la conducción de los recorridos turísticos. Entre ellas están (Pino Urías, 2019, p. 70):

- La insuficiente preparación para la conducción de recorridos. Muchos se limitan al seguimiento de guiones elaborados de forma empírica, mal estructurados y con carencias en: el manejo de las técnicas de interpretación patrimonial acordes a las potencialidades del recurso y en la comprensión de las motivaciones e intereses de cada segmento de mercado.
- La ausencia de una superación profesional concebida y diseñada en función de la interpretación patrimonial, como herramienta esencial para el ejercicio de esta actividad.
- No se reconoce, en la literatura consultada, una propuesta que permita la preparación de los guías turísticos en interpretación patrimonial.
- Inadecuada puesta en valor de los recursos y atractivos turísticos, debido a insuficiencias en el dominio de la interpretación patrimonial, como competencia esencial en la actividad de guía turística.

Los vacíos teóricos identificados, las insuficiencias de la praxis profesional en relación con la interpretación patrimonial, unidos a la ausencia de propuestas pertinentes de solución y desde la superación profesional, fundamentan la situación problemática del presente estudio. Esta expresa una contradicción evidente entre: la necesidad que hoy demanda la superación profesional del guía de turismo, en interpretación patrimonial para la guía de recorridos turísticos; versus la ausencia de propuestas de superación —concebidas desde las necesidades reales de los guías— que den respuesta a las demandas de calidad del turismo, en lo relacionado con la interpretación patrimonial, como herramienta esencial de la actividad de guía.

La anterior contradicción reclama una solución, desde diferentes perspectivas de estudio. En esta investigación se asume, en particular, lo que a juicio de la autora constituye la vía pertinente para lograr contribuir a la solución de la referida contradicción, al incursionar en la propuesta de una alternativa, por la vía de la superación profesional del guía de turismo. Sobre la base de la anterior situación problemática, se deriva como el problema científico que motiva este estudio: ¿cómo contribuir a la superación profesional de los guías de turismo en interpretación patrimonial para la conducción de recorridos turísticos guiados? En este contexto, el objetivo general que se plantea esta investigación es proponer una estrategia de superación profesional para los guías de turismo que esté dirigida al desarrollo de la competencia comunicativa en interpretación patrimonial.

Materiales y métodos que sustentan el estudio

La investigación asume, como fundamento epistemológico y metodológico general, el método dialéctico, como técnica del conocimiento científico, y tiene en cuenta que las contradicciones contenidas en el objeto seleccionado constituyen su fuente de desarrollo. En este trabajo se expresa

la unidad dialéctica entre lo cuantitativo y lo cualitativo, los que se combinan coherentemente, desde el punto de vista teórico y metodológico, con el uso de métodos propios y con el interés de poder observar, interpretar y comprender el objeto de estudio, analizado como un todo. Esta metodología se concretó en los métodos y técnicas siguientes:

Del nivel teórico

- Analítico-sintético: posibilitó la interpretación de la información documental y bibliográfica, y la precisión de las tendencias actuales de la superación profesional.
- Inductivo-deductivo: propició la elaboración de inferencias acerca del problema investigado, la realización de generalizaciones, como punto de partida del proceso investigativo, y la valoración de la propuesta.
- Histórico-lógico: se usó para la contextualización histórica del problema investigado, con énfasis en el análisis de la evolución de la teoría y la práctica del proceso de superación profesional y el enfoque por competencias en la educación de posgrado.
- Tránsito de lo abstracto a lo concreto: permitió penetrar en el fenómeno objeto de estudio, desde sus sustentos teóricos, y efectuar el análisis de los fundamentos, nexos lógicos, estructurales y funcionales de la estrategia de superación profesional.
- Sistémico-estructural: proporcionó argumentos para el establecimiento de las relaciones de jerarquización, dependencia, subordinación y coordinación, entre las etapas y acciones que conforman la estrategia de superación profesional.
- Modelación: posibilitó la modelación interna de la competencia en categorías y subcategorías, así como la representación modélica de la estrategia como vía de representación holística la misma.

Del nivel empírico

- Análisis de documentos: se realizó con el objetivo de constatar cómo se concibe y expresa, en los documentos normativos y legales, lo relacionado tanto con la actividad de guía turística, como con la formación permanente del profesional del turismo.
- Encuesta a guías: se aplicaron con el propósito de constatar el estado actual de la preparación que poseen, en relación con la competencia comunicativa en interpretación patrimonial, para los recorridos turísticos.
- Entrevista grupal: se desarrolló con los profesores y directivos vinculados a la formación profesional de los guías de turismo en Formatur. Su objetivo fue conocer los criterios relacionados con la preparación recibida, con respecto la temática de la interpretación patrimonial, por los guías certificados.
- Entrevista individual: se dirigió a los directivos de Gaviota Tours y se dedicó a obtener criterios, en relación con la preparación de sus guías en interpretación patrimonial y desde la supervisión realizada por la misma empresa.
- Observación participante: se realizaron observaciones a recorridos turísticos con actividad de guía, con el propósito de constatar el desempeño de los profesionales y el tratamiento que hacían de la interpretación patrimonial.
- Triangulación metodológica: se aplicó con el objetivo de contrastar y arribar a regularidades de los análisis de los diferentes métodos y técnicas aplicadas.

Población y muestra

En la investigación se asume como población a la Agencia de viajes Gaviota Tours Centro. Los criterios de selección tomados en consideración para la elegir la muestra intencional no probabilística fueron los siguientes:

- Incluir dentro de la muestra a los guías (Pedroso, 2001, p. 12), en total setenta, que representan la totalidad y diversidad de formación inicial de estos profesionales y la heterogeneidad de otros aspectos culturales presentes en ellos. Todo esto con el propósito de aprovechar la riqueza y diversidad de opiniones de estos sujetos.
- Obtener información relevante de los directivos de la Agencia de Viajes Gaviota Tours Centro sobre la preparación de los guías y para su participación en la conformación de la estrategia, como sujetos implicados.
- Recabar información de directivos y docentes de la institución formadora (Formatur) y de los participantes en los procesos de formación permanente de los guías. Se trabajó con cinco docentes y tres directivos.

Resultados y discusión

Estrategia de superación profesional, concepción pedagógica

Existe una propuesta de modelo de superación para los guías de turismo en Cuba (Machado y Hernández, 2009, pp. 111-122). Con base en este modelo y en el análisis y discusión del proceso investigativo, se deriva la estrategia propuesta, sus principios, así como la selección de las formas de superación profesional. La estrategia se fundamenta desde el principio psicológico de la unidad de lo cognitivo y lo afectivo; este se aplica al proceso de superación profesional, como elemento regulador de la actividad del guía de turismo que se supera. Dicho principio transversaliza toda la estrategia en el tránsito por cada una de sus etapas y acciones, y en la concepción y empleo de las formas de superación, en las que los nuevos conocimientos se construyen, desde la experiencia vivencial que tienen de la actividad profesional en la que están insertados.

Las formas de superación profesional empeladas fueron el curso, el entrenamiento a través de talleres y la autosuperación a través del sitio web. Cada una de estas formas se complementa entre sí: en el curso los guías recibieron preparación, desde el punto de vista teórico; en los talleres se entrenaron para la aplicación práctica; y mediante el sitio web realizaron su autopreparación.

La propuesta considera, además, el equilibrio entre aprendizaje y trabajo (aprender desde la práctica), al contemplar, de manera interrelacionada, las distintas formas de superación profesional que permiten al participante de la experiencia establecer los nexos necesarios entre lo aprendido y lo que su práctica laboral-profesional le ha aportado, desde su experiencia, así como considerar, al mismo tiempo, el papel activo y dirigente del formador, desde posiciones que faciliten la construcción del conocimiento en el guía que se supera, a partir de los elementos que caracteriza su actividad (Bertonatti *et al.*, 2010, p. 23).

Pedagógicamente, la concepción de la estrategia de superación profesional se integra, de manera coherente, en una visión holística que considera al guía de turismo como sujeto activo y centro del proceso formativo, como gestor de su propio conocimiento, el que está asociado a la competencia comunicativa en interpretación patrimonial.

Formas y sistema categorial en la estrategia de superación profesional

Se utilizan como formas de superación principales: el curso, el entrenamiento y la autosuperación que permite la factibilidad de las acciones formativas diseñadas según la movilidad en diferentes escenarios y lo irregular del tiempo del que disponen los guías, dada la naturaleza de su actividad profesional. Estas formas de superación se integran en la estrategia, de manera coherente, sistemática y en correspondencia con las posibilidades y necesidades de superación diagnosticadas, lo que propicia el intercambio de saberes y potencia la capacidad creadora y transformadora de los guías.

La estrategia asume el sistema categorial de la pedagogía (Pino Urías, 2019, pp. 77-78): instrucción y educación, enseñanza y aprendizaje, formación y desarrollo, unidos a los principios de la pedagogía como ciencia y adecuados a las particularidades del objeto de estudio y a las condiciones concretas del contexto en el que se realiza el estudio. Desde este punto de vista, se concibe la dirección del proceso de enseñanza-aprendizaje, como un proceso de construcción y reconstrucción del conocimiento, con un carácter flexible, dinámico y cambiante, en el que el sujeto protagónico es el guía que se supera.

De igual forma, los objetivos y contenidos de los programas de las diferentes formas de superación profesional empleadas dan respuestas a las exigencias que afloran desde un enfoque personalizado, en atención a las necesidades concretas que se identificaron en el diagnóstico.

Métodos de enseñanza-aprendizaje en la estrategia de superación profesional

En particular, la selección de los métodos de enseñanza (Pino Urías, 2019, p. 78) presenta, como características, la combinación coherente de métodos —reproductivos, productivos y creativos—, lo que asegura un mejoramiento en los aprendizajes, en correspondencia con las necesidades de superación de los guías, y potencia el intercambio, la interacción, el debate científico, la elaboración de productos colectivos, a partir del aporte individual y en función de la estimulación de potencialidades y en atención a las necesidades individuales de los guías. En todas las formas de superación seleccionadas, se privilegia el enfoque profesional en los métodos utilizados, desde el curso hasta el entrenamiento —este último, desde la presencia del guía en su puesto de trabajo durante el proceso de guía turística—.

La utilización de los métodos señalados anteriormente responde al alcance de los objetivos previstos en las diferentes formas de superación y de organización de cada una de ellas, desde una concepción que plantea cierta complejidad ascendente, a partir de transitar en la apropiación de los nuevos saberes y por los tres niveles de asimilación: reproductivo, productivo y creativo. Asimismo, se utilizan de manera combinada y hacia el interior de cada uno de los talleres, en el entrenamiento y en el tránsito por ellos de métodos como el expositivo, el de trabajo independiente, el problémico, el de los juegos profesionales y el de situaciones.

La participación de los guías en la estrategia de superación profesional

El tránsito de los guías por las diferentes formas de superación se concibe de forma gradual y sistémica. Este se inició con la incorporación a un curso en el que se brindaron todos los fundamentos teóricos y metodológicos asociados a la temática de la interpretación patrimonial, con el objetivo de que se apropien de los referentes conceptuales. Posteriormente, transitaron por

un entrenamiento para trabajar, desde la demostración, en el sistema de habilidades esenciales y asociadas a la competencia que se estudiaba. Se distinguió en ella, tanto el carácter práctico-vivencial de aprender, así como el desarrollo de actividades, desde el puesto de trabajo y en su desempeño durante la actividad de guía turística. Según Pino Urías (2019, p. 79), estas formas de superación se transversalizan por la autosuperación, acción necesaria para todo el proceso. Asimismo, todas las formas se estructuraron a través de los objetivos, contenidos, métodos o estrategias metodológicas, medios o recursos didácticos, formas de organizar la superación y la evaluación.

Los objetivos debían estar enfocados hacia la competencia, en su carácter configuracional, y, por tanto, integrados y encaminados a desarrollar la competencia comunicativa en interpretación patrimonial requerida por la práctica profesional de los guías de turismo. En tal sentido, los contenidos estaban directamente relacionados con los indicadores establecidos en las diferentes dimensiones de la variable competencia comunicativa en interpretación patrimonial y en su contextualización según los sujetos del aprendizaje (resultados diagnósticos). Así se incluyeron elementos cognitivos, afectivo-motivacionales y procedimentales en la interiorización necesaria para potenciar la competencia propuesta. Un momento esencial en la estrategia debe apuntar hacia la concepción de la triada: forma de organización de la superación, métodos o estrategias metodológicas de enseñanza-aprendizaje, y medios o recursos didácticos.

La evaluación tuvo en cuenta la unidad de lo instructivo y lo educativo y se orientó hacia la reflexión metacognitiva, la socialización del aprendizaje y la modelación del desempeño del sujeto, en el contexto laboral y a través de los tres tipos de evaluación (autoevaluación, coevaluación y heteroevaluación).

El profesor como facilitador en la estrategia de superación profesional

Lo anterior adquirió expresión distintiva en esta propuesta, por cuanto el proceso de formación que se fundamenta situó, en el centro de su concepción, la reflexión devenida de una invariante en el proceder metodológico del profesor como un facilitador que incentivó el protagonismo de los guías en todo momento, la reflexión sobre su práctica profesional, la toma de conciencia de sus limitaciones e insuficiencias, además movilizó todos sus recursos psicológicos en función de superar tales limitaciones, elaboró nuevas metas y objetivos, construyó vías para alcanzarlos y se retroalimentó de los resultados obtenidos, para reevaluar sus acciones. En todo ese proceso se expresó la unidad de lo afectivo y lo cognitivo, con énfasis en propiciar la autorregulación del comportamiento del guía, en aras de su perfeccionamiento profesional, para así encontrar soluciones, en el análisis constante de su quehacer.

Conclusiones

Tomando como premisa los resultados del diagnóstico que se expuso en el apartado anterior, se construyó una estrategia de superación profesional dirigida a la preparación de los guías de turismo, para el desarrollo de la competencia comunicativa en interpretación patrimonial, en correspondencia con las necesidades de superación identificadas y fundamentadas en la concepción teórico-metodológica construida. La estrategia propuesta es congruente con las normativas establecidas para la formación permanente del profesional del turismo y permite lograr la solución de las contradicciones entre el estado actual y el deseado, en cuanto al diseño e implementación de las etapas y acciones de superación profesional.

La estrategia estuvo integrada por cuatro etapas diseñadas consecuentemente con el enfoque de sistemas de las situaciones pedagógicas y con su objetivo general, y a través de la aplicación, secuenciada e integrada, de formas de superación profesional que contribuyeron a la preparación del guía turístico, para el desarrollo de la competencia comunicativa en interpretación patrimonial. Se seleccionaron como formas de superación: el curso, el entrenamiento y la autosuperación. La misma fue sometida al criterio de expertos y la valoración parcial de las dos primeras etapas, lo que evidenció su validez acorde a los objetivos trazados.

Referencias bibliográficas

- Aldridge, D. (1975). *Guide to Countryside Interpretation. Part I: Principles of Countryside Interpretation and Interpretive Planning*. HMSO for Countryside Commission and Countryside Commission for Scotland.
- Bertonatti, C.I. (2005). Interpretación y turismo: ¿nos interesa dejar un mensaje al turista? En *Boletín de Interpretación*, 12. 2-4.
- Bertonatti, C.; Iriani, O. y Castelli, L. (2010). Los centros de interpretación como herramientas de conservación y de desarrollo. *Boletín de Interpretación*, 23. 21-26.
- Brito, M. (2006). *Apuntes: Guías de turismo de naturaleza*. Escuela de Altos Estudios de Hotelería y Turismo.
- Machado E. y Hernández, Y. (2009). Del Turismo contemplativo al Turismo activo. *Revista Periplo Sustentable*, 15.111-122.
- Marticorena, P. (2013). *El guía de turismo como elemento clave del servicio turístico*. <http://www.ilustrados.com/tema/12917/guiaturismo- como elemento clave-servicio.html>
- Martin, M. (2018). Patrimonio, recurso y producto. Learning from la Lista de correos de la AIP. *Boletín de Interpretación*, 37.
- Pedroso, I. (2001). *El Guía de turismo: Principal Agente de Información en un Destino Turístico*. Escuela de Hotelería y Turismo de Camagüey. Cuba.
- Pino Urías, N. (2019). *La superación profesional del guía de turismo para el desarrollo de la competencia comunicativa en interpretación patrimonial*. [Tesis de Doctor en Ciencias Pedagógicas] Centro de Estudios de Educación, Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas.
- Tilden, F. (1957). *Interpreting Our Heritage*. The University of North Carolina Press, Chapel Hill.