



Ministerio de Educación Superior
Facultad de Ciencias Empresariales
Departamento de Turismo



TRABAJO DE DIPLOMA EN OPCIÓN AL TÍTULO DE LICENCIADA EN TURISMO

**Título: Competencias para la interpretación del
patrimonio de los guías de la agencia de viajes Gaviota
Tours Varadero**

Junio, 2019

Autora: Massiel Laíz Rojo Chaviano

Tutora: MsC. Ana Gloria Peñate Villasante

NOTA DE ACEPTACIÓN

Presidente del Tribunal

DECLARACIÓN DE AUTORIDAD

Yo, Massiel Laíz Rojo Chaviano, declaro ser la única autora de este Trabajo de Diploma. Por lo que, según las facultades que me son otorgadas, autorizo a la Universidad de Matanzas a hacer uso del mismo, tanto en ella como en cualquier otra institución del país, con la finalidad que se estime necesario.

Firma



**“Por la interpretación,
entendimiento;
por el entendimiento,
aprecio;
por el aprecio,
protección”**

Freeman Tilden

Dedicatoria

- A mis padres por haberme dado la vida, por ser los mejores, por estar a mi lado en cada momento y darme aliento para seguir adelante para convertirme en la persona que soy, por brindarme su amor sin límites.
- A mi familia por haber confiado en mí siempre sin importar lo difícil que pudo ser el camino a recorrer.
- En especial, a mi enanito y mi loca, mis dos rayitos de sol, mi luz en la oscuridad y mi fuerza en la adversidad.

Agradecimientos

- A mis padres por haber inculcado en mí los buenos valores y el amor al estudio, por ser mi ejemplo a seguir y mi mayor orgullo.
- A mi tutora, sin dudas, la mejor que la vida me hubo de poner en el camino, por confiar en mí, por demostrarme que puedo cumplir lo que me propongo, que no debo tener miedo a nada, que la vida es hermosa y que el sol sale cada día para iluminarnos el camino. Por dedicarme gran parte de su preciado tiempo, por trasmitirme sus amplios conocimientos y a quien le debo haberme enamorado de este maravilloso mundo de la interpretación del patrimonio.
- A mis abuelos, por sus mimos y su apoyo incondicional.
- A Sol y Camilo por haberme dado los mejores regalos, Leo y Kami y a mis tías Lea y Anita, mi sostén y a quienes amo infinitamente, por no abandonarme nunca y no dejarme caer en los momentos difíciles.
- A Yasi por haber transitado a mi lado todos estos años de victorias y derrotas.
- A los profesores de la carrera por compartir sus conocimientos conmigo y contribuir a nuestra mejor formación como profesionales.
- A Lili y Lay, porque, a pesar de sus exigencias, fue muy grata su presencia durante estos cinco largos años de carrera.
- A Albe, Rene y Miri por permitirme formar parte de un maravilloso colectivo que me ha enseñado mucho de la vida.
- A los compañeros de la agencia de viajes Gaviota Tours Varadero por su buena disposición y su gran contribución al logro de los resultados de este estudio.
- A Yeni, Arielito, Rosmi y Betty por su amistad sin condición, su lealtad y su agradable compañía.
- A José, mi amigo de la vida, que aunque un poquito lejos, siempre estuvo al pendiente de mí.
- A mis compañeros por ser los mejores y por dejarme compartir con ellos mis tristezas y mis alegrías, en especial, a Ismaray, Lander, Jazmin y Andy.

RESUMEN

Los últimos años se han caracterizado por el incremento de los flujos turísticos hacia los sitios patrimoniales donde la interpretación del patrimonio se ha convertido en un instrumento eficaz de gestión; sin embargo, los referentes teóricos relacionados con el tema son escasos. Esta problemática se presenta en la agencia de viajes Gaviota Tours Varadero, por lo cual esta investigación tiene como objetivo evaluar el estado actual de las competencias para la interpretación del patrimonio de los guías de dicha agencia.

Los fundamentos teóricos se determinaron a partir de una extensa y actualizada revisión bibliográfica referente al tema. Se asumió la metodología cualitativa. Se aplicaron los métodos teóricos histórico-lógico, analítico-sintético e inductivo-deductivo. Como métodos empíricos la revisión de documentos, la observación participante, entrevistas en profundidad y la triangulación. Además, se emplearon herramientas de apoyo como la matriz de conceptos, la tabla de distribución de frecuencias, diagrama de Pareto y diagrama causa-efecto.

Como resultados se diagnostica el estado actual de las competencias para la interpretación del patrimonio de los guías de la agencia de viajes Gaviota Tours Varadero, se identifican las causas que limitan la interpretación del patrimonio en el accionar de dichos guías y se constata que se necesitan acciones de capacitación para al mejoramiento de la planificación y organización del guiaje de los recorridos turísticos, el establecimiento de las buenas prácticas interpretativas y la mejora de la gestión turística del patrimonio cultural en la agencia citada.

Palabras clave: Patrimonio, turismo, interpretación del patrimonio, competencias profesionales y agencias de viaje.

Abstract

The last years have been characterized by the increase of the tourist flows heritage sites where the interpretation of the heritage has become an effective management tool; however, the theoretical references related to the subject are scarce. This problem is presented in the Gaviota Tours Varadero travel agency, so this research aims to assess the current status of the competencies for interpretation of the heritage of the guides of that agency.

The theoretical references were determined from an extensive and updated bibliographic review concerning the subject. The qualitative methodology was assumed. Theoretical-logical, analytic-synthetic and inductive-deductive theoretical methods were applied. As empirical methods document review, observation, in-depth interviews and triangulation. In addition, support tools were used, such as the concept matrix, the frequency distribution table, the Pareto diagram and the cause-effect diagram.

As results are diagnosed the current status of the competences for interpretation of the heritage of the guides of the Gaviota Tours Varadero travel agency, the causes that limit the interpretation of the heritage in the action of said guides were identified and it is verified that training actions are needed to the improvement of the planning and organization of the guide of the tourist routes, the establishment of the good interpretative practices and the improvement of the tourist management of the cultural heritage in the mentioned agency.

Key Words: Heritage, tourism, interpretation of the heritage, professional skills and travel agencies.

RESUMÉ

Les années dernières ont été caractérisées par l'augmentation des flux touristiques vers les sites du patrimoine où l'interprétation du patrimoine est devenue un outil de gestion efficace; cependant, les références théoriques relatives au sujet sont rares. Ce problème est présenté dans l'agence de voyage Gaviota Tours Varadero. Cette recherche a donc pour but d'évaluer l'état actuel des compétences pour l'interprétation du patrimoine des guides de cette agence.

Les fondements théoriques ont été déterminés à partir d'une revue bibliographique détaillé et actualisée sur le sujet. La méthodologie qualitative a été supposée. Méthodes théoriques historique-logiques, analytiques-synthétiques et inductives-déductives ont été appliquées. Méthodes empiriques : revue de documents, observation, entretiens approfondis et triangulation. En outre, des outils de support ont été utilisés, tels que la matrice de concept, la table de distribution de fréquence, le diagramme de Pareto et le diagramme de cause à effet

Ainsi, l'état actuel des compétences pour l'interprétation du patrimoine des guides de l'agence de voyage Gaviota Tours Varadero est diagnostiqué, les causes qui limitent l'interprétation du patrimoine dans l'action de ces guides ont été identifiées et il est noté que des actions de formation sont nécessaires pour : l'amélioration de la planification et de l'organisation du guide des itinéraires touristiques, la mise en place de bonnes pratiques d'interprétation et l'amélioration de la gestion touristique du patrimoine culturel dans l'agence susmentionnée.

Mots Clés: Patrimoine, tourisme, interprétation du patrimoine, compétences professionnelles et agence de voyage.

Índice

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: REFERENTES TEÓRICOS-CONCEPTUALES SOBRE LA INTERPRETACIÓN DEL PATRIMONIO Y LAS AGENCIAS DE VIAJES	8
1.1. El patrimonio cultural y su relación con el turismo.....	8
1.2. La interpretación del Patrimonio: concepto, objetivos y principios.....	14
1.3. Los guías intérpretes del patrimonio. Clasificación, funciones y competencias.....	21
1.4. Las Agencias de Viajes: Gaviota Tours Varadero	28
CAPÍTULO II: PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTADO ACTUAL DE LAS COMPETENCIAS PARA LA INTERPRETACIÓN DEL PATRIMONIO DE LOS GUÍAS DE LA AGENCIA DE VIAJES GAVIOTA TOURS VARADERO.....	33
2.1 Procedimiento metodológico seguido en la investigación	33
CAPÍTULO III: EVALUACIÓN DEL ESTADO ACTUAL DE LAS COMPETENCIAS PARA LA INTERPRETACIÓN DEL PATRIMONIO DE LOS GUÍAS DE LA AGENCIA DE VIAJES GAVIOTA TOURS VARADERO.....	42
3.1. Diagnóstico de las competencias profesionales de los guías de la agencia de viajes Gaviota Tours Varadero.....	42
3.2 Causas que limitan la interpretación del patrimonio en el accionar de los guías de la agencia de viajes Gaviota Tours Varadero	48
3.3 Evaluación del estado actual de las competencias para la interpretación del patrimonio de los guías de la Agencia de Viajes Gaviota Tours Varadero	53
CONCLUSIONES.....	62
RECOMENDACIONES.....	63
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	
ANEXOS	

INTRODUCCIÓN

Las últimas décadas han estado marcadas por un crecimiento, casi ininterrumpido, de la actividad turística a nivel mundial. Un mayor número de destinos apuestan, cada día, por el éxito que les puede proporcionar el turismo mediante la producción de ingresos, la edificación de infraestructuras, el incremento de las exportaciones a nivel global, la creación de nuevos empleos y el intercambio socio-cultural, convirtiéndolo así en un sector de gran relevancia económica y social.

Existe una nueva concepción del turismo, a partir de la cual se pretende generar alternativas que permitan el encuentro entre los pueblos, el conocimiento de las culturas y el respeto a la diversidad, en un marco de igualdad y oportunidades, donde las sociedades locales sean las gestoras de la actividad, desde sus propios valores y cultura. El turismo no es sólo un acontecimiento económico, es por sobre todo una práctica social, que se efectúa en un espacio físico y social previo a la actividad, con tradiciones e identidades (Gómez 2006).

Según Molano (2007), la identidad de un grupo social está dada por su patrimonio, que es la expresión de su origen, estilo de vida, desarrollo, transformación e incluso decadencia, en otras palabras, de su cultura, su memoria histórica. El patrimonio no es sinónimo de monumentos y objetos sin vida, arquitectónicos, artísticos o expuestos en un museo. El patrimonio es la identidad cultural de una comunidad y es uno de los ingredientes que puede generar desarrollo en un territorio, permitiendo equilibrio y cohesión social. El patrimonio cultural es importante para una sociedad porque es la historia entre la memoria individual y la colectiva, es parte de la transmisión de lo que ha sucedido en un territorio determinado (Fadruga 2017).

Resulta oportuno considerar al turismo cultural como una modalidad estratégica, especialmente porque representa una oportunidad para el desarrollo de localidades que hoy no cuentan con una oferta turística consolidada, sin embargo, tienen todo el potencial para ofrecer a sus visitantes experiencias turístico-culturales significativas y de calidad (González 2017)

Las nuevas tendencias de la demanda, cada vez más experimentada, conocedora y con necesidad de nuevas experiencias de viajes, requieren con mayor apremio de la labor del guía de turismo por ser este, un profesional que ofrece un relevante servicio turístico como exponente fundamental del patrimonio de cualquier país o región turística; patrimonio que no

puede quedar relegado solo al interior de un museo o a un sitio histórico, sino que incluye también múltiples expresiones culturales, las cuales, tomadas en su conjunto, constituyen el legado de un pueblo (Pedroso 2001).

Morales (2012) plantea que en los procesos de planificación y gestión turísticas debe considerarse la aplicación de disciplinas que, además de tributar a la preservación y conservación del patrimonio, contribuyan a la integración de los agentes implicados en ellos, con especial atención al desarrollo local de las comunidades receptoras, las cuales son un elemento esencial de la gestión turística. En este sentido, la interpretación del patrimonio es capaz de generar dinámicas de rentabilidad y se convierte en un instrumento eficaz para definir las políticas de intervención y uso social del bien patrimonial (Perera 2016).

Una de las principales acciones de la interpretación para el turismo es la de lidiar en el conflicto que existe entre el patrimonio y el turismo, puesto que muchas veces la gestión de cada uno persigue objetivos diferentes. La interpretación del patrimonio examina puntos de encuentro entre ambos y tiende puentes que permiten aprovechar sinergias.

Por otra parte, al gestionar y planificar la actividad turística de un recurso patrimonial con un modelo interpretativo se descartan diversas problemáticas que surgen al interactuar con los participantes. En las visitas guiadas se logra crear vínculos personales que hacen el mensaje más efectivo, además, se obtienen valiosos datos para elaborar un perfil de visitante (Muñoz 2017)

Según Guzmán (2015), el guía es el vínculo entre la actividad turística y la interpretación del patrimonio; se convierte así, en una herramienta sumamente eficaz para dotar de valor y significado al patrimonio, y lograr que los visitantes accedan de una forma amena y agradable a conocimientos sobre la conformación de la identidad cultural nacional.

Diversos estudios acerca del patrimonio, su interpretación, el turismo y los guías constituyen antecedentes de la presente investigación. En el ámbito internacional destacan países como Inglaterra, Francia, España, Estados Unidos, Canadá, México, Brasil, Argentina y Venezuela. Entre los autores más citados se encuentran Donaire (2012) y Kohl (2013) que aluden al patrimonio desde su relación como argumento de los destinos turísticos. Por su parte, Troitiño (2013), Brandis y Mínguez (2008), han dedicado especial atención a los destinos y ámbitos geográficos de naturaleza patrimonial.

Méndez y Moraga (2005), Ham (2008), Morales (2008), Sivan (1998), Serantes (2010), López y Vidarga (2011), (García 2012) y Barranco (2013) reflexionan sobre los itinerarios, el guiaje y la realidad interpretativa existente en torno al tema. De igual forma, estos intereses se recogen en las cartas, convenciones y disposiciones internacionales sobre el patrimonio y el turismo.

En Cuba, Pedroso (2001), Arjona (2003), Perelló (2005), Torres (2006), Ayes (2011), Herrera y Perera (2011), Machado (2011), Guzmán (2015); Pino et al. (2016), entre otros, apuntan hacia la gestión turística del patrimonio y al guía de turismo como uno de los principales comunicadores de un destino. En el caso específico de la provincia de Matanzas, son referentes los estudios realizados por Ortega (2013), (Peñate 2015, 2016a, 2016b, 2018, 2019) y Ojeda (2018) sobre educación, gestión e interpretación del patrimonio.

De igual forma, las Tesis presentadas en opción al título de Máster en Gestión Turística (Pollán 2010), así como las de Licenciaturas en Turismo, Economía y Estudios Socioculturales (Batista 2008; Calderín 2015; Daniel 2009; Fragoso 2014; Fundora 2009; Gómez 2014; González 2017; Jiménez 2018; Muñoz 2017; Suárez 2016) que exponen aspectos significativos en relación al patrimonio, su interpretación, educación y socialización en relación con el turismo cultural.

En el cuerpo legislativo del Centro Nacional de Patrimonio Cultural, así como en la Actualización de los Lineamientos 207 y 208 de las Políticas Económica y Social del Partido y la Revolución para el periodo 2016-2021; en los Lineamientos 137, 145, 151, 152, 163, 209-216, 239, 260 y 264 de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución del VI Congreso del Partido Comunista de Cuba, se corrobora la pertinencia del tema y la importancia de estos estudios.

Se enfatiza en el mejoramiento de la calidad del proceso formativo, el fomento de la defensa de la identidad y la preservación del patrimonio, se promueven el desarrollo de investigaciones sociales y humanistas e incitan a la toma de decisiones responsables al respecto; asimismo, se garantice la sostenibilidad y dinamice la economía a partir del incremento de los ingresos y las utilidades del turismo, el empleo de las tecnologías de la información y las comunicaciones para potenciar la comunicación promocional.

Las principales promotoras del turismo en Cuba son las agencias de viaje. Estas entidades constituyen sin duda, un elemento determinante en la distribución de los servicios turísticos

como intermediarias, productoras y asesoras (Alfonso 2010). En estas experiencias juegan un papel fundamental las agencias Cubanacán, Cubatur, Havanatur, Ecotur, Paradiso y Gaviota Tours, fundamentalmente, en el reconocido destino Varadero.

La agencia de viajes Gaviota Tours, en particular, tiene establecido como premisa la contribución a la promoción de los valores naturales, culturales y sociales de la isla. Para ello diseña excursiones que constituyen un valor agregado para los clientes, entre los que se puede citar: “Habana Colonial”, “Tour del Azúcar”, “Habana+Fábrica de Tabaco”, “Habana historia y Ritmo”, “Tres Ciudades”, “Matanzas-Yumur” las que realizan visitas a sitios patrimoniales que son de importancia para la presente investigación.

Sin embargo, en la literatura consultada sobre este tema, no es frecuente el análisis acerca del estado de las competencias profesionales relacionadas con la interpretación del patrimonio en las agencias de viajes a través de las acciones que realizan los guías. Además, se identificó, desde el conocimiento previo durante el proceso de práctica laboral efectuada por la autora de este estudio en dicha agencia que, aunque los productos que conduce el guía están diseñados con anterioridad, el guión del recorrido que va a llevar a cabo es creado por él de forma espontánea y poco organizada, sin previa planificación interpretativa, lo que dificulta el desarrollo satisfactorio de la actividad de guiaje turístico y la comunicación de una imagen de destino adecuada a los intereses del mercado y del país. Se presenta entonces una situación problemática a resolver, que precisa de la constatación del estado actual de las competencias para la interpretación del patrimonio de los guías de la agencia de viajes Gaviota Tours Varadero y de las causas que limitan tal desempeño.

Por tanto, se plantea como problema científico: ¿Cuál es el estado actual de las competencias para la interpretación del patrimonio de los guías de la agencia de viajes Gaviota Tours Varadero?

Con el fin de resolver la problemática planteada con anterioridad se establecen los siguientes objetivos:

Objetivo general: Evaluar el estado actual de las competencias para la interpretación del patrimonio de los guías de la agencia de viajes Gaviota Tours Varadero.

Objetivos específicos:

1. Sistematizar los elementos teóricos relacionados con el patrimonio cultural y turismo, la interpretación del patrimonio, los guías o intérpretes y las agencias de viajes.
2. Diagnosticar el estado actual de las competencias para la interpretación del patrimonio de los guías de la agencia de viajes Gaviota Tours Varadero.
3. Identificar las causas que limitan la interpretación del patrimonio en el accionar de los guías de la agencia de viajes Gaviota Tours Varadero.
4. Contrastar los resultados obtenidos con el deber ser de las competencias para la interpretación del patrimonio.

Como premisa se sostiene que: La evaluación del estado actual de las competencias para la interpretación del patrimonio de los guías de la agencia de viajes Gaviota Tours Varadero y el conocimiento de las causas que limitan su accionar, permitirá trazar acciones de capacitación para el mejoramiento de la planificación y organización del guiaje de los recorridos turísticos, el establecimiento de las buenas prácticas interpretativas y la mejora de la gestión turística del patrimonio cultural.

En este estudio se determinó como categoría de análisis derivada de la premisa la evaluación del estado de la interpretación del patrimonio de los guías de la agencia de viajes Gaviota Tours Varadero, como subcategorías las competencias para la interpretación del patrimonio (contenidos, habilidades, actitudes y aptitudes) y las causas que limitan la interpretación del patrimonio (formación de los intérpretes o guías, selección del personal que desarrollará la actividad, participación del visitante)

La investigación se desarrolló en la agencia de viajes Gaviota Tours Varadero. Las unidades de análisis que facilitaron las indagaciones empíricas fueron 21 informantes: 16 Guías "B" de Turismo, 1 Jefe de Guías, 1 Especialista Comercial, 1 Jefe del Departamento de Recursos Humanos, 1 Capacitador, 1 Jefe del Departamento de Operaciones. La selección se realizó sobre la base de criterios establecidos por la investigadora. El tipo de muestra empleada fue no probabilística y el tipo de muestreo fue por máxima variedad.

La investigación es de tipo exploratoria, descriptiva y explicativa, pues se explora el estado actual del tema, se describe la realidad objeto de estudio y se buscan las razones o causas del fenómeno. El tipo de diseño empleado fue no experimental.

Se asumió como enfoque general el dialéctico – materialista y se sustentó con predominio de la metodología cualitativa. Se aplicaron métodos del nivel teórico: el histórico-lógico, permitió estudiar la evolución histórica de la interpretación del patrimonio particularizando en las agencias de viajes y comprender la lógica del proceso.

El analítico-sintético posibilitó la sistematización del conocimiento científico relacionado con el objeto de estudio, reconocer las múltiples relaciones y elementos del problema. El inductivo-deductivo facilitó la realización de generalizaciones acerca de los aspectos competenciales para la interpretación del patrimonio, así como el procesamiento de la información obtenida y arribar a conclusiones.

Los métodos del nivel empírico empleados fueron el análisis de documentos, la observación y entrevistas en profundidad. El análisis de documentos, para obtener información sobre la selección de los guías, su formación inicial y la capacitación en interpretación del patrimonio (documentos sobre política de selección, currículos, acciones de capacitación y resultados evaluativos de los guías).

La observación a diferentes excursiones, permitió caracterizar el estado del problema, y valorar el desempeño de los guías. Las entrevistas en profundidad aplicadas a guías, directivos, comerciales y capacitadores, posibilitó conocer acerca del desarrollo de las competencias para la interpretación del patrimonio en los guías y las causas que lo limitan.

Para efectuar el procesamiento de la información se empleó la triangulación. Además, se emplearon herramientas de apoyo como la matriz de conceptos, la tabla de distribución de frecuencias, diagrama de Pareto y diagrama causa-efecto.

La investigación resulta de gran importancia y necesidad, porque aborda un tema poco trabajado en la literatura consultada que contribuye al cumplimiento de las políticas y normativas internacionales y nacionales relacionadas con el turismo y el patrimonio. Constituye un material de apoyo y consulta para los profesionales del turismo u otras especialidades, que realicen investigaciones de este tipo.

Su novedad está dada porque ofrece un resultado científico, en este caso la evaluación de las competencias para la interpretación del patrimonio de los guías de la agencia de viajes Gaviota Tours Varadero, lo que permitirá trazar acciones de capacitación para favorecer al mejoramiento de la planificación y organización del guiaje de los recorridos turísticos, el

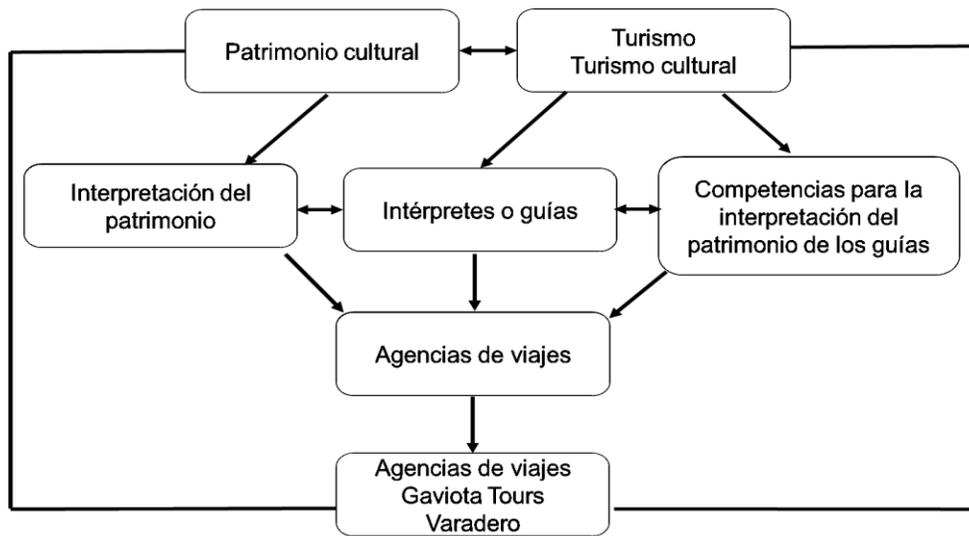
establecimiento de las buenas prácticas interpretativas y la mejora de la gestión turística del patrimonio cultural.

El informe investigativo se estructura en tres capítulos. El primero, dirigido a los referentes teóricos relacionados con el patrimonio y el turismo; la interpretación del patrimonio, los guías o intérpretes y sus competencias, y las agencias de viajes. El capítulo segundo, aborda el proceder metodológico de la investigación y el tercero está referido a la presentación de los resultados alcanzados. De igual manera, el informe incluye conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

CAPÍTULO I: REFERENTES TEÓRICOS-CONCEPTUALES SOBRE LA INTERPRETACIÓN DEL PATRIMONIO Y LAS AGENCIAS DE VIAJES

En el presente capítulo se presentan los referentes teóricos-conceptuales que sustentan la investigación. Se exponen fundamentos sobre el patrimonio cultural y el turismo, la interpretación y las competencias que requieren los guías de turismo para ello, así como aspectos esenciales sobre las agencias de viajes y, en particular, Gaviota Tours Varadero, como muestra la figura 1.

Figura 1. Hilo conductor del capítulo I.



Fuente: Elaboración propia.

1.1. El patrimonio cultural y su relación con el turismo

La búsqueda de los orígenes del concepto de patrimonio cultural, entendido como herencia colectiva y construcción social, obliga a retroceder hasta los siglos XIX y XX, fundamentalmente, aunque antes ya existieron atisbos sobre la necesidad de proteger y salvaguardar determinados elementos que se consideraban muy valiosos, bellos o que poseían un valor significativo para un grupo social en concreto. La conservación y preocupación por la salvaguarda del patrimonio cultural cuenta con precedentes de interés en estos siglos.

Desde el mundo antiguo hasta el renacimiento, las relaciones que estableció el hombre con determinados bienes, se caracterizó por el coleccionismo. Se imponía, el protagonismo de la persona que reunía dichos bienes para mostrar su poder económico, militar, político, religioso

y social. A partir del renacimiento y hasta la actualidad, de manera paulatina, se caracteriza por una toma de conciencia social y nacional sobre el patrimonio, como bien de carácter público y educativo, al que se le atribuye valor de identidad sociocultural. A ello se integra la difusión de normativas, leyes y convenciones encaminadas a su protección; la accesibilidad, los nuevos usos que confirman su valor social, se reconoce la importancia de la defensa y conservación de la biodiversidad cultural como signos de identidad y referentes de una civilización (Peñate 2019)

Autores como Arjona (1986), Linares (1994), Prats (1997), Llull (2005), Torres (2006), Fontal (2008), Rico (2012), Domínguez (2015), Fernández (2016), Suárez (2016), Jiménez (2018) han expuesto su conceptualización sobre patrimonio. En el artículo 39 de la Constitución de la República de Cuba de 1976 (reformada en algunos aspectos en 1978, 1992, 2002 y 2019) se alude al patrimonio y su conservación. De ahí que se decretaron leyes y resoluciones para su salvaguarda. Una de las más importantes es la Ley No.1 Ley de protección al patrimonio, creada el 16 de agosto de 1977. El reglamento para la ejecución de esta ley (Decreto 118), establece que el patrimonio cultural de la nación está integrado por aquellos bienes, muebles e inmuebles, que son la expresión o el testimonio de la creación humana o de la evaluación de la naturaleza y que tiene especial relevancia en relación con la arqueología, prehistoria, historia, la literatura, la educación, el arte, la ciencia y la cultura en general.

El concepto moderno de patrimonio cultural incluye los monumentos y manifestaciones del pasado (sitios y objetos arqueológicos, arquitectura colonial e histórica, documentos y obras de arte), así como las diversas manifestaciones de la cultura popular, indígena, regional, urbana, las poblaciones o comunidades tradicionales, las lenguas indígenas, artesanías, indumentaria, conocimientos, valores, costumbres y tradiciones así como la literatura, teorías científicas y filosóficas, religión, música y patrones de conocimientos.

Estas ideas se reflejan en el establecimiento de criterios para la identificación de determinados elementos patrimoniales como bienes de interés cultural, sobre los que, además de las necesarias restricciones y limitaciones en relación a determinados usos y actividades, se propugnan una amplia difusión de los mismos como íconos simbólicos de la identidad y la cultura de la comunidad. Paralelamente, se imponen nuevos usos sobre el patrimonio cultural que superan el objetivo de la sensibilización social como base para una protección y conservación de los bienes culturales. La dimensión lúdica y recreativa se incorpora como uno de los usos habituales del patrimonio cultural, entendido como un

elemento que puede contribuir al desarrollo de un espacio y al mismo tiempo, en objeto de uso recreativo y turístico en un contexto de ocio característico de las sociedades contemporáneas. En este sentido, además de la definición y análisis de la evolución del concepto de patrimonio cultural, resulta importante conocer cuáles son los valores que determinan, permiten y justifican los usos sociales, recreativos y turísticos sobre el patrimonio cultural en la actualidad.

En consecuencia, el patrimonio es visto como una cadena cultural que refuerza los cambios acontecidos en el ámbito político y social, a partir de los elementos más relevantes. En las sociedades actuales el significado del pasado y sus vestigios es social y, por extensión, incluye la atribución de usos más amplios que los identitarios y culturales como los usos económicos, recreativos y turísticos. El patrimonio es una parte reducida de la herencia sociocultural y del pasado. Fontal (2008) entiende el patrimonio como sustantivo, que lleva a la definición de patrimonios todavía más específicos con la adición de diferentes adjetivos al término. Al mismo tiempo, implica la existencia del binomio valoración-transmisión, es decir, que el patrimonio posee unos valores, se transmite y debe ser transmitido de unas generaciones a otras a través de diversas vías, posee un potencial identitario que le otorga su consideración, y hace referencia a un contexto histórico específico que le da sentido.

En definitiva, la idea de un bien patrimonial da a entender que se trata de un elemento de valor, un valor de aprecio hacia algo y un valor instrumental (Ballart 1997) que adquiere principalmente tres dimensiones, turística, didáctica y científica. El patrimonio se presenta como una parte del pasado que forma parte de nuestro presente (Hernández 2001; Hernando 2009; Martí 2008), porque se mantiene en el presente es nuestra obligación su defensa y su difusión para la sociedad actual y las generaciones venideras. Los elementos patrimoniales unen al hombre del ayer con el de hoy, posibilitando un mejor conocimiento del presente a la sociedad actual. Aquí el patrimonio adquiere una dimensión pedagógica, ya que su valoración, contemplación y su estudio contribuyen a aumentar el saber de los ciudadanos, a incrementar su saber sobre la sociedad en la que viven y sobre otras sociedades, a aumentar la tolerancia sobre otras culturas y costumbres, en definitiva, a formar a los ciudadanos como individuos cultos y con capacidad de opinión (Fontal 2008; Hernández 2001; Santacana y Hernández 2006).

Cabe decir que, los valores del patrimonio son intrínsecos a todos los recursos patrimoniales aunque, dependiendo de los diferentes contextos históricos y sociales, primarán más unos

sobre otros. La existencia de valores en el patrimonio cultural y la necesidad de comunicarlos a la sociedad implica necesariamente desarrollar procesos de gestión. La gestión se podría definir como la acción mediadora entre el patrimonio y la sociedad (Martín 2007), que implica documentar, valorar, interpretar, manipular, producir y divulgar no el objeto, sino más bien un modelo comprensible y asimilable de dicho objeto en relación con el pasado histórico y su medio presente. El mismo autor afirma que la gestión del patrimonio como un "proceso integral, que implica comprender el trabajo en torno del patrimonio como una cadena o sucesión de trabajos que se inicia con la identificación y la recuperación del registro, continúa con su estudio y valoración, ofrece soluciones a la administración actual de los bienes que lo integran, posibilita su revalorización y rentabilización como recurso cultural y culmina con la difusión".

Las ciudades, los destinos patrimoniales y las regiones turísticas reciben una afluencia creciente de turistas y excursionistas, algo que implica riesgos, rompe equilibrios precarios y requiere de la cooperación en la conservación y gestión activa y responsable del patrimonio cultural. (Troitiño 2016)

Para explicar cómo lograr una correcta gestión de los recursos patrimoniales expuestos al turismo Tresserras (2005) plantea que además de realizar una correcta planificación para su aprovechamiento es sumamente importante garantizar su conservación mediante el estudio y la valoración del patrimonio, lo que proporciona una imagen futura y asegura su disfrute para los habitantes locales. La industria del turismo debe tener en cuenta que no todos los bienes patrimoniales pueden modificarse para convertirse en productos turísticos y la mayoría de los que hoy están puestos al servicio de la misma no cuentan con un plan de manejo que contribuya a su salvaguarda menos aun si estos representan grandes cantidades de ingresos (Conti y Cravero 2010). En torno a dicha conservación es de vital importancia realizar una correcta interpretación como herramienta de gestión con el fin de preservar el patrimonio para generaciones futuras.

La comunicación global del patrimonio cultural en el contexto de un proceso de gestión patrimonial se estructura en cuatro fases, tal como se muestra en la figura 3, que parten de la investigación y la planificación estratégica como las etapas básicas por las que se obtiene información científica sobre el recurso que va a ser activado, el argumento que justifica su activación y el público destinatario de la comunicación. A partir de la fase anterior se ordenan, priorizan y seleccionan las acciones que se van a desarrollar, el momento de

ejecución y los diferentes medios y formas que se utilizarán para comunicar el valor del recurso patrimonial al público.

Figura 2. Proceso de comunicación del patrimonio cultural



Fuente: Tomado de Rico (2015, 132), adaptado de Mateos Rusillo (2008, 28-32).

Una de las líneas estratégicas en la gestión patrimonial es la difusión, que a su vez se proyecta de tres formas distintas según los objetivos de comunicación que se hayan planteado (educativos, divulgativos y de prevención). La primera de ellas desarrolla la función educativa del patrimonio a través de la didáctica del patrimonio que supera el contexto formal de enseñanza-aprendizaje y amplía sus públicos (Hernández 2005). En segundo lugar, si los objetivos de la comunicación fueran de carácter divulgativo como indica Mateos (2008) "se debería hacer llegar cierto conocimiento al vulgo o a las personas ajenas al campo que corresponde específicamente ese conocimiento". Este autor opina que la divulgación en el ámbito de la comunicación patrimonial tradicionalmente se ha orientado a ofrecer información científica al público sin tener en cuenta los elementos de un proceso de comunicación. En tercer lugar, una de las disciplinas que ofrece enormes posibilidades de comunicar el patrimonio, donde la confluencia de la didáctica del patrimonio y la divulgación del mismo puede ser una realidad, se encuentra en la interpretación que persigue objetivos preventivos en el uso de los recursos patrimoniales (Ham 2008) pero al mismo tiempo, se desarrolla en un contexto de comunicación estratégica, en el que se atiende a las características del público en todas sus dimensiones (Ham y Morales 2008; Morales 2008a, 2008b).

Por tanto, difusión e interpretación del patrimonio deben ir unidas en cualquier proceso de activación y valoración patrimonial. Pero en la ejecución de la difusión, como una fase más del proceso de activación de un bien patrimonial, se debe actuar con cautela y coherencia en relación de la esencia del lugar y su valor, para no repetir acciones de equivocado planteamiento, encaminadas a exagerar e incluso reinventar el sitio de interés. La interpretación como instrumento para la difusión del patrimonio cultural, surge por la necesidad de reciclar los conocimientos científicos sobre el patrimonio, de tal manera que puedan ser digeridos y entendidos por el gran público.

Este aspecto resulta importante porque enlaza perfectamente con la seriedad de esta disciplina que va más allá de las técnicas interpretativas (teatralización, innovación tecnológica, por ejemplo) que es al fin y al cabo lo que puede quedar en la mente del visitante (Sivan 1998). No se trata de disfrazar el objeto histórico para hacerlo más atractivo, más bien se trata de crear una experiencia global en la cual el visitante sea partícipe al visualizar lo que no existe, al convertir el objeto patrimonial en placer sensorial y mental sin destruir su autenticidad:

(...) se trata de hacerlo comprensible, por lo menos visible. Esta visibilidad del patrimonio cultural facilita el conocimiento de los valores que posee y despierta la conciencia sobre la importancia de su protección y conservación para el beneficio de la sociedad (Sivan 1998).

Según esta autora, la interpretación del patrimonio cultural como instrumento para la difusión del mismo persigue tres objetivos. El primero de ellos es ilustrar porque permite enriquecer el conocimiento sobre el pasado histórico de la comunidad, dar a conocer el patrimonio histórico a través de medios visuales y sensoriales, creando efectos positivos para beneficio de la sociedad. Una vez que la sociedad conoce el patrimonio cultural, se puede introducir el objetivo de la protección. Así, el conocimiento permite valorar el patrimonio y despierta la necesidad de conservación para la posteridad. La toma de conciencia debe superar el nivel individual para que administración, sociedad, entorno económico, entre otros, se sumen a la protección y conservación del patrimonio. En último lugar, es importante entender que el patrimonio es un recurso económico, que puede ser usado de forma directa o indirecta, y que un uso adecuado desde esta perspectiva ayudará a la conservación del mismo.

La interpretación y la presentación del patrimonio permiten entenderlo y además ayudan a crear estímulos que convierten la visita en una experiencia global. Se trata, en palabras de

Sivan (1998), de dar sabor y colorido a lo existente sin perturbar su autenticidad, favoreciendo la reconstrucción y la presentación del mismo de forma equilibrada con la autenticidad del vestigio. En este sentido, resulta ilustrativa la lectura de Sánchez (2013), donde reflexiona sobre la influencia del concepto de autenticidad en los procesos de restauración patrimonial en el contexto de la cultura postmoderna.

Este autor afirma que, en numerosas ocasiones, es el turismo cultural el agente que, bajo su pretexto, lleva a ejecutar acciones de restauración sobre monumentos y ciudades históricas que las asemejan a parques temáticos: "Partiendo de que todos los objetos son tautológicamente auténticos y que la falsedad se basa en el juicio (...) se considera primordial el conocimiento de los valores de los bienes culturales y en el caso específico de los monumentos, la funcionalidad arquitectónica en comunión con la estructura histórica" (Sánchez 2013).

Esta práctica social turística incorpora experiencias que toman sus argumentos en los recursos territoriales del patrimonio natural y cultural. De ahí que la relación entre gestión del patrimonio cultural y turismo encuentre en el público contemporáneo su nexo de unión. En esta línea (Prats 2005, 2006) advierte del peligro del desarrollo del consumo del ocio y del turismo en relación con el patrimonio porque puede aproximar estas experiencias prácticamente a los parques de atracciones, en algunas ocasiones con total pérdida de significado, primando la sensación, el juego y la gratificación superficial, apelando a una aparente interactividad.

1.2. La interpretación del Patrimonio: concepto, objetivos y principios

La interpretación del patrimonio nacida en los parques naturales de Estados Unidos, hasta mediados de los años 80 del siglo pasado se llamó interpretación ambiental porque, surgida en tales espacios, explicaba los fenómenos naturales que sucedían en su interior. En países no angloparlantes las actividades interpretativas fueron designadas con otros nombres. Como la interpretación es un conjunto de técnicas de comunicación que sirve para explicar un producto del hombre o uno de la naturaleza, el adjetivo ambiental quedó limitado, ya que existen profesionales que las aplican pero trabajan en otros contextos (sitios arqueológicos, museos, cascos urbanos o históricos). Así fue como al buscarle un término más inclusivo se llegó al concepto de heritage que incluye el natural heritage y el cultural heritage y que se traduce como patrimonio. Desde entonces tiene más amplitud hablar de interpretación del

patrimonio que de interpretación ambiental, expresión que se consolida a partir de la celebración en 1985 del Primer Congreso Mundial de Interpretación del Patrimonio en Banff, Canadá (Bazán 2013).

En la Declaración de Brujas (1995) se establecieron varios niveles de protección y uso de los bienes patrimoniales a conservar, con una perspectiva a medio y largo plazo en lo que acontece a su rentabilidad cultural, social y económica. Actualmente, la demanda de nuevos y originales sitios patrimoniales es cada vez mayor, donde la oferta del mercado turístico y la circulación cultural, ha sobrepuesto el valor económico del patrimonio sobre el valor simbólico, constituyéndose progresivamente en procesos globales de mercantilización y homogeneización cultural. (Gutiérrez y Maragliano 2008)

La interpretación del patrimonio ha sido definida por diferentes autores y organizaciones entre ellos, Tilden (1957), quien fue el primero en definirla formalmente: “la interpretación es una actividad educativa que pretende revelar significados e interrelaciones a través del uso de objetos originales, por un contacto directo con el recurso o por medios ilustrativos, no limitándose a dar una mera información de los hechos” (AIP 1999).

Don Aldridge, considerado el pionero de la interpretación europea, la definió como “el arte de explicar el lugar del hombre en su medio, con el fin de incrementar la conciencia del visitante acerca de la importancia de esa interacción, y despertar en él un deseo de contribuir a la conservación del ambiente” (AIP 2000).

La Asociación para la Interpretación del Patrimonio la define de la siguiente manera: “La interpretación del patrimonio es el ‘arte’ de revelar in situ el significado del legado natural y cultural al público que visita esos lugares en su tiempo libre” (AIP 1999).

Por su parte, Red Ritzer (2005) afirma que “La interpretación es un proceso que busca revelar al público los significados e interrelaciones de nuestro patrimonio cultural y natural en la forma más apropiada, relevante y efectiva posible”.

Jorge Morales Miranda, consultor en interpretación del patrimonio en España y Sam H. Ham, del Department of Conservation Social Sciences, Universidad de Idaho, EE.UU, consideran que “la interpretación del patrimonio efectiva es un proceso creativo de comunicación estratégica, que produce conexiones intelectuales y emocionales entre el visitante y el recurso que es interpretado, logrando que genere sus propios significados sobre ese recurso, para que lo aprecie y disfrute” (Ham y Morales 2008).

Por todo lo expuesto con anterioridad la autora considera que la interpretación no solo se refiere a informar sino sentir, transmitir valores, enseñanzas y lograr un vínculo entre los visitantes y el lugar que se corresponde, por lo que asume como definición de interpretación de patrimonio la expuesta por Peñate (2019) la cual plantea que “es un proceso formativo, participativo, reflexivo, creativo y de comunicación estratégica en un contexto definido que propicia el reconocimiento y uso social del patrimonio, potencia emociones e intereses cognitivos y axiológicos de pertenencia identitaria, y favorece el cambio de actitudes hacia la protección del patrimonio mediante el respeto a la diversidad. Este proceso requiere de planificación y medios para su presentación coherente, revelar significados e interrelaciones entre el público y el recurso patrimonial, a través de un mensaje positivo y efectivo. Constituye un servicio público e instrumento de gestión con finalidad social, cultural, educativa y turística que promueve el consumo responsable y genera empleos”.

Según Brochu y Merriman (2012) los objetivos de la interpretación son variados, pueden incluir el desarrollo de las conexiones emocionales e intelectuales entre los visitantes y los significados inherentes al recurso, facilitando el aumento de comportamientos específicos como dijera Caccioppo y Petty (1983). En relación a esto, la interpretación plantea tres grandes tipos de objetivos.

Primero se encuentra aquello que se quiere dar a conocer al público (objetivos de conocimiento). En un segundo nivel, qué sentimientos deberían surgir en las personas a partir de ese conocimiento (objetivos emocionales) y como tercero culmina con nuevas reacciones o actitudes que incorpora el visitante después de los sentimientos creados por el nuevo conocimiento (objetivos actitudinales o de comportamiento). Tales objetivos contribuyen a orientar la planificación interpretativa, pudiéndose aplicar en cualquier escala de trabajo. La finalidad de la interpretación es la conservación del patrimonio, Bazán (2014) considera que su objetivo general es dar a conocer, hacer sentir y valorar un patrimonio natural y cultural para su conservación y protección.

En esencia, con la interpretación del patrimonio se pretende transmitir valores, compartir saberes, experiencias y vivencias; generar alegría, placer, interés, admiración y respeto; promover la reflexión y el pensamiento integrador, ampliar la conciencia y la percepción respecto del mundo natural, las culturas y sus interrelaciones, incentivar el cuidado y la conservación de la naturaleza, promover cambios positivos de comportamiento, propiciar el

respeto a las diferencias y fomentar la participación de los visitantes y de los pobladores del lugar (Moreira y Treéllez 2013).

La estructura teórica de esta disciplina la fundamenta Tilden a partir de los siguientes principios: 1) Cualquier interpretación que de alguna manera no relacione lo que se muestra o describe con algo que se halle en la personalidad o en la experiencia del visitante será estéril, 2) La información, tal cual, no es interpretación. La interpretación es revelación basada en información, aunque son cosas completamente diferentes. Sin embargo toda interpretación incluye información, 3) La interpretación es un arte, que combina otras muchas artes, sin importar que los materiales que se presenten sean científicos, históricos o arquitectónicos. Cualquier arte se puede enseñar en cierta forma, 4) El objetivo principal de la interpretación no es la instrucción sino la provocación, 5) La interpretación debe intentar presentar un todo en lugar de una parte, y debe estar dirigida al ser humano en su conjunto, no a un aspecto concreto, 6) La interpretación dirigida a niños (digamos hasta los 12 años) no debe ser una dilución de la presentación a las personas adultas, sino que debe seguir un enfoque básicamente diferente. Para obtener el máximo provecho, necesitará un programa específico.

La función esencial de la interpretación del patrimonio se basa en una comunicación in situ que explique a los visitantes las características de los recursos naturales y culturales de un área, de una forma atractiva y sugerente. Además, se apoya en otra serie de funciones no menos importantes como:

Didáctica: trata de ser un elemento complementario a los procesos formales de educación y capacitación.

Difusión: da a conocer los valores de un espacio o un recurso patrimonial incentivando su visita. Puede estar destinada a la población en general o a grupos específicos.

Información-Orientación: debe satisfacer las necesidades del visitante con relación a su seguridad, requerimientos básicos, bienestar, orientación; y a dar a conocer las posibilidades de participación en los diferentes programas y servicios del espacio.

Investigación-Conservación: a través de un proceso analítico permite tomar decisiones a la hora de intervenir sobre el recurso patrimonial sin alterar sus cualidades.

Relación con su entorno inmediato: transferencia de información, tecnología, toma de conciencia, motivación u otras, dirigida a poblaciones locales o personas que interactúan con el recurso en su vida cotidiana.

La interpretación indica que la base metodológica tiene que ser: a) Amena, atractiva, agradable, que capte la atención del visitante; b) Significativa, fácil de comprender por el receptor. Los significados tienen que surgir en el público de forma que se produzca el entendimiento; c) Relevante al ego del público, el mensaje tiene que ser interesante de manera personal, contar con las experiencias y la personalidad de la gente. Esto se consigue con un lenguaje directo, con ejemplos pertinentes, y con el empleo de conceptos de valor universal (por ejemplo: vida, muerte, libertad, dolor, justicia, familia, paz, opresión, esfuerzo, defensa, derrota...); d) Organizada, debe contar con un guion lógico y simple para que el visitante pueda “seguir el hilo”. Y es mejor si las partes del guión o ideas complementarias son menos de cinco, pues esto facilita organizar mejor las ideas mentalmente, e) Temática, es decir, con una idea central expresada varias veces (durante el programa) como una “oración” (con sujeto, verbo y predicado). Esta idea u oración-tema no es un eslogan, sino una afirmación, una noticia, el destilado del valor principal del patrimonio que se está visitando. (Morales et al. 2009)

Puede afirmarse que la interpretación está muy ligada al tema de la comunicación en lo que a técnicas se refiere. Sin dudas el primer aspecto a considerar es alentar la participación, bien mediante preguntas, realización de actividades o el uso de instrumentos concretos. Esta cuestión es más importante en los sitios, donde tradicionalmente el público ha actuado como mero espectador. La interpretación es provocación, debe llevar a la reflexión, resaltando aquellos aspectos que puedan parecer insignificantes al público. No obstante, debe ir completada con información para evitar dudas o conflictos con el público. Esta provocación debe partir de un profundo conocimiento del destinatario.

Todos los mensajes que se ofrezcan al público deben ser sencillos, significativos (fácilmente procesables) y relevantes para cada uno de los destinatarios, creíbles y además demostrables. La principal estrategia de la comunicación debe ser el uso del tema (idea o eje principal del mensaje), de manera que el público pueda recordarla, debe apoyarse en técnicas gráficas que esquematicen los contenidos y los hagan más accesible al público con el consiguiente ahorro de espacio y tiempo.

Es importante considerar la creación de un clima adecuado, tanto con el objetivo de reconstruir las condiciones originales de un lugar como para la recreación de hechos históricos. También es útil plantearse el uso de humor, aunque siempre en dosis adecuadas.

Algunos autores también dan especial importancia al uso del misterio. Parte de la información visual permanece oculta y sólo puede accederse a ella cambiando el punto de observación o mediante manipulación.

Todas las personas gustan ser recibidos cuando llegan a un lugar desconocido. Por ello, es fundamental establecer un contacto con el visitante, lo más personal posible, y dar la bienvenida. Como premisa, debe incrementarse la experiencia del visitante a través de actividades de percepción sensorial que redunden en el establecimiento de relaciones afectivas entre el público y el sitio que es interpretado y muestren al público la importancia y el interés de usar los sentidos. Es de gran importancia el satisfacer al público en su demanda de conocimiento y afectividad, infundiendo en todo momento autoconfianza y autoestima.

La información básica debe localizarse al principio y al final para facilitar su asimilación, intentando que el público se sienta involucrado en dicho proceso. En general, las presentaciones deben realizarse en tono positivo y con una finalidad clara, estimular al público para que se implique en actividades de conservación del medio. Los cinco conceptos establecidos por Ham para captar y mantener la atención del visitante son atractivo, mensaje comprensible, mensaje relevante al ego, un guión lógico y una idea central o tema interpretativo (Morales 2008).

La interpretación del patrimonio contribuye directamente a enriquecer la visita a una ciudad, parque, sendero, museo, pueblo, u otro centro; facilita la comunicación entre el guía y el turista, haciendo al visitante consciente de su lugar en ese ambiente. Lo traslada en el tiempo o en el lugar y le proporciona una mejor comprensión acerca de las condiciones y situaciones que coexisten en el ambiente. Lleva implícita el conocimiento del patrimonio ambiental que se muestre, además del sentimiento de orgullo y pertenencia por sus valores. Promoverá en el visitante un comportamiento acorde con el lugar, concientizará acerca de la necesidad de conservarlo al revelarles los valores del patrimonio visitado, favorecerá un buen uso del espacio, concentrando a los visitantes en lugares apropiados, evitando sitios vulnerables por otros más resistentes.

Finalmente, según Morales (2008) la esencia de la interpretación estriba en el mensaje, en cómo se redacte o cómo se presente al público, aunque el medio de comunicación utilizado y el entorno también juegan un papel importante: este mensaje tiene que “provocar” el pensamiento en los visitantes.

La parte visible de la interpretación son los medios y los mensajes interpretativos. El público se puede encontrar con ofertas que contengan un mensaje que “revele el significado del sitio” de una forma sugerente, motivadora y, sobre todo, clara y breve.

El mensaje se considera interpretativo –y es efectivo– porque:

Contiene elementos y atributos tangibles. Es decir, el mensaje identifica con claridad las características físicas y concretas del rasgo.

Contiene elementos o conceptos intangibles. Se refiere a ideas abstractas contenidas en el mensaje que surgen a partir de (o relacionadas con) los atributos tangibles del recurso.

Utiliza conceptos universales. El mensaje contiene ideas intangibles con un nivel de relevancia superior para los visitantes.

Crea conexiones intelectuales con el visitante. Oportunidad que ofrece el mensaje para que el público comprenda conceptos e ideas nuevas.

Crea conexiones emocionales con el visitante. Oportunidad que ofrece el mensaje para producir emociones en el público.

Estimula el pensamiento. Capacidad del mensaje para provocar en el visitante un pensamiento más profundo. Es la provocación lo que causa el pensamiento.

Puede infundir una actitud de custodia/ respeto. Actitud que podría generar el mensaje para que el público aprecie y contribuya a la salvaguarda del recurso. Si las actitudes son positivas, es probable que los comportamientos también lo sean.

Desarrolla una idea central clara. Un tema potente que dé cohesión a los distintos aspectos tratados en el mensaje. Además, el propósito de comunicar el tema es estimular el pensamiento del visitante. A esto se refiere el concepto de “interpretación temática”.

Junto con la revelación del significado del sitio, la misión de la interpretación es contribuir a la prevención o solución de un problema: evitar el deterioro del patrimonio, tanto en el ámbito

local como global. Es decir, el hecho de que sea in situ no debe ser obstáculo para estimular unas actitudes positivas que trasciendan al hecho de la visita. (Morales 2004)

En busca de una adecuada interpretación se hace necesario dominar los conocimientos básicos de los recursos en cuestión, además de las normas técnicas (ética, lenguaje, profesionalidad, entre otras) por lo cual el guía-intérprete debe tener las competencias profesionales necesarias para ello.

1.3. Los guías intérpretes del patrimonio. Clasificación, funciones y competencias

La puesta en marcha de programas de turismo alternativo y su creciente demanda de este tipo de turismo, hacen visible, cada vez más, la necesidad de contar con formación profesional en este campo, con guías intérpretes del patrimonio que brinden al visitante la calidad de servicio requerida según las exigencias actuales.

Ser guía intérprete implica hoy entender y abordar la tarea como un arte y, como el arte, por ende, provocar, hacer pensar, producir sensaciones, emociones, sorprender y cautivar al visitante de un área conjugando conocimientos con creatividad e innovación y transformando lo ordinario en extraordinario (Kallsten 2017).

En el ámbito de la interpretación del patrimonio, y de forma básica, el guía o intérprete es la persona capacitada y con las competencias profesionales necesarias para seleccionar y diseñar medios interpretativos, elaborar mensajes y transmitirlos, sea como guía intérprete o como redactor de textos para ser leídos u oídos. También debe estar capacitada para planificar y evaluar intervenciones interpretativas. Su principal misión es conectar los intereses del visitante con los valores del recurso patrimonial (Morales 2017).

Según el Código de Ética de los Guías de turismo en Cuba, se ha definido al guía como la persona dotada de capacidad política y profesional que contratada por una entidad turística autorizada, proporciona a los visitantes orientación e información profesional sobre el patrimonio turístico, así como servicios de conducción y asistencia. (Martínez 2010).

La actuación del guía-intérprete ejerce su influencia, fundamentalmente, en la experiencia de los turistas, puesto que ofrece una planificación de los sitios por visitar y de lo que en estos se observará. Por tales motivos, los clientes dependen de su guía, pues este establece la mediación y la interacción con las comunidades, en los distintos escenarios sociales. El papel del guía como mediador cultural facilita la comunicación y la comprensión entre personas que

difieren en idioma y cultura, por lo que de su actuación depende el éxito de la gira (Morales 2017).

El guía, al ser el profesional que brinda el servicio más directo y personal al turista, humaniza la actividad turística, combinando el “calor humano” con la transmisión de información, la que brinda en forma clara e interesante, con explicaciones de interés, sin intención política ni discriminación, pero sí con contenido, con veracidad, con interés y motivación. Este intercambio permite el buen entendimiento y valorización de la cultura o recurso turístico del lugar visitado, de forma tal que el visitante puede convertirse en un entusiasta difusor, que redundará en un efecto multiplicador de posibles nuevos visitantes.

El guía de turismo puede ejercer en una gran variedad de actividades de las diferentes gestiones de la operación turística, tanto dentro como fuera de la oficina o de la agencia operadora. Para la autora de la presente investigación se define un guía de turismo en el ámbito de la interpretación del patrimonio como la persona que posee las competencias profesionales requeridas para la elección de medios interpretativos, el diseño de mensajes y su transmisión ya sea como guía o como redactor de textos presentando, además, la capacidad de proyectar y evaluar las acciones interpretativas.

Los guías de turismo se clasifican en: acompañante, local, especializado, fijo, informadores, intérpretes, chofer, conductores y tour leader (Brito et al. (2006). Tienen como función general organizar, dar asistencia, gestionar, informar y animar a los visitantes tanto nacionales como foráneos. Sus funciones específicas se dirigen a coordinar con el operador de turismo, se instruye sobre el grupo de turistas a conducir o la actividad que debe realizar, inspecciona el medio de transporte a utilizar, confecciona un resumen al finalizar cada itinerario, conduce a los viajeros en las diferentes actividades, controla a menudo el grupo de visitantes bajo su mando, busca soluciones en situaciones especiales que puedan afectar al turista, regula los servicios que le son prestados al cliente durante su viaje, socorre al turista en primeros auxilios y fracciona el tiempo entre los recorridos.

En el contexto actual, se puede evidenciar una notable dispersión y falta de organización en lo referente a las opciones de formación que puedan tener los guías o intérpretes lo cual influye negativamente en la interpretación que se realiza del patrimonio. Para revocar estos efectos se hace necesario implementar campañas de adiestramiento profesional que supla

las necesidades de las localidades sin omitir el sentido de colaboración mundial e intercambio de vivencias.

En Cuba, la temática patrimonial se proyecta en la formación y capacitación de profesionales, pero necesita de profundidad, y de más acciones formativas, tanto en contextos formales como no formales. De igual forma este proceso formativo ha estado dirigido, en lo fundamental, al área de la museología y museografía, conservación y restauración de bienes culturales. Es notorio que la interpretación del patrimonio es un tópico con insuficiente tratamiento en la formación de estos profesionales (Suárez 2016). Sin embargo, los guías requieren del dominio de las competencias necesarias para ejecutar su labor de manera satisfactoria, por lo que se precisa de acciones formativas en este sentido.

Entre los componentes de las competencias profesionales que debe tener un guía de turismo tiene gran importancia los conocimientos que debe poseer sobre el trabajo que realiza, como realizarlo y a quien va dirigido. En este sentido, debe poseer un conjunto de habilidades prácticas y experiencia como autocontrol, efectividad personal, flexibilidad, habilidades de comunicación, iniciativa, manejo de conflictos, manejo de grupos, orientación a la calidad, orientación al cliente y orientación al logro/motivación personal. Además, debe poseer características específicas que definan su actitud y personalidad como la ética, poseer habilidades cognitivas, interpersonales y de tolerancia al estrés.

Según Jonathant Alcántara (2003), "una competencia está a mayor nivel que una habilidad, ya que la primera integra un conjunto de habilidades, conocimientos, y comportamientos del individuo para desempeñar con éxito una actividad dada, es decir, que las competencias integran: saber, saber hacer y saber ser, y revelan como invariante, la necesidad del desarrollo de los siguientes elementos y se evalúa en el desempeño" (Calderín 2015)

Para Peñate (2019), las competencias profesionales para la interpretación del patrimonio integran saberes (conocimientos), formas de hacer (habilidades), de ser (valores), capacidades (aptitudes, destrezas) y motivaciones (actitudes) en función del aprendizaje y en correspondencia con el perfil de la profesión, el desarrollo del contexto y en relación con la personalidad del sujeto, tal como se refleja en la tabla 1 (Inédito)

Tabla 1. Competencias profesionales para la interpretación del patrimonio

Cualidades	Contenidos	Aprendizajes
Saber	<p>Conocimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -de los fundamentos de la interpretación -de las legislaciones -del recurso -de la audiencia -de las técnicas adecuadas -de las oportunidades interpretativas -sobre planificación y planes de interpretación -sobre el proceso de evaluación de productos y servicios interpretativos 	<p>Aprender a conocer</p> <p>Para ello se debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Despertar la curiosidad intelectual -Estimular el sentido crítico -Propiciar vías para descifrar la realidad -Favorecer la autonomía del juicio
Saber hacer	<p>Habilidades para:</p> <ul style="list-style-type: none"> -identificar rasgos y puntos con potencial interpretativo -inventariar los recursos -determinar la idea clave del sitio -caracterizar los públicos -seleccionar las técnicas adecuadas -diseñar planes de interpretación -implementar acciones interpretativas -evaluar la efectividad de la interpretación 	<p>Aprender a hacer</p> <p>Para ello se debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Establecer adecuadamente la vinculación de la teoría con la práctica -Desarrollar las habilidades de los estudiantes -Perfeccionar su capacidad profesional
Saber estar	<p>Cumplimiento de las normas:</p> <ul style="list-style-type: none"> -jurídicas (leyes, reglamentos, códigos, decretos, disposiciones) -sociales (modas, tradiciones, costumbres, estigmas) 	<p>Aprender a convivir</p> <p>Para ello se debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Lograr una adecuada interrelación subjetiva en el proceso docente -Propiciar el espíritu crítico ante lo mal hecho -Propiciar el diálogo -Aceptar la autoridad
Saber ser	<p>Demostración de valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> -intelectuales (poseer un pensamiento dialéctico materialista) -de la dimensión política de su actividad profesional (identidad, independencia, justicia, soberanía, patriotismo, orgullo nacional; la apreciación estética, con criterios humanistas, progresistas y emancipatorios; la dignidad, la solidaridad) -de la dimensión moral de su actividad profesional (el humanismo, la tolerancia, la responsabilidad, la honestidad, respeto y consideración al otro, la sencillez, la humildad, la empatía, el compromiso) -de los atributos personales para esta profesión (ser cultos, comunicativos, laboriosos, capacidad de acompañamiento y convivencia) -vinculados con la autonomía del sujeto (autenticidad, la coherencia, la sensibilidad, la independencia de juicios, cultura del debate, del error, la espontaneidad, la crítica, la autocrítica, la discrepancia, la felicidad, el deber) 	<p>Aprender a ser seres humanos</p> <p>Para ello se debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Contribuir al desarrollo de la integralidad del ser humano -Promover el pensamiento autónomo a partir de firmes convicciones -Lograr sentimientos a favor de la naturaleza humana y del desarrollo social

Querer hacer	<p>Motivos y actitudes como:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Sensibilidad hacia los problemas que presenta el patrimonio -Sensibilidad hacia las necesidades, creencias y valores del público destinatario y de la población local -Disposición para contribuir a la transformación de actitudes para la conservación del patrimonio -Disposición para contribuir a la transformación de la experiencia del visitante -Disposición para contribuir a la transformación de la calidad de vida de la población local 	<p>Aprender a comprometerse Para ello se debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Demostrar la decisión de compromiso, mediante la responsabilidad compartida y el poder compartido -Contribuir a la auto-disciplina consciente, desde un compromiso personal-colectivo
Poder hacer	<p>Capacidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> -estrategias de aprendizaje (recursos, procedimientos, operaciones, técnicas, destrezas, herramientas de la actividad intelectual). Volumen de los conocimientos asimilados -competencia instrumental (dominio de los procesos lógicos del pensamiento, agilidad en la resolución de tareas teóricas y prácticas, selección y uso de técnicas de trabajo intelectual). La rapidez del aprendizaje -estilos de aprendizaje (intuitivo y divergente; experimentador, sintético, y creativo; analítico y formal; práctico y convergente). Los niveles de desempeño logrados -conocimientos previos alcanzados por el estudiante -motivación para el aprendizaje 	<p>Aprender a aportar Para ello se debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Saber escuchar (apertura) - -Desarrollar la habilidad de interpretar (lectura) -Tener la voluntad de compartir(ternura) -Asumir la decisión de compromiso(postura) -Favorecer una visión de integración(contextura) -Potenciar la cooperación genuina en un ambiente de confianza y ejerciendo su capacidad de (auto-) crítica constructiva -Facilitar un aprendizaje significativo y desarrollador -Desarrollar un pensamiento crítico, creativo

Fuente: Tomado de Peñate (2019). Competencias profesionales para la interpretación del patrimonio:

una aproximación al tema (Inédito)

Considerando el trabajo del guía, durante el ejercicio de la profesión, este deberá desarrollar distintas actividades donde debe poner en práctica un conjunto de destrezas y habilidades necesarias para su desempeño satisfactorio. Recibir, orientar y guiar a los turistas en los diferentes puntos de embarque para dar cumplimiento al programa turístico dentro del territorio nacional; ejecutar, colaborar y participar como guía expositor en las diferentes áreas que visitan los grupos turísticos; realizar el programa de recorrido y otras actividades propias tales como: excursiones, paseos, giras turísticas, visitas a museos, galerías de arte y otros lugares de interés que integran las diferentes modalidades de la oferta turística que le sea asignado.

Asimismo, debe controlar y supervisar el cumplimiento de los servicios contratados o actividades colaterales o de apoyo que se desarrollan en los lugares visitados por los grupos

turísticos; notificar a quien corresponda, las dificultades que detecte o se presenten en el cumplimiento del programa; dar solución a las mismas de acuerdo con las facultades que le están conferidas; liquidar los gastos autorizados para la atención de los turistas. De igual forma, ser responsable de la disciplina del chofer del ómnibus en el cumplimiento del programa y del servicio gastronómico a bordo; promocionar e informar sobre el producto turístico cubano; dar respuestas adecuadas a cualquier tipo de preguntas que le puedan surgir a los turistas; cumplir las normas operacionales de la actividad del guía y cumplir lo establecido en las reglas de seguridad y protección vigentes para su puesto de trabajo.

Periódicamente, el guía debe aplicar encuestas de calidad y elaborar informes relacionados con la actividad, estar disponible el tiempo necesario, para nuevas excursiones o actividades, siempre que esté en su programación. También, traducir, en ambos sentidos, cartas, programas de recorridos, ofertas, reservas, u otros documentos en caso de ser necesario; realizar actividades de auto superación en temas culturales, políticos y sociales; participar en cursos, conferencias, seminarios, u otras actividades de capacitación que se le programen.

Toda persona que trabaje como guía de turismo deberá incorporar a su accionar diario un conjunto de buenas prácticas generales que contribuirán a su mejor formación y desempeño en el sector en cuestión. Entre ellas, lograr un adecuado mensaje interpretativo en torno a una idea (oración-tema) recordable y darle sentido a lo que le presenta al público, revelando los significados de los sitios patrimoniales de manera que estimule al visitante y este sienta el deseo y la necesidad de preservar los recursos.

En esta dirección, el guía debe presentar la información de forma amena y atractiva para los diversos tipos de público, empleando recursos de motivación inicial de distinta naturaleza en función de las características psicológicas y las edades de los visitantes y, con esto, propiciar el debate de diversos puntos de vista que posean los visitantes. Para lograr el desarrollo satisfactorio de esta actividad es necesario que utilice las técnicas interpretativas adecuadas para facilitar las oportunidades de conexión con los significados como el uso del humor y/o la imaginación, demostraciones, misterios, preguntas y respuestas, cuentos, etc., estimulando la percepción de la realidad a través de los diferentes sentidos.

Es conveniente poner de manifiesto y crear situaciones de exploración del pasado y descubrimiento de los cambios y transformaciones del entorno, de los ecosistemas y del paisaje a partir de la observación de pistas y puntos de interés que permitan establecer

conexiones entre aspectos tácticos de la realidad natural y del ecosistema oculto a nuestros sentidos.

El guía es un ejemplo a seguir, por eso debe tener un buen comportamiento y respetar todas las normas de los lugares visitados, capacitarse y actualizarse de forma permanente, debe tener conocimientos sobre la actividad turística, patrimonio natural y cultural, los habitantes de las comunidades donde se encuentran enclavados los sitios patrimoniales, la historia y cultura, normas vigentes, realidad nacional. Preferentemente debería dominar algún idioma extranjero y evitar realizar juicios de valor sobre temas religiosos, de nacionalidades y políticos (Uriona et al. 2010).

Durante los recorridos, el guía debe emplear las fórmulas básicas de relación entre personas: saludar, ofrecer ayuda y/o despedirse, siempre utilizando el tono y ritmo de voz adecuados que transmitan firmeza, determinación y confianza, mostrando su capacidad para escuchar a la audiencia, realizando preguntas que faciliten lo que el visitante desea comunicar o sonriendo para que estos se sientan en un ambiente de confianza. El personal que se relaciona directamente con los clientes conoce, al menos, los idiomas oficiales de la comunidad autónoma y es capaz de transmitir información pertinente al servicio en un idioma extranjero entre los más utilizados por las demandas de la zona.

Una imagen personal cuidada es clave en un guía de turismo, en tanto, define su personalidad y contribuye a una mejor percepción de los visitantes. El guía adaptará el contenido y la forma del mensaje al público objetivo que conforma el grupo, de manera que es capaz de explicar de forma más didáctica, sencilla o técnica en función de la tipología, características y expectativas de las personas para lo cual requiere conocer a profundidad el destino y la situación de los servicios y recursos más importantes.

El personal que realiza la actividad de guiaje debe mostrarse diligente en la búsqueda de información adicional o de la cual no dispone, consultando a otros miembros del equipo u otras fuentes de información. De acuerdo a estos fines, el guía utiliza diversos medios de comunicación destinados a revelar, explicar y facilitar la comprensión de la relación que existe entre los diversos elementos que componen o integran el patrimonio cultural y natural, pudiendo ejercer sus funciones en lugares, tales como: sitios y lugares históricos, plazas y / o parques, monumentos, edificaciones, museos, sitios industriales, deportivos o urbanos de interés, centros culturales, reservas naturales, y puede igualmente trabajar en o para

distintas empresas o agencias que ofrecen ya viajes organizados y especializados (Brito, et al. 2006). A esta última se dirige el análisis por la importancia que reviste en este estudio.

1.4. Las Agencias de Viajes: Gaviota Tours Varadero

La industria turística está organizada en nuestros días por un dilatado grupo de empresas especializadas en diferentes servicios y complementadas entre sí que constituyen la razón de ser de cada una en particular. A pesar de esta gran variedad que las distingue, dichas organizaciones poseen un denominador común que constituye los servicios suministrados indispensables para que los clientes lleven a cabo las actividades turísticas en los destinos previamente seleccionados, independientemente de la motivación del mismo.

Como parte de este conjunto de entidades se encuentran las agencias de viajes (AA.VV). Son empresas turísticas dedicadas a la intermediación, organización y realización de proyectos, planes e itinerarios y elaboración y venta de productos turísticos entre sus clientes y determinados proveedores de viajes: como por ejemplo: transportistas (aerolíneas, cruceros), servicio de alojamiento (hoteles) con el objetivo de poner los bienes y servicios turísticos a disposición de quienes deseen y puedan utilizarlos (Coello 2012).

Según Alfonso (2012), las AA.VV como entidades del sector turístico, definen la imagen del destino al presentar un producto de calidad como lo exigen los visitantes, en consideración a los elementos que enmarcan la realidad turística. En términos del proceso de comercialización del turismo, las mismas son tiendas minoristas que suelen trabajar estrechamente vinculadas con las empresas transportistas, líneas aéreas y hoteles. (Sánchez 2015)

El origen de las agencias de viajes se remonta al siglo XIX, cuando Thomas Cook proyectó un viaje de manera profesional, que se lo denominó viaje todo incluido, es decir, ofreció un servicio que incluía alojamiento y transporte, entre otros servicios, incrementándose cada una más las empresas y los agentes de viajes especializados.

Varios son los autores que han aportado su definición acerca de las agencias de viajes. Según el SECTUR (1991), “las Agencias de Viajes son aquellas que organizan, asesoran y coordinan viajes por los motivos que dentro del ámbito turístico apliquen. Algunas son especializadas, otras abarcan o pretenden abarcar todos los servicios posibles. Pero su meta siempre es la misma: especializarse en el ofrecimiento de servicios turísticos óptimos”.

En el año 1998 los Ministerios del Turismo y del Comercio Exterior emitieron la Resolución Conjunta N° 1/98, relativa a la creación del Registro Nacional de Agencias de Viajes, la cual en su Capítulo Primero, Artículo 1 define: "se consideran agencias de viajes a las personas jurídicas que tengan exclusivamente por objeto social la realización de actividades que consistan en la mediación entre los viajeros y aquellas personas jurídicas autorizadas a prestar servicios a éstos de diferente naturaleza a las actividades propias de agencias de viajes" (MINTUR-MINCEX 1998)

Para AEDAVE (1998) las agencias de viajes constituyen entidades especializadas de diferentes tipos de servicios en beneficio del viajero, tales como reservaciones de boletos y alojamiento en hoteles, programación de tours, arrendamiento de autos, etc.

Piñole (1999) se refiere a las AA.VV. como, las que "ofertan servicios y productos para satisfacer las necesidades y expectativas del mercado turístico, definiendo como servicio a las prestaciones profesionales como la asesoría o las gestiones de reserva y venta. Y que finalmente el producto es el resultado de la combinación de bienes y servicios ofertados por un precio global".

Acerenza (2001) define como agencia de viajes a "la empresa que se dedica a la realización de arreglos para viajes, y a la venta de servicios sueltos, u organizados en forma de paquetes, en carácter de intermediario entre las empresas llamadas a prestar los servicios y el usuario final, para fines turísticos, comerciales o de cualquier otra índole".

En una Conferencia especializada en Agencia de Viajes presentada en el Evento TURNAT (2006) se define la misma como "una sociedad mercantil que se dedica de manera habitual y profesional a asesorar y/o vender y/u organizar viajes u otros servicios turísticos" (Del Pino 2008)

El análisis de los conceptos antes expuestos permite concluir que, de manera general, los autores coinciden en que una Agencia de Viajes es una empresa turística especializada en brindar productos y servicios, cuyo rol fundamental radica en la intermediación pues actúan de interfaz entre los prestadores de servicios y el cliente final.

La autora define una Agencia de Viajes como: "Una empresa turística especializada en asesorar y producir bienes y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes potenciales intermediando entre los prestadores de servicios del destino y el consumidor final."

Las agencias de viajes se clasifican atendiendo a diferentes categorías tal como se muestra en la figura 3.

Figura 3. Clasificación de las AA.VV



Fuente: Elaboración propia a partir de (Cuétara 2010)

Estas agencias tienen entre sus funciones básicas ser asesoras, mediadoras y productoras además de cumplir función técnica financiera, contable, social, comercial y administrativa.

En el caso de Cuba, la mayoría son receptoras y se dedican a confeccionar paquetes turísticos para el disfrute del consumidor una vez en el destino. En este sentido, son las que se encargan de coordinar y planificar la estancia y las actividades que desarrollarán los clientes, así como las diferentes opcionales turísticas a las que pueden acceder en el destino elegido. Algunos de los opcionales más comunes son excursiones del día y con alojamiento (Rodríguez 2000). Las principales agencias promotoras del turismo en Cuba son Cubanacán, Ecotur, Paradiso, Havanatur, Cubatur y Gaviota Tours.

Específicamente, Gaviota Tours Varadero, es una agencia promotora del turismo en Cuba que se creó en el año 1995 como acuerdo de la Junta de Accionistas de Gaviota S.A, lo que consta en Escritura Pública No 3896, ante Notaria Especial del Ministerio de Justicia. El 10 de Marzo de 1997, fueron formalmente creadas las cuatro Unidades Empresariales de Base (UEB) Gaviota Tours: Varadero, Habana, Centro y Holguín, como las cuatro oficinas territoriales de dicha Sociedad Anónima, según consta en el Acuerdo No 1 del Acta de la reunión extraordinaria de la Junta General de Accionistas de la Sociedad Mercantil GAVIOTA TOURS S.A., la misma establece su misión, visión y objeto social de la siguiente manera:

Misión: Somos la Agencia de Viajes Receptiva del Grupo de Turismo Gaviota S.A., dedicados a ofrecer productos y servicios turísticos de reconocida calidad, con una alta dosis de exclusividad, orientados al encuentro con la naturaleza, la cultura y la sociedad cubana.

Visión: Ser reconocidos como Agencia de Viajes líder en calidad y competitividad en el destino Cuba, basándose en la exclusividad, la excelencia de nuestros productos y servicios, en la profesionalidad de nuestros empleados alcanzando la plena satisfacción de nuestros clientes y desarrollando una eficiente gestión empresarial.

Gaviota Tours S.A. tiene como objeto social cometer las funciones de Agencia de Viajes para la realización de actividades que consistan en la mediación entre los viajeros y aquellas personas jurídicas autorizadas a prestar servicios a estos de diferente naturaleza a las actividades propias de Agencias de Viajes, específicamente:

Mediación en la venta de reservaciones de habitaciones y servicios ofertados en todo tipo de establecimiento de alojamiento, capacidades de transportación y pólizas de seguro que cubran riesgos derivados de los viajes, organización y venta de los denominados paquetes turísticos, representación de otras Agencias de Viajes, nacionales o extranjeras, comercialización de giras, excursiones, paseos y actividades recreativas de carácter turístico, conocidas por opcionales, contratación de guías y animadores turísticos, ofrecer información y promoción turísticas, conservar, adquirir y vender reservaciones de centros y actividades culturales y recreativas, así como de locales que utilicen para realizar reuniones u otras actividades sociales. Asesorar al viajero para facilitarle la realización de sus viajes y dar asistencia a los mismos.

En este escenario, el servicio de guiaje turístico constituye para la agencia de viajes un atributo que, al ser incorporado a las excursiones y visitas turísticas de manera planificada y organizada, puede representar una clara posición de superioridad frente a competidores que no sean capaces de insertarlo en sus operaciones con la calidad que demanda el mercado turístico actual. Por tal razón, es muy importante la evaluación del estado de la interpretación del patrimonio de los guías de la agencia de viajes Gaviota Tours Varadero.

Para los propósitos de este estudio se asume por estado de las competencias para la interpretación del patrimonio de los guías de la agencia de viajes Gaviota Tours Varadero: el nivel alcanzado por los guías de la agencia de Viajes Gaviota Tours Varadero en el desarrollo de las competencias profesionales para la interpretación del patrimonio, en

correspondencia con los cambios del contexto, con la personalidad del sujeto y su conocimiento sobre los fundamentos de la interpretación, el recurso, la audiencia y las técnicas, que le permitan revelar el significado del legado natural y cultural, a través de un proceso creativo de comunicación estratégica.

Unido a ello, se consideran otros aspectos personalógicos, que manifiestan sus posibilidades de autoperfeccionamiento personal y profesional, que se concreta a través de la reflexión crítica y actitud transformadora hacia sí mismo y su entorno, lo que revelará las limitaciones y fortalezas que deben ser reguladas a partir de la responsabilidad laboral y social, la independencia que logre en la búsqueda de las soluciones, la voluntad para enfrentar barreras y solucionar conflictos y, de este modo, proponerse conscientemente elevar el nivel de profesionalidad y con ello su identidad profesional.

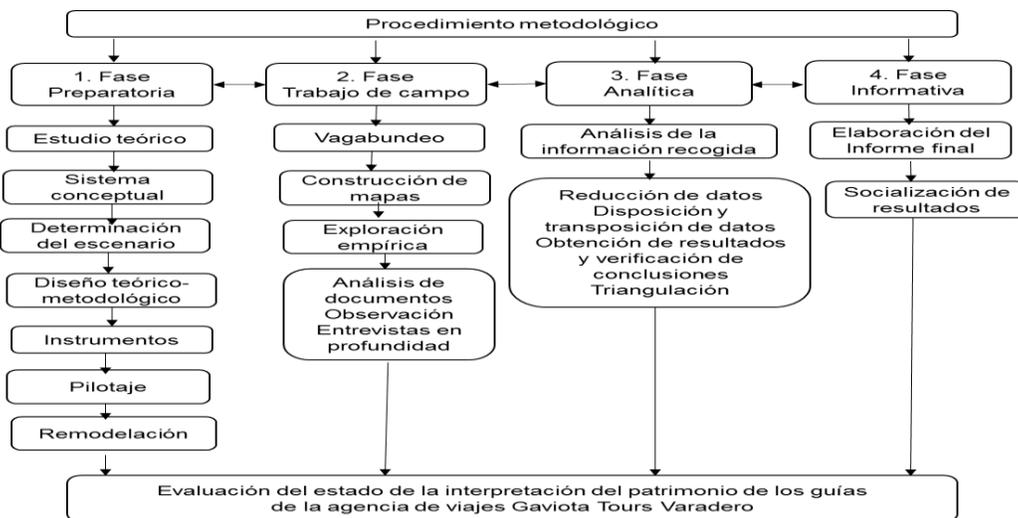
Conclusiones parciales

Ante los retos y desafíos que enfrenta el turismo en el presente siglo, en función de garantizar estándares de calidad en correspondencia con las demandas a un sector tan importante en el desarrollo de los países de la región, y particularmente en Cuba, se requiere proyectar acciones dirigidas a la formación permanente de los profesionales del turismo, de manera particular, del guía, para responder con eficiencia a tales retos. La exigencia de garantizar con un máximo de calidad, la conducción de recorrido turísticos guiados, donde se utilice la interpretación patrimonial como una herramienta esencial en el desempeño competente del guía, es uno de los temas actuales que requiere de atención en la superación y capacitación, brindándole todos los fundamentos teóricos y metodológicos necesarios para su perfeccionamiento profesional, encaminado a lograr el desarrollo de las competencias para la interpretación patrimonial.

CAPÍTULO II: PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTADO ACTUAL DE LAS COMPETENCIAS PARA LA INTERPRETACIÓN DEL PATRIMONIO DE LOS GUÍAS DE LA AGENCIA DE VIAJES GAVIOTA TOURS VARADERO

En el presente capítulo se fundamenta el procedimiento metodológico seguido en la investigación, para la evaluación del estado actual de las competencias para la interpretación del patrimonio de los guías de la Agencia de Viajes Gaviota Tours Varadero, como muestra la figura 4.

Figura 4. Hilo conductor del capítulo II.



Fuente: Elaboración propia

2.1 Procedimiento metodológico seguido en la investigación

La investigación transitó por cuatro fases fundamentales sus respectivas etapas y tareas, adoptadas según la clasificación de Rodríguez et al. (2008); ellas son: preparatoria (reflexiva y diseño), trabajo de campo (acceso al campo, recogida productiva de datos), analítica (reducción, transposición de datos, verificación de resultados y conclusiones) y la informativa.

Fase preparatoria: Durante esta fase en la etapa reflexiva, se determinó el tema objeto de estudio a partir de la consulta a profesores y especialistas estudiosos del tema. Unido a ello, se dedujo la necesidad de impulsar el desarrollo de investigaciones que tributen al conocimiento y profundización de dicha temática, para contrarrestar las insuficiencias de estudios en torno a esta. Además, la autora del informe posee especial interés en el mismo,

resultado de la experiencia adquirida a través de la práctica laboral efectuada en dicha agencia.

Para lograr un mayor acercamiento al tema objeto de estudio, se requirió de un amplio período de tiempo, en el que se abordaron las diversas investigaciones realizadas por especialistas en temas de patrimonio, su interpretación y vínculo con el turismo, así como de las agencias de viajes y particularmente, las competencias profesionales de los guías turísticos, todo lo cual constituye un precedente del presente informe de investigación.

La revisión bibliográfica realizada, de manera crítica, por la autora contribuyó a puntualizar los elementos teóricos que tributaron a dicho estudio. En este sentido, se analizaron diversos Trabajos de Diplomas de las carreras de Licenciatura en Turismo y Licenciatura en Estudios Socioculturales relacionados con la temática en cuestión. Asimismo, fueron referenciados artículos de revistas, libros, investigaciones realizadas por profesores de la Universidad de Matanzas, Villa Clara, Holguín, y del ámbito foráneo.

La metodología de la sistematización empleada en el estudio teórico-metodológico, permitió realizar “la interpretación crítica de una o varias experiencias que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción descubre o explicita la lógica del proceso vivido, los factores que han intervenido en dicho proceso, como se han interrelacionado entre sí esos actores y por qué se ha hecho de ese modo” (Jara, 1994). Para la sistematización de los resultados alcanzados en la investigación, se utilizaron las fases empleadas por el Instituto Pedagógico de Villa Clara las cuales no discrepan, en lo elemental, con las planteadas por Oscar Jara.

Para ello en la fase preparatoria se seleccionaron las fuentes, se definieron los objetivos, el objeto y el plan operativo de la sistematización; en la fase de ejecución se precisaron los esquemas de análisis, se recopiló y procesó toda la información teórica y, posteriormente, se procedió a su ordenamiento y clasificación jerarquizada, y se estructuró el marco teórico. En la fase de comunicación se presentaron y se divulgaron los resultados, en este caso, se realizó en los talleres de tesis, en la Jornada Científica Estudiantil y en el grupo de investigación de Gestión y preservación del patrimonio de la Universidad de Matanzas, coordinado por profesores del departamento de Estudios socioculturales, como resultado de las tareas realizadas como parte del grupo.

De esta forma quedó confeccionado el marco teórico-conceptual de la investigación, lo cual permitió una mejor orientación para ejecutar la recogida y análisis de los datos y,

posteriormente, contrastar los resultados alcanzados en el estudio con lo planteado en la teoría. El mismo quedó conformado por cuatro epígrafes que abordan elementos teóricos relacionados con el patrimonio cultural y el turismo, la interpretación del patrimonio, los guías o intérpretes y las agencias de viajes, haciendo especial énfasis en la agencia de viajes Gaviota Tours Varadero.

En la etapa de diseño se consideraron elementos importantes como el escenario donde se realizaría el estudio, se determinó el problema científico, objetivo general, objetivos específicos, premisa, categoría y subcategorías de análisis con sus respectivos indicadores, métodos teóricos y empíricos, población objeto de estudio, tipo de muestra y tipo de muestreo.

La investigación se desarrolló en el destino Varadero, localizado en la provincia de Matanzas. Este destino ha manifestado un desarrollo notable de la actividad turística, al brindar a los visitantes una oferta de “Sol y Playa”, vinculada a actividades náuticas y culturales. Como máxima responsable de la prestación de los servicios de asistencia y representación turística, en el destino, se encuentra la Agencia de Viajes Gaviota Tours Varadero, receptivo del Grupo de Turismo Gaviota S.A.; la misma pone a disposición del cliente, programas turísticos variados con el apoyo especial de un colectivo de 400 guías especializados en varios idiomas, quienes conducen las visitas turísticas.

La actividad de guiaje en la Agencia de Viajes Gaviota Tours Varadero está dirigida a la prestación profesional a los clientes del servicio de asistencia, acompañamiento e información en materia cultural, artística, histórica, sociopolítica y geográfica en los recorridos y visitas programadas; o sea, recibir, despedir y guiar a los turistas individuales y/o en grupos en el cumplimiento de la programación turística, tales como: traslados de los aeropuertos a entidades hoteleras u otras instalaciones turísticas y viceversa, y en excursiones o recorridos, ofreciendo siempre una imagen adecuada del Producto Cuba.

Para fomentar acciones que favorezcan el desarrollo de productos turísticos culturales que permitan el acceso de los visitantes a sitios tradicionales, las agencias de viajes del país cuentan una cartera de productos exclusivos, los cuales incluyen una amplia oferta de servicios de reconocida calidad que promueven el respeto a la naturaleza y el intercambio con los habitantes de la isla. En este sentido, la agencia de viajes Gaviota Tours Varadero posee un catálogo de excursiones y circuitos que brinda al cliente la posibilidad de acceder a

diversos sitios del país con una persona encargada de guiar y/o brindar información acerca de cada lugar a visitar durante todo el recorrido, desde la salida hasta el regreso del viaje.

La sistematización teórica realizada permitió la precisión de la categoría de análisis y su operacionalización, lo que se relaciona en la tabla 2:

Tabla 2. Operacionalización de la categoría de análisis

<p>Categoría de análisis: Estado de las competencias para la interpretación del patrimonio de los guías de la agencia de viajes Gaviota Tours Varadero</p> <p>Nivel alcanzado por los guías de la agencia de Viajes Gaviota Tours Varadero en el desarrollo de las competencias profesionales para la interpretación del patrimonio, en correspondencia con los cambios del contexto, con la personalidad del sujeto y su conocimiento sobre los fundamentos de la interpretación, el recurso, la audiencia y las técnicas, que le permitan revelar el significado del legado natural y cultural, a través de un proceso creativo de comunicación estratégica.</p>	
<p>Subcategoría 1: Competencias para la interpretación del patrimonio</p> <p>Conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y aptitudes que debe poseer un guía interprete del patrimonio para ejecutar su labor de manera satisfactoria.</p>	<p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos - Habilidades - Actitudes - Aptitudes
<p>Subcategoría 2: Causas que limitan la interpretación del patrimonio</p> <p>Situaciones actuales que impiden el correcto desarrollo y la mejora de las prácticas interpretativas.</p>	<p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formación de los guías - Selección de los guías - Participación del visitante

Fuente: Elaboración propia

Sobre la base de la definición conceptual de la categoría que se analiza y la operacionalización derivada de esta, se procedió a la selección y elaboración de los métodos y técnicas de investigación desde la metodología cualitativa y fundamentada en la concepción dialéctico- materialista.

La metodología cualitativa permitió valorar la realidad en su contexto natural, tal y como sucede, sus estructuras y perspectivas desde dentro, buscando una mejor comprensión y profundidad de un proceso social, de manera holística, como es la interpretación del patrimonio en el guiage turístico. Señala Rodríguez (2008, 34) que, “la investigación cualitativa permite estudiar la realidad en su contexto natural, tal y como sus protagonistas la viven tratando de interpretar los fenómenos de acuerdo con su significado, apreciar sus perspectivas. Se enmarca dentro de la metodología de la investigación social” y al respecto reseña Taylor (Citado por Rodríguez, 2008, 33) que, “este tipo de investigación, analiza los fenómenos desde un punto de vista subjetivista e interpretativo y se orienta hacia la descripción y la inducción”.

El estudio de caso fue el método de investigación cualitativa empleado, adoptando la teoría de Gregorio Rodríguez Gómez, quien expone que, “(...) es un examen completo o intenso de

una faceta, una cuestión o quizás los acontecimientos que tienen lugar en un marco geográfico a lo largo del tiempo” (Rodríguez, 2008, 91). En este estudio se describen características, se limita a la descripción general detectada o bien intenta partir de la realidad estudiada y descrita para intentar razonamientos inductivos y se lleva a cabo un razonamiento heurístico que permite una interpretación nueva (Álvarez y Barreto 2010).

El caso que se expone en la presente investigación se analiza, minuciosa y sistémicamente, un fenómeno específico, un problema práctico y actual, lo cual le adjudica mayor importancia y utilidad pues permitió conocer la situación real de las competencias profesionales para la interpretación patrimonial de los guías de la agencia de viajes gaviota Tours Varadero.

Los métodos empíricos seleccionados y/o elaborados son los siguientes:

Observación participante: Es un método interactivo de recogida de información que requiere la implicación del observador en los acontecimientos o fenómenos que se están observando. Supone participar en la vida social y compartir las actividades fundamentales que realizan las personas que forman parte del estudio (Rodríguez, 2018) En este caso se empleó con el objetivo de constatar el desempeño de los guías en las excursiones y las competencias para la interpretación del patrimonio, manifiestos durante el desarrollo de las mismas (Anexo 1)

Entrevista en profundidad: Es un método que no requiere una estructuración previa sino que, a partir de determinadas ideas ya fundadas, se elabora un listado de temas que permite al entrevistador profundizar y/o buscar explicaciones a cada uno de los fenómenos que se analizan y de esta manera acceder a los conocimientos y creencias de cada entrevistado y conocer cómo ellos, en la situación analizada, ven el problema sin inducir sus respuestas (Rodríguez 2008). Se utilizó con el objetivo de obtener información sobre la agencia de viajes Gaviota Tours Varadero, las excursiones que realizan, formación y desarrollo de competencias profesionales de los guías, causas que lo condicionan y criterios sobre el estado actual de la interpretación en los guías. (Anexo 2).

Análisis de documentos: Constituye un proceso creador independiente, condicionado por la forma y el contenido del propio documento, así como por los objetivos y circunstancias de realización de la investigación. Tiene como fin la obtención de información auténtica y confiable, se analiza según el medio utilizado (escrito, visual, computarizado) y según el vínculo entre emisor y receptor (personales, oficiales, sociales) (Freyre, citado por Calderín, 2015). En este caso permitió obtener información relacionada con la agencia de viajes

Gaviota Tours Varadero, sus excursiones, la formación de los guías intérpretes, el desarrollo de los aspectos competenciales, vías y modos de promoción, a partir de las regulaciones establecidas (Anexo 3).

Todo lo anterior contribuyó satisfactoriamente a la culminación de la etapa de diseño correspondiente a la primera fase investigativa mediante la confección de los instrumentos a utilizar. Luego de ello, y aprovechando los primeros contactos en la agencia de viajes Gaviota Tours Varadero, se comenzó el trabajo de campo (segunda fase)

El acceso al campo “es un proceso por el que el investigador va accediendo a la información fundamental para su estudio (...) casi permanente que inicia el primer día y que termina al finalizar el estudio (...) tarea que persiste, pues, con mayor o menor exigencia a lo largo del proceso de recogida de datos (...)” (Rodríguez, 2008, 105). Supone un contacto frecuente con las personas del lugar hasta alcanzar la confianza que se requiere para revelar datos que no se mostrarían a otros.

Para el acceso al campo, se solicitó un permiso de entrada a los responsables de las diferentes áreas en la agencia de viajes Gaviota Tours Varadero. En este caso, el permiso fue otorgado por el director de la agencia, Pedro Martín Suárez, quien se mostró interesado en la investigación y en disposición de colaborar para obtener los resultados esperados con el proceso investigativo. Esta etapa se realizó atendiendo a las estrategias de vagabundeo y la construcción de mapas.

La autora efectuó su entrada al campo en el mes de noviembre de 2018, presentándose como estudiante de la carrera de Licenciatura en Turismo y, por supuesto, amparada por un documento oficial elaborado por la Agencia de Empleos Territorial Gaviota Varadero válido durante todo el transcurso de la investigación.

El vagabundeo permitió el acercamiento inicial informal al escenario y las personas donde posteriormente se realizaría la recogida de información. Posibilitó entrar en contacto con el aspecto externo, las características de la zona y del entorno, una mayor aproximación a las actividades que se desarrollan en la agencia de viajes lo cual tributó a la posterior selección de los informantes. Esta no resultó una tarea complicada, pues desde el comienzo las personas manifestaron su disposición de colaborar con la investigación.

La construcción de mapas posibilitó el acercamiento formal, a partir del cual se construyeron mapas sociales, temporales y espaciales en los que se recogieron las características

generales de la institución, el catálogo de excursiones actualizado, el desempeño de los guías de turismo y la experiencia laboral del personal; además la ubicación del personal, los documentos reguladores y los recorridos turísticos, así como los horarios en los que se llevarían a cabo las entrevistas, el análisis documental y la observación a las excursiones, todo lo cual brinda una imagen de integración en el campo de acción. Se pudo, realizar el pilotaje para comprobar los instrumentos de recogida de información ya construidos.

La recogida productiva de datos es una etapa dentro de esta fase. Según Rodríguez (2008) es cuando, mediante el empleo de nuestras percepciones o sentidos y/o un instrumento, se puede abordar la realidad que se pretende estudiar y llevarla a una representación o modelo que resulte más comprensible y fácil de tratar. Es en este momento cuando se aplican los instrumentos previamente elaborados y probados para obtener la información que se busca.

Para ello la observación se concretó en las excursiones efectuadas por los guías de la agencia de viajes Gaviota Tours Varadero en las cuales pudo participar la investigadora y de las que extrajo la información pertinente para comprender el ejercicio, específicamente, el correcto desarrollo de la actividad y la puesta en práctica de las competencias profesionales de los guías para la interpretación del patrimonio durante los recorridos. En base a lo anteriormente planteado, se confeccionó un plan de control que contribuyó a archivar los datos obtenidos para su posterior utilización. Se participó en ocho excursiones expuestas en el Catálogo de la agencia para el año fiscal, basadas fundamentalmente en la visita a sitios patrimoniales de la localidad: 4 Matanzas Yumurí (Anexo 4) y 4 Jeep Safari (Anexo 5).

La entrevista en profundidad contribuyó a sistematizar en los conocimientos del estado actual de la interpretación patrimonial en dicha agencia de viajes a través de las acciones que realizan sus guías. Fueron aplicadas un total de 21 entrevistas. La buena voluntad de los informantes quedó reflejada ante su aprobación para ser grabados durante cada una de las sesiones, de modo que estos audios constituyen una prueba real y testimonial de la aplicación y veracidad de los instrumentos. Consecuentemente, fueron plasmados todos los criterios expuestos por los mismos en un cuaderno de notas como constancia del proceso, así como los comentarios realizados por la autora al cierre de cada entrevista.

Se realizó el análisis de cinco tipos de documentos. El Catálogo de excursiones y circuitos para la temporada 2018-2019 confeccionado en diciembre del pasado año el cual, además de mantener varios elementos de los precedentes, agrega otras ofertas en las excursiones.

El currículum de los informantes constituye una herramienta importante para conocer el nivel profesional de cada uno de los guías, así como los años de experiencia que poseen trabajando en dicha agencia, lo cual responde en gran medida a los criterios establecidos por la autora del presente estudio para llevar a cabo la selección de los informantes. Otro elemento importante lo constituyen los planes de superación de los guías turísticos que ofrece la entidad y se pudo constatar cuáles son los más solicitados y el tema en torno al cual se desarrollan. Se realizó un análisis de brochures y otros medios de promoción que utiliza la agencia para la venta de las excursiones que incluye el catálogo. Asimismo, se estudiaron otros documentos oficiales como los contratos que realiza la agencia (Anexo 6).

Durante esta etapa se precisó asegurar el rigor de la investigación. Para ello se tuvieron en cuenta los criterios de suficiencia y adecuación de datos. Los primeros referidos a la cantidad de datos recogidos, antes que al número de sujetos. Esta se consiguió cuando se saturó la información, es decir, no se aportaba nada nuevo. Los segundos, alusivos a la selección de información de acuerdo con las necesidades del estudio. Lo expuesto permitió la determinación de los informantes que facilitaron los datos necesarios para comprender el significado y las actuaciones que se desarrollan en este contexto.

Las unidades de análisis que facilitaron las indagaciones empíricas fueron 21 informantes: 16 Guías "B" de Turismo y Jefe de Guías, Especialista Comercial, Jefe del Departamento de Recursos Humanos, Capacitador, Jefe del Departamento de Operaciones, todos pertenecientes a la agencia de viajes Gaviota Tours Varadero. La selección se realizó sobre la base de criterios establecidos por la investigadora como tener cinco años o más de experiencia de trabajo en dicha agencia, poseer conocimientos de interpretación patrimonial y de la actividad de guiaje, presentar interés en colaborar con la investigación.

Se empleó una muestra no probabilística pues el estudio realizado solo precisaba de personas que poseyeran particularidades determinadas en el diseño del problema; lo que se pretendía con este era hallar los informantes competentes que contara con la preparación y experiencia requeridas. En este sentido, la investigación cualitativa propone estrategias de selección de informantes que suponen una selección deliberada e intencional (Rodríguez 2008) por lo que el tipo de muestreo fue por máxima variedad, lo cual permitió conocer los criterios de diferentes especialistas que poseían rasgos comunes y experiencias en el tema abordado, y los intereses y opiniones de los guías en relación a la práctica interpretativa.

Los apuntes realizados durante todo este proceso investigativo tributaron al análisis de los datos que durante esta etapa se obtuvieron, de manera preliminar, y con ello la retirada del campo de investigación.

La fase analítica del proceso investigativo permitió considerar el estudio con un innegable grado de profundización y sistematización en la temática abordada. En este sentido, una vez obtenida toda la información necesaria, se procedió a la reducción, disposición y transposición de los datos. Este ordenamiento condujo a la obtención de resultados y verificación de conclusiones y a la contrastación de los mismos con los referentes teóricos expuestos.

Para procesar la información adquirida se utilizó la triangulación. Según plantea Rodríguez (2008, 70) constituye la utilización de una gran variedad de fuentes de información, de diferentes investigadores, de perspectivas diversas para interpretar los datos, de múltiples métodos e incluso de distintas disciplinas en una investigación. En este sentido, se contrastaron los resultados del análisis de la aplicación de cada uno de los métodos utilizados, en cada una de las dimensiones en que se operacionalizó la categoría de análisis, lo que permitió precisar las regularidades de su estado actual.

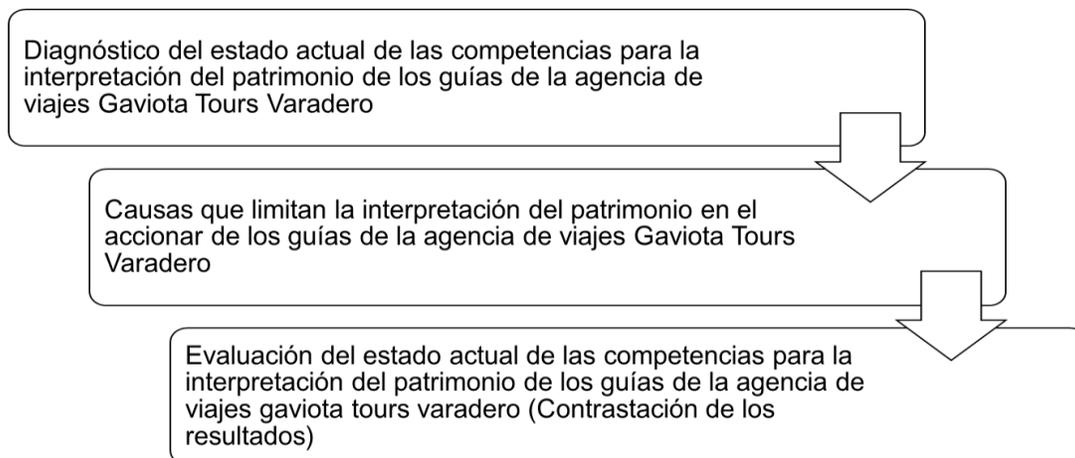
La última fase de la investigación, la informativa, comprendió la elaboración del informe de investigación y la socialización de los resultados. Para presentar el informe se plasmó en soporte digital toda la información y apoyado del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones se presentó en la agencia de viajes Gaviota Tours Varadero con la participación de directivos, informantes, trabajadores en general, profesores y especialistas del tema, así como funcionarios del MINTUR.

Ello permitió que la Delegación del MINTUR en Varadero, después de analizada la investigación, avalase que los resultados obtenidos responden a la solución de una de las problemáticas presentes en su banco de problemas, considerándolo de gran importancia para su entidad al posibilitar nuevas proyecciones y estrategias de trabajo en relación a la formación de las competencias profesionales para la interpretación del patrimonio de los guías de la agencia de viajes Gaviota Tours Varadero (Anexo 7)

CAPÍTULO III: EVALUACIÓN DEL ESTADO ACTUAL DE LAS COMPETENCIAS PARA LA INTERPRETACIÓN DEL PATRIMONIO DE LOS GUÍAS DE LA AGENCIA DE VIAJES GAVIOTA TOURS VARADERO

En este capítulo se presentan los resultados alcanzados a partir de los objetivos específicos trazados, tal como muestra la figura 5. Se tuvo en cuenta la información interpretada a partir de los instrumentos aplicados durante la recogida de datos.

Figura 5. Hilo conductor del capítulo III.



Fuente: Elaboración propia

3.1. Diagnóstico de las competencias profesionales de los guías de la agencia de viajes Gaviota Tours Varadero.

Los métodos empíricos empleados a lo largo de la investigación, en este caso, el análisis de documentos oficiales como catálogos, contratos, planes de superación, currículos, entre otros, además de la realización de excursiones a la ciudad de Matanzas junto a los guías designados para la tarea y las entrevistas efectuadas a toda persona que cumpliera con los requisitos establecidos en la investigación constituyeron un pilar fundamental en el desarrollo y materialización del mismo, pues al concluir se pudo corroborar que:

Los guías tienen conocimiento de las características generales de los segmento de mercado con los que trabaja la agencia, lo cual resulta provechoso emplear para conocer las expectativas y percepciones de los clientes con respecto a la actividad que se realiza unido a la capacidad que tienen de establecer relaciones fraternas con los visitantes; sin embargo no poseen habilidades para analizar los diferentes tipos de audiencia con que trabaja, lo que limita una comunicación efectiva del mensaje interpretativo.

Estos guías desconocen los elementos teóricos relacionados con la interpretación del patrimonio como su significado, sus principios o sus tres pilares fundamentales, lo cual dificulta el aprovechamiento de las facilidades que brinda el entorno a la vez que no se toma en cuenta la importancia de dicha interpretación como un instrumento de gestión. Ello queda reflejado en el siguiente fragmento extraído de la entrevista realizada a una de las guías de la agencia, la cual sostiene que (...) *las técnicas de interpretación se aprenden estudiando y se concretan en la práctica atendiendo al tipo de público con el que trabajas, por ejemplo a los alemanes les gusta que les hables de la naturaleza, las plantas, las aves, etc.; los rusos les encanta dar caminatas largas de hasta 2 horas o más, algo que no puedes hacerle al canadiense. Cuando ves que la actividad está aburrida tienes que buscar algo que los motive (...).*

La misma entrevistada plantea que ellos no están en la obligación de dominar los significados de cada uno de los recursos visitados, pues para ello están los guías locales en dichos sitios lo cual corrobora un desinterés parcial en la superación en torno a temas patrimoniales.

Durante la observación realizada a una de las excursiones de la agencia por parte de la autora, esta comprobó que el guía encargado no pudo establecer un vínculo entre los significados de los recursos y el grupo de visitantes pues, a pesar de los años de experiencia en la agencia, no poseía los conocimientos necesarios sobre el área en la cual estaba trabajando, ejemplo de ello fue la visita al Parque de la Libertad y la explicación del Casino Español, al cual solo hizo una pequeña referencia al no conocer los rasgos, procesos, valores y significados que emana dicho recurso.

La justificación del guía al responder a la pregunta de la autora de por qué no se profundizó más en cuanto a las condiciones pasadas y presentes del mismo para crear conexiones con los significados en el público fue *“no vivo en esta comunidad y, además, esta excursión es una de las menos vendidas por la agencia”*. El resultado de dicho desconocimiento, unido a la no utilización de métodos y técnicas de interpretación provocó la desmotivación del grupo el cual no prestó atención a la información brindada por el guía.

De igual forma, desconocen las herramientas metodológicas para analizar a los visitantes, tanto reales como potenciales, y no dominan las técnicas interpretativas para adecuar los mensajes al público, lo cual influye desfavorablemente en la actividad de revelar los

significados de un recurso patrimonial, además no saben elaborar un plan de interpretación. Estas insuficiencias tributan a la falta de habilidades para elaborar mensajes interpretativos, efectivos y creativos que establezcan un nexo entre los visitantes y los significados propios del recurso, a la ineficiente planificación interpretativa y a la poca interacción que pueden establecer con los habitantes de las comunidades, lo cual pudiera convertir la actividad en algo más que un simple recorrido, en una nueva experiencia, en una nueva oportunidad. En este sentido, toda la información que el guía ofrece, carece de un mensaje que incluya temas de interés común como el amor, la vida o la familia, por solo citar algunos.

Los guías no poseen habilidades para identificar la idea esencial del sitio que se visita, por lo que no pueden transformarla en una oración-tema que aborde un producto interpretativo determinado. Poseen conocimientos generales sobre los recursos patrimoniales los cuales van adquiriendo con la experiencia; a pesar de esto, no saben cómo evaluar algunos elementos con potencial interpretativo, por ejemplo la capacidad de resistencia que puede tener un recurso para un visitante con respecto a otro, lo cual quedó manifiesto durante la visita al Museo Farmacéutico de la ciudad, donde los elementos allí expuestos dejaron totalmente fascinados a los clientes chinos mientras que para los alemanes no tuvo el mismo impacto.

Existe desconocimiento total del proceso para producir programas y productos interpretativos. Estos no tienen las capacidades necesarias para sugerir nuevas rutas y programas de excursiones, sino que todos se rigen por un catálogo diseñado con anterioridad por la agencia, el cual resulta prácticamente invariable. Además, tienen limitadas habilidades para elaborar guiones interpretativos con base metodológica, lo cual se confirma mediante la entrevista realizada a otro guía el cual asegura que *“(...) cada guía tiene el guión de su recorrido preelaborado por él mismo, partiendo de la experiencia adquirida en cada uno de los sitios que se visitan, aunque la esencia de la información es la misma para todos”*.

Los guías de mayor experiencia conocen las motivaciones de los visitantes, ya sea por haberlo estudiado con anterioridad o por la experiencia que posea en este sentido. Sin embargo, no analizan la interpretación como un proceso creativo donde deben ser identificados no solo los temas interpretativos del sitio sino también los recursos tangibles y los significados intangibles que posea, de manera que pueda establecer vínculos entre estos y los visitantes mediante la utilización de las técnicas apropiadas, lo que proporcione a la audiencia la oportunidad de interactuar con dichos significados.

Los guías conocen, en teoría, los medios y soportes para la interpretación del patrimonio, sin embargo, no poseen las destrezas para seleccionar y decidir la oportunidad de utilizar alguno que dinamice la actividad y contribuya a su correcta realización. En este sentido, es necesario reconocer la falta de medios y soportes que apoyen esta práctica, resultado de las carencias económicas del destino y el país en general.

Una de las visitas que incluye la excursión a Matanzas es a las Cuevas de Bellamar. En uno de los recorridos realizados por la autora de esta investigación, el guía local mostró un material audiovisual a los visitantes antes de acceder al sitio, de manera que esto constituyó una verdadera motivación para el público al presentarse todo un paraíso subterráneo al alcance de su mano, sintiendo la necesidad de visitarlo y disfrutar de cada significado del recurso, conocer las leyendas del Salón de los Espejos o de la Fuente de la Juventud, por solo mencionar algunos.

Se evidenció que en la agencia, el personal que labora en oficinas, en su mayoría, posee nivel superior siendo los más frecuentes los Licenciados en Turismo o Ingenieros Industriales. En cuanto a los guías de turismo, predominan los que tienen un nivel escolar como técnico medio, seguidamente los de nivel medio superior y en el menor de los casos, los de nivel superior graduados de Licenciatura en Lengua Inglesa, Estudios Socioculturales y Comunicación Social, los cuales tienen desarrolladas habilidades fundamentales para el trabajo con el público. En este sentido, según comentó una de las entrevistadas, *“el personal que desarrolla la actividad de guiaje posee muy alta calidad humana lo cual contribuye a un mejor intercambio con los visitantes”*.

Los graduados universitarios, Licenciados en Estudios Socioculturales y en Lengua Inglesa, son los únicos que abordan en su formación temáticas en relación a la interpretación del patrimonio, sin embargo, no se les prepara para actuar como guías intérpretes, queda en el plano teórico. El resto de los guías no lo recibieron en su formación, lo cual da la medida de la falta de preparación en torno a los elementos teórico-metodológicos que definen la interpretación del patrimonio.

Todos los guías entrevistados se sienten a gusto con la actividad que realizan y se sienten en el compromiso de superarse para brindar un mejor servicio a los visitantes que deseen vivir algo novedoso e interesante. Están seguros de que su trabajo contribuye, de manera satisfactoria, al desarrollo de distintas comunidades dotadas de patrimonio y en las que los

pobladores se encuentran en disposición de ayudar a mejorar dicha actividad mediante su experiencia de vida en estas localidades.

Los guías, en su mayoría, poseen valores y actitudes indispensables en el momento de intercambiar con los visitantes, de transmitir sus vivencias, sus conocimientos y cada significado de manera que el cliente cree su propia historia y se sienta identificado con cada sitio que visita.

El personal que realiza esta actividad tiene la capacidad de sensibilizarse ante las necesidades del público con el que trabaja, de manera que la empatía constituye un elemento fundamental para el guía, pues permite conocer las perspectivas del visitante y las diversas emociones que puedan provocar los significados de los recursos en cada uno de ellos.

Estos guías conocen la necesidad de salvaguardar el patrimonio, ya sea natural y cultural, por lo que aprovechan su labor para concientizar a los visitantes de la importancia de preservar cada recurso patrimonial mediante el vínculo que debe establecer entre cada una de las partes. A pesar de ello, muchas veces no logran estos nexos por el desconocimiento de los métodos y técnicas de interpretación, pues, si no se interpreta correctamente, el visitante no entiende los significados del recurso, si esto no pasa no aprecia lo que está viendo o sintiendo, lo que conlleva a no proteger el sitio, pues no se cuida lo que no se ama.

Los guías de la agencia gozan de valores y actitudes congruentes con la acción interpretativa que realizan lo cual atenúa, en alguna medida, los efectos negativos que conlleva el desconocimiento y las limitadas habilidades en torno a la interpretación del patrimonio. Estos rasgos positivos de la personalidad de los guías contribuyen a una mejor comprensión de las necesidades, creencias y valores del público destinatario por parte de los mismos.

Mantienen buenas conductas que propician el trabajo en equipo, pues para el desarrollo de la actividad necesitan la colaboración de cada uno y con ello, toman las experiencias de sus colegas como base para la solución de dificultades que se le puedan dar posteriormente. Estos criterios se corresponden con los elementos básicos del perfil del intérprete expuestos por (INTEPA 2012), los cuales exponen que este se conforma con los conocimientos que poseen los guías, las habilidades y las cualidades personales. No obstante, muchos guías no comprenden la necesidad real de una buena interpretación patrimonial, por lo que dejan de

lado el estudio en torno a estos temas y refuerzan la preparación en otros aspectos como el dominio de idiomas.

Los guías de la agencia de viajes Gaviota Tours Varadero tienen dominio de varios idiomas, lo que se considera esencial para la selección del personal que realiza esta actividad y se corrobora que no posea discapacidades físicas ni en el lenguaje. Estos refieren que no se les exige el dominio de conocimientos ni habilidades interpretativas en el momento de ingresar a la agencia de viajes, solo una preparación general en temas histórico-culturales, sin tener en cuenta que una buena interpretación sensibilizará al cliente y hará que este ame, respete y, sobre todo, preserve el patrimonio.

Los resultados presentados permitieron identificar regularidades en relación con la preparación de los guías para interpretar el patrimonio al conducir los recorridos turísticos.

Fortalezas:

- Condiciones favorables del entorno donde se desarrolla el producto turístico, recursos turísticos de gran atractivo y valor patrimonial.
- Conocimiento de las características mercado
- Dominio de idiomas extranjeros
- Comportamientos positivos y favorables para el trabajo en equipo
- Guías comprometidos y disciplinados.
- Existencia de excursiones turísticas que ponen en uso recursos culturales y naturales de gran valor para la interpretación patrimonial.

Debilidades:

- Los guías no poseen un conocimiento claro del significado de la interpretación del patrimonio cultural, su contexto, los entornos para su aplicación, y su potencial como instrumento de comunicación y de gestión in situ.
- Los fundamentos de interpretación, del recurso, de la audiencia y de las técnicas interpretativas son elementos que dominan parcialmente los guías y no siempre lo aplican de manera adecuada.
- Los guiones de recorrido no están estructurados adecuadamente ni ofrecen los fundamentos metodológicos para el desarrollo de las técnicas de interpretación.
- Poco tiempo dedicado a la preparación previa a la actividad de guiaje.

- Muy pocos elaboran mensajes interpretativos impactantes y creativos que “enlacen” los intereses del visitante con los significados inherentes del recurso.
- La mayoría de los guías no son capaces de valorar la necesidad de una correcta interpretación del patrimonio, por lo que no desarrollan habilidades para analizar y evaluar la efectividad de la interpretación, tanto en la transmisión como en asimilación del mensaje interpretativo.
- No todos poseen el carisma que requiere un guía, ni poder de síntesis ni habilidades comunicativas.
- Insuficiente disponibilidad de información y medios especializados para la preparación del guía en la conducción de recorridos.
- Falta de interés por la autogestión del conocimiento sobre la interpretación del patrimonio.

Se pudo constatar que las debilidades encontradas están condicionadas por determinadas causas identificadas en la investigación.

3.2 Causas que limitan la interpretación del patrimonio en el accionar de los guías de la agencia de viajes Gaviota Tours Varadero

Para determinar las causas que limitan la interpretación del patrimonio en el accionar de los guías los métodos empíricos utilizados fueron la observación a diferentes excursiones, la entrevista a aquellas personas que estuvieran vinculadas a la actividad de guiaje y el análisis de documentos oficiales.

La inexistencia de un centro de formación de guías intérpretes del patrimonio influye de manera desfavorable en la labor del guía y en el desempeño eficaz de sus competencias profesionales para la interpretación del patrimonio, pues este no posee los conocimientos teórico-metodológicos esenciales para el desarrollo de la actividad de guiaje interpretativo.

La agencia de viajes Gaviota Tours Varadero, en conjunto con la Escuela de Hotelería y Turismo, ofrecen cursos de capacitación y superación a los guías de la agencia en temas como el idioma, la naturaleza, primeros auxilios y la cultura. Sin embargo, de un total de 12 cursos, a este último solo se dedica uno de capacitación que aborda los aspectos generales del patrimonio y es impartido en los meses de baja turística, el cual es ofertado a todos los guías que no lo hayan cursado con anterioridad. A partir de los criterios de los entrevistados se conoció que en estos se abordan los elementos teórico-metodológicos de la

interpretación, lo cual se evalúa al finalizar el mismo con una clase práctica a la ciudad de Matanzas.

Constituyen otras deficiencias, no contar con suficientes cursos de habilitación o postgrado que aborden el tema de interpretación del patrimonio. Además de la preparación que debe poseer un guía sobre la Historia de Cuba y de la localidad, no existen cursos especializados en estas temáticas.

Las oportunidades para matricular en los cursos que se ofertan son limitadas, pues estos deben suplir las necesidades de todas las agencias de viajes del polo. Se pudo constatar, mediante las entrevistas, que existe falta de interés de algunos guías por superarse en cuanto a estos temas, sobre todo en los jóvenes que son contratados eventualmente en la agencia, pues ellos entienden que *“aprendiendo de los guías mayores es suficiente para llevar a cabo sus propios recorridos”*. No tienen en cuenta que extienden toda una cadena de errores teórico-metodológicos transmitidos de unos a otros compartiéndolo con el público de manera automática.

Otra de las dificultades que se presenta, como ya se había mencionado, es que *“con noveno o duodécimo grado se puede adquirir la plaza siempre y cuando se obtenga la calificación de 4 o más en el examen de aptitud”*, según plantea uno de los entrevistados.

Sin embargo, con el nivel de escolaridad que se les exige, hay habilidades cognitivas que aún no se han desarrollado. Entre las exigencias están solamente el conocimiento de dos idiomas y aprobar el examen de aptitud.

Según afirma la capacitadora, *“los aspectos relacionados con el patrimonio y su interpretación son abordados luego en los cursos de capacitación y en la práctica con un guía de experiencia, unido a la autopreparación de cada uno de ellos en torno a estos temas”*. Esto no se cumple a cabalidad, pues se pudo comprobar que hay déficit de bibliografía para consultar en la propia agencia de viajes donde no se cuentan con manuales para la preparación en este sentido, además, son pocos los que se autogestionan el conocimiento en torno al tema mediante las oportunidades que brindan las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones; este requisito resulta esencial para su superación personal y por ende, propicia la aprehensión de modernas técnicas y conocimientos para la salvaguarda del patrimonio que se posee.

En torno a esta limitante, uno de los guías entrevistados afirmó que *“no se exigen conocimientos específicos de interpretación del patrimonio porque eso se aprende con los años, estudiando, viendo a otros guías de más experiencia y con los cursos de capacitación que da la agencia”*.

Los guías se limitan a un mismo recorrido sin despertar el interés en los clientes por los sitios patrimoniales de la ciudad y muchas veces, por cuestiones de tiempo, no visitan los sitios que están incluidos en las opcionales o simplemente prefieren que los visitantes lo hagan de manera independiente, pues el cansancio del día no les permite concluir su labor. Esto conduce a la insatisfacción del público, pues visita lugares de los cuales no comprende su significado e importancia por lo que no logra interconectarse, provocando un total desinterés por el mismo y la pérdida de una gran oportunidad para promover la conservación de un sitio patrimonial.

Se constató que los guías, durante el periodo de transfer, solo informan datos generales de Cuba a los clientes durante el recorrido del aeropuerto al hotel. Según la Especialista Comercial a Matanzas solo se dedican dos excursiones del total. En algunas ocasiones se conforman a petición de los clientes, pero muy esporádicamente. En este sentido, se constató que es bastante escasa la promoción de estas opcionales por lo que son las menos vendidas por la agencia, a pesar de los grandes valores patrimoniales de esta ciudad. Las excursiones más demandadas por los clientes son Habana Colonial y Crucero del Sol.

Prefieren Habana Colonial por las ofertas y servicios que ofrecen y la manera en que tienen concebidas las opcionales de turismo patrimonial, no sucede así en el caso de Matanzas. Durante la observación realizada a una excursión que incluyó el Museo Farmacéutico, como inmueble representativo de la ciudad, se detectaron algunas deficiencias en relación al aprovechamiento de las fortalezas patrimoniales de la ciudad y el tiempo.

Al salir del museo y una vez estando en el Parque de la Libertad, el guía recomendó a los clientes recorrer el paseo peatonal de la Calle Medio sin exponer que esta arteria los conducía a la Plaza de la Vigía, sitio fundacional de la ciudad, alrededor de la cual se concentran los inmuebles e historias importantes de la ciudad, descartando así la posibilidad de potenciar el turismo patrimonial y ofertar estos sitios como recursos patrimoniales.

En el Parque de la Libertad se hubiesen aprovechado las potencialidades interpretativas al exponer el simbolismo del conjunto escultórico y los edificios que rodean la plaza. Se pasó

por alto la oportunidad de ofertar los servicios de los hoteles Velasco y Louvre, de la Viña, la Sala White, el Café Biscuit y de motivarlos a visitar estos espacios y así conocer y nutrirse la historia, la cultura y el patrimonio e intercambiar con los habitantes del Centro Histórico.

El tiempo de la excursión es bastante limitado en correspondencia con la gran cantidad de sitios que se pudieran visitar. Además, este factor influye, sin dudas, en la falta de intercambio entre los visitantes foráneos y los habitantes de las comunidades, desaprovechando la posibilidad de que el público conozca las costumbres y tradiciones de un pueblo hospitalario que hace de Cuba una isla auténtica, y de Matanzas un corredor turístico.

Los guías expresan su interés en la preparación antes de ejecutar un recorrido turístico, sin embargo, el guión no incluye aspectos vinculados a la interpretación del patrimonio, no tiene en cuenta la fortaleza de los recursos patrimoniales a interpretar, no se hace una diferenciación para determinados tipos de públicos y no se tienen en cuenta las necesidades e intereses de los mismos. Son guiones carentes de una metodología que permita transmitir de manera coherente y asequible al cliente los valores y significados de los bienes patrimoniales.

Desde el comienzo del recorrido, el guía brinda gran cantidad de información. Este informa, a groso modo, elementos sobre cada comunidad por la que se transita. Por ejemplo, al arribar al poblado de Carbonera explica que es un poblado pequeño donde se encuentra el Aeropuerto Internacional de la provincia de Matanzas, lo cual manifiesta que solo se brindan datos, no se interpreta o se dan rasgos ni significados de estas comunidades.

Otra de las limitantes identificadas es que, la mayoría de las dificultades que presentan los guías son con los prestatarios de servicios como Transgaviota. En ocasiones los ómnibus llegan retrasados al punto de salida y esto afecta la calidad del recorrido, pues el tiempo del que disponen los clientes se ve afectado por esta indisciplina, impidiéndoles disfrutar del recurso patrimonial en el horario establecido. Según el Jefe de Operaciones el mismo efecto tiene el retraso en los restaurantes.

Otra insuficiencia detectada es que el Departamento de Calidad procesa todas las encuestas mediante la elaboración de un resumen quincenal con los resultados de las mismas, los cuales se envían a los prestatarios cuando hay algún elemento que deban conocer. Sin embargo, ninguna de ellas hace alusión al trabajo del guía durante los recorridos realizados, no se evalúa si el cliente quedó satisfecho o no con la actividad de guiaje recibida. Por lo

tanto, no contribuyen a erradicar las insuficiencias detectadas por los turistas durante el ejercicio de interpretación ni a socializar las experiencias y buenas prácticas de quienes se destacan.

Uno de los guías entrevistados afirma que otra de las problemáticas es *“la ausencia de guías locales que son los encargados de explicar al cliente la historia y la importancia de un lugar, pues los guías de la agencia no tenemos porqué dominar las particularidades de un lugar, ya que nos forman con conocimientos muy generales”*. En los sitios museables existen guías locales, muchos de ellos poco preparados en aspectos relacionados con la interpretación del patrimonio, pero en la gran mayoría de los espacios abiertos no existen intérpretes del patrimonio por lo cual se hace necesario que, previo a la selección de estos recorridos, se capaciten a los guías de la agencia.

La falta de medios y soportes que contribuyan a mejorar la actividad de interpretación está estrechamente relacionada a la difícil situación económica en la que se encuentra el país, sin embargo, hay algunos ya sean personalizados o no, que no requieren de gran inversión sino del empeño y correcto desarrollo de la labor del guía, como mostrar libros, folletos o simplemente interpretar de manera adecuada cada sitio patrimonial. Esto actúa de forma desfavorable en la transmisión del mensaje interpretativo y con ello en la preservación de los bienes patrimoniales, al no poder establecer una conexión eficaz con el público visitante.

Todos los resultados presentados permiten resumir las principales causas que limitan la interpretación del patrimonio en el accionar de los guías de la agencia de viajes Gaviota Tours Varadero:

- En la agencia se puede apreciar que la mayoría de los guías tiene nivel escolar medio, y medio superior, sin formación en interpretación del patrimonio. Algunos guías son eventuales.
- Los graduados universitarios, licenciados en Estudios Socioculturales y en Lengua Inglesa, son los únicos que abordan en su formación temáticas en relación a la interpretación del patrimonio, sin embargo, no se les prepara para actuar como guías intérpretes, queda en el plano teórico.
- No existe un centro para la formación de los intérpretes o guías
- No tener en el territorio la oferta de cursos de habilitación o postgrado sobre interpretación del patrimonio

- Limitadas capacidades para matricular los cursos de superación que ofrece la Agencia o FORMATUR
- Poco interés de algunos guías en superarse
- La selección del personal que desarrollará la actividad no es la más correcta.
- No toman en consideración la participación activa de los visitantes

Las causas identificadas explican, en alguna medida, la limitada preparación de los guías para la interpretación del patrimonio y, por consiguiente, en su accionar durante los recorridos turísticos.

3.3 Evaluación del estado actual de las competencias para la interpretación del patrimonio de los guías de la Agencia de Viajes Gaviota Tours Varadero

Para llevar a cabo el análisis de los diferentes factores que influyen en el correcto funcionamiento de la agencia de viajes Gaviota Tours Varadero, en este caso conocer aquello que el cliente espera de la entidad y lo que realmente percibe luego de haber consumido sus servicios se elabora un plan que incluya la superación de los empleados de la agencia en diversos temas mediante los cursos otorgados. Sin embargo, aún es insuficiente la labor realizada en este aspecto, pues se carece de un programa metodológico que capacite a los guías de la agencia en temas de interpretación patrimonial.

Las excursiones y otros recorridos realizados por la agencia de viajes Gaviota Tours Varadero (recogidos en el Catálogo de excursiones para el 2019) incluyen aspectos que ofrecen al visitante el contacto directo con la cultura e identidad cubana, lo cual contribuye a una mejor promoción de los paquetes elaborados por la agencia, los cuales se comercializan en diferentes eventos de índole internacional, nacional o local, como las Ferias Internacionales de Turismo efectuadas cada año, en los burós de ventas radicados en hoteles, centros comerciales, tiendas, etc.

Para atender esta amplia cartera de productos, los guías cuentan con una preparación general pues los elementos naturales, históricos y culturales están estrechamente relacionados y, en muchas de las excursiones se incluyen todos ellos, por lo que estos deben otorgarle una significación específica a cada recurso que se interpreta durante los recorridos turísticos para que el cliente se sienta satisfecho.

En este sentido, el guía debe poseer las habilidades necesarias que le permitan crear un mensaje interpretativo que capte toda la atención del visitante y, por consiguiente estar capacitado para conducir al intercambio de este con el recurso interpretado. De esta manera contribuye al cumplimiento de las expectativas que tiene el cliente sobre el producto que adquirió.

Sin embargo, a lo largo de la investigación se comprobó que los guías de la agencia no cuentan con los conocimientos y habilidades requeridas en torno a la interpretación del patrimonio por lo que es improbable que estos puedan revelar cada uno de los significados que emana un recurso patrimonial a la audiencia, al no dominar los métodos y técnicas interpretativas que se necesitan para establecer vínculos entre el público y el lugar, todo lo cual dificulta el desempeño eficaz de sus competencias profesionales para la interpretación del patrimonio y la comunicación de una buena imagen de destino que responda a las exigencias del mercado y del país.

A partir de lo anterior se puede afirmar que el deber ser de los guías de la agencia de viajes Gaviota Tours Varadero no se corresponde con la práctica interpretativa al no cumplir con lo establecido en los documentos oficiales analizados como parte de la investigación.

Durante los recorridos realizados se comprobó que los guías de la agencia de viajes Gaviota Tours Varadero, al no poseer las habilidades para interpretar los recursos patrimoniales producto del desconocimiento de los elementos teórico-metodológicos referentes a este tema, solo brindan información que para ellos puede ser relevante, no siendo así para el público.

En este sentido, antes de comenzar el recorrido el guía explica cuál será la ciudad a visitar y trata de llamar la atención del público con frases y comentarios sobre la misma, tratando de establecer un clima de confianza entre ambas partes. Cabe destacar que todo cuanto dice es previamente ensayado ya sea en otras excursiones en las que ha participado o si es principiante, repite lo que escuchó decir al guía mayor durante su proceso de preparación para llevar a cabo las excursiones guiadas.

En el trayecto, el guía explica cada lugar por el que se transita aunque no conozca algún cuento o rasgo significativo de las comunidades, hecho que demuestra que este solo se limita a compartir información con el visitante quien ni siquiera presta la debida atención pues no se siente conectado con cada uno de estos lugares, no siente la necesidad de indagar

sobre qué fue o qué pasó allí porque simplemente no se utilizó ninguna técnica que despertara su interés en buscar los detalles.

En esta explicación que el guía ofrece abundan muchas frases que repite de manera desordenada, sin significado alguno para el cliente pero que a su modo de ver podría aportar significado a alguna construcción o parque.

En toda esta información están incluidos muchos números correspondientes a fechas o tamaños, lo cual no va a quedar reflejado en la memoria de los clientes una vez terminada la visita pues es un tema que no es de su interés y que tampoco despierta en el visitante el deseo de proteger para que otros lo conozcan. En muchas ocasiones, la falta de preparación en torno al recurso que se interpreta conlleva a cometer errores de contenido que más tarde pudieran ser perjudiciales para la imagen de la agencia, pues, cada vez los clientes tienen mayor acceso a la información mediante el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, las cuales brindan todo cuanto estos deseen conocer desde cualquier lugar del mundo.

A pesar de estas dificultades, el guía no reconoce las fallas en su trabajo, sino que las repite en cada excursión que realiza. Además, no es capaz de discernir entre aquello que resulta de interés para su público y lo que no, pues no pone en práctica las habilidades que, según él conoce para estudiar a la audiencia, sus intereses y perspectivas hecho que contrasta con lo planteado en los documentos analizados con anterioridad y sus propios criterios expuestos en las entrevistas realizadas acerca de la empatía que este debe establecer con los visitantes.

Para estos guías, la clase comprobatoria que realizan al concluir el curso de capacitación sobre el patrimonio local otorgado por la agencia constituye el precedente fundamental para llevar a cabo los recorridos turísticos, por lo que reitera en cada uno de ellos lo mismo que le fue evaluado en ese momento, esto demuestra que este examen de actitud no permite que se midan todos los objetivos y que se pueda verificar que el entrevistado posee las competencias profesionales necesarias para el ejercicio de la interpretación.

Delegan en los guías locales toda la explicación de los rasgos significativos de los lugares, tal fue el caso de la visita a Río Canímar, a las Cuevas de Bellamar y el Museo Farmacéutico. En uno de los recorridos realizados por la autora de esta investigación donde el cliente pudo intercambiar con el personal encargado del guiaje, el cual se encuentra

capacitado en cuanto a los métodos y técnicas de interpretación, además de vasto conocimiento sobre los significados de cada recurso; sin embargo, en los espacios donde no se requiere de estos, entre ellos monumentos u otras edificaciones, el guía no demostró tener conocimiento del sitio y sus significados lo cual se contradice con uno de los pilares fundamentales de la interpretación, en este caso, el conocimiento del recurso que plantea que para traducir de forma apropiada los significados de los objetos y recursos patrimoniales de un sitio, los guías deben conocerlos lo suficiente como para hablar (o escribir) con claridad, propiedad y rigor.

El Jefe de Operaciones durante la entrevista realizada expresó que en la agencia tienen instaurado un sistema en el que de manera diaria el guía realiza un reporte de calidad donde deja plasmado como se desarrolló la actividad de manera general, además de expresar si ocurrió alguna incidencia, si el turista terminó satisfecho o no. Ello a su vez queda reforzado por la aplicación de las encuestas a los clientes, entregando una por ticket y a partir de la frecuencia de la excursión. Sin embargo, estos métodos resultan poco eficientes, pues no incluyen ningún indicador que evalúe el desempeño de las competencias profesionales del guía para interpretar los significados de los sitios que se visitan y con ello la satisfacción del visitante con su labor interpretativa, por lo cual se recomienda el diseño de instrumentos evaluativos relativos, diversos y factibles.

Al finalizar todo el recorrido, se puede notar el cansancio de los clientes producto de haber tenido una jornada cargada de visitas a diferentes sitios, sin embargo pudiera ser grata siempre que se haya adquirido un sentimiento de respeto y amor hacia los lugares que conoció, siempre que desee transmitir esas sensaciones a sus amigos y familiares o simplemente repetir la experiencia vivida pero todo con cuanto se queda el visitante no es más que números e información sin significado. En esencia, al regresar hotel e intentar transmitir y socializar las experiencias solo recordará que visitó X lugar fundado en “X” año por “X” persona y van a ser incapaces de transmitir una experiencia que le haya generado placer.

En la experiencia de la autora de la investigación, se pudo constatar que, cuando el público demuestra un determinado desinterés por lo que está explicando el guía, este se siente incomprendido por ellos, alegando que esos no son temas de interés de los clientes y que “ellos no saben nada de eso, por eso están distraídos”, sin embargo la labor del guía es sensibilizar a los visitantes mediante un mensaje interpretativo que dote de significado al

recurso patrimonial. A pesar de las disímiles herramientas que pudiera utilizar para conectar al público con el sitio, este no aprovecha estas oportunidades que pone en sus manos la interpretación y pierde, en ocasiones hasta la posibilidad de que el cliente le agradezca generosamente.

Toda estas fallas en lo que respecta a la interpretación del patrimonio pudieran evitarse antes de que los guías comiencen a trabajar en la agencia, sin embargo el examen de actitud que se les realiza cuando optan por esta plaza no tiene en cuenta evaluar los conocimientos y habilidades para la interpretación lo cual demuestra la ineficiencia de este ejercicio, que luego traerá peores consecuencias pues el guía no posee los conocimientos necesarios para sensibilizar a la audiencia con los significados de los recursos mediante la utilización de las técnicas adecuadas.

Según Jorge Morales (2002) el público que está en su tiempo libre no está obligado a poner atención, por tal motivo, es preciso no perder de vista a aquél que va a divertirse, a pasar un rato agradable en contacto con el patrimonio. Los visitantes buscan algo valioso para ellos mismos, por ello, acuden a parques, museos y espacios culturales e históricos; además, por naturaleza los humanos necesitan darle sentido o significado a sus experiencias.

Tilden (2006) comprendió que los visitantes no desean únicamente algo para mirar, sino para maravillarse, por tal razón, la forma de exponer los recursos debe encender la chispa de la curiosidad, pues los recursos poseen secretos listos para descubrirse (Ontiveros et al. 2011).

El desafío fundamental de la interpretación patrimonial en la actualidad es convertir el recurso en un atractivo para los visitantes. Su transformación para ser utilizados por el turismo es un proceso que requiere de una planificación detallada y de la puesta en práctica de herramientas para llamar la atención de los visitantes.

A groso modo, se puede afirmar que la agencia de viajes Gaviota Tours Varadero toma en consideración algunos de los fundamentos para la interpretación del patrimonio, aunque no sean llevados a la práctica siempre por los guías intérpretes del patrimonio. Todo ello contribuye a corroborar las causas que limitan el un desempeño eficaz de las competencias profesionales de los guías para la interpretación del patrimonio, hecho que debe ser dado a conocer a los principales directivos de la agencia y demás personal involucrado en la actividad de guiaje para lograr una mejor gestión turística del patrimonio cultural y natural en aras de su preservación.

Es necesario tomar en cuenta la importancia de concebir métodos de enseñanza en los diferentes centros que supongan el estudio de las competencias interpretativas que debe poseer un profesional del turismo, el cual demanda una preparación integral en materias que no han sido concebidas en los planes de estudio existentes. En este sentido, la inclusión de temas referentes al patrimonio, sus métodos, técnicas y metodología contribuiría a una formación integral de los guías como intérpretes y en consecuencia, a la mejora de la actividad turística en el destino y el país.

Resulta de vital importancia la unión de varios organismos ya sea a nivel nacional o local para llevar a cabo un modelo interpretativo de gestión que contribuya a promover el patrimonio natural y cultural. Se pueden incluir diferentes sectores entre ellos, el turismo, educación, cultura, economía entre otros que permitan la obtención de beneficios para cada uno de los participantes y, por supuesto, para el mercado. Estos planes que se desarrollen deben incluir, de manera necesaria, el significado de cada recurso patrimonial con que cuenta la localidad, su historia e identidad.

Dentro del sistema de turismo, las agencias de viaje son entidades indispensables, por ser las que mantienen un contacto más estrecho con el cliente durante su estancia y garantizan la movilidad del mismo dentro de los destinos. Toda persona que trabaje como guía de turismo deberá incorporar a su accionar diario un conjunto de buenas prácticas generales que contribuirán a su mejor formación y desempeño en el sector en cuestión. Ellas son:

- Lograr un adecuado “mensaje interpretativo” (el tratamiento imaginativo de los contenidos para ser presentados al público).
- Utilizar un lenguaje idóneo que determine gran parte del éxito, con componentes artísticos y creativos tales que atraigan la atención de los visitantes.
- Estructurar el mensaje en torno a una idea (oración-tema) recordable, una oración completa, con sujeto, verbo y predicado, que sintetice la información.
- El guía debe dar sentido a aquello que presenta ante el público, como el actor sobre el escenario
- Revelar el significado de un sitio más que explicar hechos y datos.
- Estimular la curiosidad más que simplemente satisfacerla.
- Llegar al corazón tanto como a la razón.

La contrastación de los resultados obtenidos con el deber ser de las competencias para la interpretación del patrimonio permitió constatar irregularidades en las prácticas interpretativas y favoreció el proceso de evaluación de los guías, identificándose como fortalezas que:

- Cumplen con las normas jurídicas (leyes, reglamentos, códigos, decretos, disposiciones) y sociales (modas, tradiciones, costumbres, estigmas)
- Demuestran valores intelectuales, de la dimensión política y moral de su actividad profesional y de los atributos personales para esta profesión.
- Muestran motivos y actitudes como la sensibilidad hacia los problemas que presenta el patrimonio y disposición para contribuir a la transformación de actitudes para la conservación del patrimonio, de la experiencia del visitante y de la calidad de vida de la población local.
- Tienen capacidades para saber escuchar, tienen la voluntad de compartir, asumir la decisión de compromiso, para potenciar la cooperación en un ambiente de confianza y crítica constructiva.

Sin embargo, presentan debilidades en:

- Los conocimientos de los fundamentos de la interpretación, de las legislaciones, del recurso, de la audiencia, de las técnicas adecuadas, de las oportunidades interpretativas, sobre planificación y planes de interpretación, sobre el proceso de evaluación de productos y servicios interpretativos
- Las habilidades para identificar rasgos y puntos con potencial interpretativo, inventariar los recursos, determinar la idea clave del sitio, caracterizar los públicos, seleccionar las técnicas adecuadas, diseñar planes de interpretación, implementar acciones interpretativas y evaluar la efectividad de la interpretación.
- Las capacidades en relación a los conocimientos previos alcanzados por el guía y la motivación para el aprendizaje.

Lo expuesto corrobora las razones para que las principales insuficiencias, como generalidad, en el desempeño de los guías de turismo durante la conducción de los recorridos turísticos sean las siguientes:

- Insuficiente preparación de los guías para la realización de los recorridos turísticos guiados.

- Empleo de guiones elaborados de forma empírica, mal estructurados y que no tienen en cuenta el conocimiento del recurso, de la audiencia, de las técnicas, ni de las oportunidades interpretativas.
- Limitado conocimiento de las motivaciones e intereses de cada segmento de mercado.
- Insuficiente capacitación y/o formación en interpretación del patrimonio como herramienta esencial para el desempeño competente del guía de turismo.
- Inadecuada puesta en valor de los recursos y atractivos turísticos, debido a insuficiencias en el dominio de la interpretación del patrimonio, como competencia esencial en el guiaje turístico.
- Prácticas interpretativas incorrectas por el desconocimiento de los fundamentos de la interpretación del patrimonio y el desarrollo de las habilidades necesarias.

Los resultados alcanzados permiten evaluar de no adecuado el estado actual de las competencias para la interpretación del patrimonio de los guías de la agencia de viajes Gaviota Tours Varadero, al evidenciarse carencias teóricas, metodológicas y prácticas en la praxis interpretativa. Estos aspectos se deben tener en cuenta para la proyección de acciones formativas y/o capacitación, pues dificulta el desarrollo satisfactorio de la actividad de guiaje turístico y la comunicación de una imagen de destino adecuada a los intereses del mercado y del país.

Los vacíos teóricos identificados y las insuficiencias de la práctica interpretativa de los guías en relación con la interpretación del patrimonio, unido a la ausencia de propuestas pertinentes de solución para su capacitación posibilitan probar, científicamente, que la evaluación del estado actual de las competencias para la interpretación del patrimonio de los guías de la agencia de viajes Gaviota Tours Varadero y el conocimiento de las causas que limitan su accionar, permitirá trazar acciones de capacitación para el mejoramiento de la planificación y organización del guiaje de los recorridos turísticos, el establecimiento de las buenas prácticas interpretativas y la mejora de la gestión turística del patrimonio cultural.

Conclusiones parciales

El diagnóstico concluido permitió evaluar de no adecuado el estado actual de las competencias para la interpretación del patrimonio de los guías de la Agencia de Viajes Gaviota Tours Varadero. La determinación de regularidades en relación con la preparación

de los guías para interpretar el patrimonio al conducir los recorridos turísticos, permitió comprobar la existencia de fortalezas y debilidades que, junto con la identificación de las principales causas que limitan la interpretación del patrimonio en el accionar de los guías, confirman la necesidad de vías para el tratamiento teórico, metodológico y práctico en este tema y constituye una situación a resolver en el contexto matancero.

CONCLUSIONES

En el estudio de los referentes teóricos sobre el patrimonio y el turismo, se le concede especial atención a las competencias para la interpretación del patrimonio de los guías de las agencias de viajes. Estos presupuestos posibilitaron la definición de la categoría de análisis principal de la investigación: estado actual de las competencias para la interpretación del patrimonio de los guías de la agencia de viajes Gaviota Tours Varadero.

El diagnóstico realizado al estado actual de las competencias para la interpretación del patrimonio de los guías de la agencia de viajes Gaviota Tours Varadero aportó debilidades en los fundamentos teóricos, metodológicos y prácticos. De igual forma, se identificaron como las causas fundamentales que limitan la interpretación del patrimonio en su accionar, la falta de cursos de capacitación, de escasa bibliografía, el poco interés de algunos guías en superarse, el incorrecto proceder para la selección de los guías y que no todos poseen el carisma que requiere un guía, ni el poder de síntesis. Como potencialidades destacables, el conocimiento de las características del mercado y el dominio de idiomas extranjeros.

Los referentes teóricos elaborados y los resultados del diagnóstico permitieron su contrastación con el deber ser. Atendiendo a ello, se evalúa de no adecuado el estado actual de las competencias para la interpretación del patrimonio de los guías de la Agencia de Viajes Gaviota Tours Varadero. Se precisa de capacitación en relación con las competencias para la interpretación del patrimonio y, por consiguiente, se logre en su accionar las buenas prácticas interpretativas que conlleven a la preservación del patrimonio y al desarrollo satisfactorio de la actividad del guiaje de los recorridos turísticos y la comunicación de una buena imagen de destino, adecuada a los intereses del mercado y del país.

RECOMENDACIONES

A la dirección de la agencia de viajes Gaviota Tours Varadero:

- Se analicen los resultados de esta investigación para el logro de una gestión turística y patrimonial efectiva.
- Se solicite a la Universidad de Matanzas u otras instancias cursos sobre interpretación del patrimonio para la mejor preparación de los guías.
- Se considere la posibilidad de que los guías diseñen el guión del recorrido que va a llevar a cabo, atendiendo a los fundamentos teóricos y metodológicos de la interpretación del patrimonio, evitando la espontaneidad.

A las carreras de Turismo y Gestión Sociocultural para el Desarrollo:

- Se tenga en cuenta los resultados de esta investigación para analizar el procedimiento de este tema en la formación de los futuros graduados.
- Se incentiven las investigaciones sobre la interpretación del patrimonio para continuar los estudios que fueron realizados anteriormente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AIP. Conceptos de interpretación. In *Boletín de Interpretación*. España, 1999, p. 12.
- AIP. Conceptos de interpretación. In *Boletín de Interpretación*. España, 2000, p. 15.
- ALFONSO, Y. Las agencias de viajes, 2010.
- ALFONSO, Y. Evaluación de indicadores de ciencia y tecnología en la Agencia de Viajes Cubatur que tributan al Observatorio Turístico del destino Varadero”. Tesis de Diploma Universidad de Matanzas, 2012.
- ÁLVAREZ, L. y G. BARRETO. El arte de investigar el arte. Santiago de Cuba, 2010.
- ARJONA, M. *Patrimonio cultural e identidad*. Edtion ed. La Habana, 1986.
- ARJONA, M. *Patrimonio cultural e identidad*. Edtion ed. La Habana, 2003.
- AYES, G. *Patrimonio e identidad*. Edtion ed. La Habana, 2011.
- BALLART, J. El patrimonio histórico y arqueológico. Valor y uso, 1997.
- BARRANCO, L. Técnicas de guianza, 2013.
- BATISTA, A. Interpretación y Gestión de un Sitio Arqueológico con valores patrimoniales. El Embarcadero del Júcaro: un caso en la arqueología cardenense. Tesis de Diploma Universidad de Matanzas, 2008.
- BAZÁN, H. La Interpretación del Patrimonio como estrategia para la educación y socialización del patrimonio en el medio rural. . 2013.
- BAZÁN, H. La Interpretación del Patrimonio Geomorfológico en los Picos de Europa: una propuesta para su aprovechamiento didáctico y geoturístico. Tesis Doctoral Universidad de Valladolid, 2014.
- BRANDIS, D. y M. MÍNGUEZ 2008. El valor cultural del paisaje de los Sitios Reales y su tratamiento en las guías culturales y turísticas. *Proceedings of the XI Coloquio de Geografía del Turismo, Ocio y Recreación* 2008, J. IVARS y J.F. VERA eds., 238-248.
- BRITO, M., N. FERNÁNDEZ y I. PÉREZ. Programa Nacional de Formador de Formadores de Guías. In FORMATUR. 2006.
- BROCHU, L. y T. MERRIMAN. Personal Interpretation In. Fort Collins: Heartfelt Publications, 2012.

CACCIOPPO y PETTY Central and peripheral routes to persuasion: Application to advertising. *Advertising and consumer psychology*, 1983, 3-23.

CALDERÍN, J. Estado de la interpretación del patrimonio en el Museo de Arte de Matanzas en la actualidad. Tesis de Diploma Universidad de Matanzas, 2015.

COELLO, X. Las agencias de viajes. 2012.

CONTI, A. y S. CRAVERO. Patrimonio, comunidad local y turismo: la necesidad de planificación para el desarrollo sostenible. 2010.

CUÉTARA, Y. Evaluación de la sostenibilidad empresarial a partir de la gestión logística en Agencias de Viajes. Tesis de Maestría Universidad de Matanzas, 2010.

DANIEL, L. Plaza de la Vigía en la Ciudad de Matanzas: Destino turístico cultural. Tesis de Diploma Universidad de Matanzas, 2009.

DEL PINO, A. Diseño de un Modelo de Gestión para la evaluación y posicionamiento del Producto Turístico en la Agencia de Viajes Cubanacán, Sucursal Varadero. Tesis de Diploma Universidad de Matanzas, 2008.

DOMÍNGUEZ, O. Evaluación del nivel de impacto de los atractivos turísticos de la ciudad de Matanzas como complemento de la oferta comercial del destino Varadero. Tesis de Diploma Universidad de Matanzas, 2015.

DONAIRE, J. Turismo cultural. Entre la experiencia y el ritual. 2012, pp. 301.

FADRAGA, D. La formación en interpretación del patrimonio del profesional de Estudios Socioculturales en la Universidad de Matanzas en el Plan de estudio "D". Universidad de Matanzas, 2017.

FERNÁNDEZ, A. Patrimonio y turismo. In *Turisme em Análise*. 2016, vol. 28, p. 169-181.

FONTAL, O. La importancia de la dimensión humana en la didáctica del patrimonio, 2008.

FRAGOSO, I. Plan de acciones para la utilización de las potencialidades arquitectónicas e históricas del cafetal La Dionisia como sitio de Memoria Histórica del proyecto La Ruta del Esclavo. Tesis de Diploma Universidad de Matanzas, 2014.

FUNDORA, R. Diseño de una ruta turística cultural a partir de los valores arquitectónicos de la ciudad de Matanzas. Tesis de Diploma Universidad de Matanzas, 2009.

- GARCÍA, L. "Análisis del guiage turístico en el sitio Patrimonio de la Humanidad la Lonja de los Mercaderes de Valencia". In *Boletín de Interpretación*. 2012, p. 10-12.
- GÓMEZ, A. Propuesta de acciones de mejora para el aprovechamiento del Patrimonio Cultural de Matanzas, como recurso de interés turístico. Tesis de Diploma Universidad de Matanzas, 2014.
- GÓMEZ, J. Dos museologías. Las tradiciones anglosajona y mediterránea: diferencias y contactos. [online]. [Gijón]: 2006.
- GONZÁLEZ, L. "Evaluación del patrimonio industrial del municipio Cárdenas para su puesta en valor con fines turísticos". Tesis de Diploma Universidad de Matanzas, 2017.
- GUTIÉRREZ, N. y G. MARAGLIANO. La interpretación del patrimonio en el turismo y la recreación: Una gestión participativa que revela significados. 2008.
- GUZMÁN, L. El patrimonio cultural de Holguín: gestión turística desde la perspectiva de la autenticidad. Tesis Doctoral Universidad de La Habana, 2015.
- HAM, S. De la interpretación a la protección: ¿hay una base teórica? Respuestas a cuatro preguntas de psicología cognitiva y del comportamiento. In *Boletín de Interpretación*. 2008, p. 27-31.
- HAM, S. y J. MORALES. ¿A qué interpretación nos referimos? In *Boletín de Interpretación*. 2008, vol. 19, p. 4-7.
- HERNÁNDEZ, F. Manual de Museología, Colección Biblioteconomía y Documentación. 2001.
- HERNÁNDEZ, X. Museografía didáctica, 2005, p. 23-61.
- HERNANDO, A. El patrimonio: entre la memoria y la identidad de la modernidad. In *Revista de Patrimonio Histórico*. 2009, p. 89-97.
- HERRERA, G. y G. PERERA. La interpretación del patrimonio cultural para la gestión turística. In *Retos Turísticos*. Matanzas, 2011, vol. 10, p. 22-26.
- INTEPA. Interpretación del Patrimonio, una herramienta eficaz para la conservación. [online]. 2012.
- JIMÉNEZ, G. La interpretación del patrimonio para la educación y socialización del Centro Histórico Urbano de Matanzas. Tesis de Diploma Universidad de Matanzas, 2018.

- KALLSTEN, L. La interpretación como arte en el guía de turismo. In *Revista de Extensión Tekohá*. 2017, vol. 5, p. 27-34.
- KOHL, J. "¿Qué es realmente real? Nueva visión de la autenticidad y su papel en la interpretación y el turismo alternativo". In *Boletín de Interpretación*. 2013, p. 21-24.
- LINARES, J. *Museo, arquitectura y museografía*. . Edtion ed. La Habana, 1994.
- LÓPEZ, F. y F. VIDARGA. *Itinerarios Culturales: Planes de manejo y turismo sustentable*, México, 2011.
- LLULL, J. Evolución del concepto y de la significación social del patrimonio cultural. In *Arte, Individuo y Sociedad.*, 2005, vol. 17, p. 175-204.
- MACHADO, E. *Diseño de Productos Turísticos Integrados. Aplicación en la región central del destino Cuba*. Tesis Doctoral Universidad Central Martha Abreu de Las Villas, 2011.
- MARTÍ, G. Un zombi de la modernidad: el patrimonio cultural y sus límites. *La torre del Virrey*, 2008, p. 27-38.
- MARTÍN, M. La difusión del patrimonio. Actualización y debate. In *Revista de Patrimonio Histórico*. Granada, 2007, p. 21.
- MARTÍNEZ, N. El guía de turismo y la conservación del patrimonio cultural. In *Revista TURyDES*. 2010.
- MATEOS, S. Hacia una comunicación global del patrimonio cultural o cómo potenciar su uso fomentando su preservación. In *La comunicación global del patrimonio cultural*. Gijón, 2008, p. 19-47.
- MÉNDEZ, I. J. y M. A. MORAGA. *Importancia del guía intérprete en el desarrollo del turismo cultural en la ciudad de León*. Tesis de Diploma Universidad Autónoma de Nicaragua, 2005.
- MINTUR-MINCEX. Resolución Conjunta NO. 1/98. La Habana, 1998.
- MORALES, A. Comunicación intercultural de los guías de idioma alemán en la agencia Viajes Cubanacan Habana. In *Retos Turísticos*. La Habana, 2017.
- MORALES, J. *La interpretación en su acepción comunicativa in situ*, 2004.
- MORALES, J. 2008. Ideas para la formación esencial en interpretación. *Proceedings of the III Seminario de Interpretación del Patrimonio Natural y Cultural*.2008.

- MORALES, J. La interpretación del patrimonio tiene que ver con significados. In *Boletín de Interpretación*. 2008a.
- MORALES, J. Definiciones recopiladas del Boletín de Interpretación. In *Boletín de Interpretación*. Sevilla, 2008b.
- MORALES, J., F. GUERRA y A. SERANTES 2009. Bases para la definición de competencias en interpretación del patrimonio. *Proceedings of the Seminario Permanente de Interpretación del Patrimonio*, Centro Nacional de Educación Ambiental 2009, España.
- MOREIRA, S. y E. TREÉLLEZ. La interpretación del patrimonio natural y cultural. Una visión intercultural y participativa. [online]. 2013.
- MUÑOZ, P. Interpretación del patrimonio: Vitaminas para el turismo. . In *Boletín de Interpretación*. 2017, p. 7-8.
- OJEDA, F. 2018. La Cultura, el Turismo y la Interpretación del Patrimonio en una experiencia pedagógica. *Proceedings of the XII Simposio Internacional Educación y Cultura*. , Centro de Convenciones "Plaza América" 2018, Varadero, Cuba.
- ONTIVEROS, M., M. MARTÍNEZ y M. MORENO. La interpretación del patrimonio, una herramienta para el profesional del turismo. In *El Periplo Sustentable*. 2011, p. 9-30.
- ORTEGA, B. La educación patrimonial de los estudiantes en primer año de Marxismo Leninismo e Historia, en la Universidad de Ciencias Pedagógicas "Juan Marinello Vidaurreta". Universidad de Ciencias Pedagógicas, 2013.
- PEDROSO, I. El Guía de turismo: Principal Agente de Información en un Destino Turístico. Camagüey: 2001.
- PEÑATE, A. 2015. Las nuevas tecnologías en las exposiciones y la calidad del mensaje interpretativo. *Proceedings of the Taller Nacional Museología y Sociedad*, Centro Provincial de Patrimonio Cultural 2015, Matanzas.
- PEÑATE, A. 2016a. La formación de profesionales para la interpretación del patrimonio. *Proceedings of the XI Simposio Internacional Educación y Cultura*, Centro de Convenciones "Plaza América" 2016a, Varadero.

PEÑATE, A. 2016b. La interpretación del patrimonio en los museos de la ciudad de Matanzas en la actualidad. *Proceedings of the Taller Nacional Museología y Sociedad*, Centro Provincial de Patrimonio Cultural 2016b, Matanzas.

PEÑATE, A. 2018. Los estudios del patrimonio en la educación superior cubana: carrera Gestión sociocultural para el desarrollo. *Proceedings of the XII Simposio Internacional Educación y Cultura*, Centro de Convenciones "Plaza América" 2018, Varadero.

PEÑATE, A. Propuesta de un concepto sobre interpretación del patrimonio. In *Revista Atenas*. Matanzas, 2019.

PERELLÓ, J. L. *Selección de textos sobre interpretación del patrimonio*. Edtion ed. Centro de Estudios Turísticos de la Universidad de La Habana, 2005.

PERERA, G. Técnicas de interpretación para la gestión turística en los recorridos de ciudad: el caso de la ciudad de Camagüey. . 2016.

PINO, N., R. PINO y G. URÍAS. Diseño de guiones metodológicos de recorridos guiados. In *Revista Electrónica Cooperación Universidad - Sociedad*. Villa Clara, 2016.

POLLÁN, Y. Diagnóstico del patrimonio cultural intangible para el desarrollo del turismo cultural en la ciudad de Matanzas. Tesis de Maestría Universidad de Matanzas, 2010.

PRATS, L. *Antropología y Patrimonio*. Barcelona, 1997.

PRATS, L. Concepto y gestión del patrimonio local. In *Cuadernos de Antropología*. 2005, vol. 21, p. 17-35.

PRATS, L. La mercantilización del patrimonio: entre la economía turística y las representaciones identitarias. In *Boletín del Instituto Andaluz del patrimonio Histórico*. 2006, vol. 9, p. 72-80.

RICO, E. El patrimonio cultural como argumento para la renovación de destinos turísticos consolidados del litoral en la provincia de Alicante. Tesis Doctoral Universidad de Alicante, 2012.

RODRÍGUEZ, G. *Metodología de la Investigación Cualitativa*. Edtion ed. La Habana, 2008.

RODRÍGUEZ, R. *Introducción al Turismo*. La Habana, 2000.

SÁNCHEZ, A. Patrimonio auténtico, turismo auténtico. Influencia de la cultura postmoderna en el concepto de Restauración. In *Pasos*. 2013, vol. 11, p. 603-614.

SÁNCHEZ, L. "Procedimiento para la determinación causal del nivel de comercialización de la Ciénaga de Zapata en la Agencia de Viajes Cubatur Varadero". Tesis de Diploma Universidad de Matanzas, 2015.

SANTACANA, J. y X. HERNÁNDEZ. *Museología crítica*, 2006.

SERANTES, A. Interpretación del patrimonio, turismo y espacios naturales protegidos o cómo comunicar el legado natural a nuestros visitantes. In *TURyDES*. 2010, vol. 3.

SIVAN, R. Dialogar con el pasado. Comunicar con el legado. Reflexiones sobre la presentación del patrimonio in situ. In *Boletín del Instituto Andaluz del patrimonio Histórico*. 1998, p. 148-149.

SUÁREZ, J. Estado de la interpretación del patrimonio en las acciones de los guías de la agencia cultural de viajes Paradiso Varadero, en la actualidad. . Tesis de Diploma Universidad de Matanzas, 2016.

TILDEN, F. *Interpreting Our Heritage*. Edtion ed. Chapel Hill, 1957.

TORRES, P. *Técnicas de interpretación del patrimonio cultural. Selección de Lecturas*. Edtion ed. La Habana, 2006.

TRESSERRAS, J. El patrimonio como generador de desarrollo a partir del turismo. 2005. Available from Internet:<http://www.fundacioabertis.org/rcs_jor>.

TROITIÑO, M. Planificación y gestión de destinos patrimoniales de interior. In *Turismos de interior. Planificación, comercialización y experiencias*. Madrid: Editorial Pirámide, 2013, p. 97-126.

TROITIÑO, M. Patrimonio y turismo: reflexión teóricoconceptual y una propuesta metodológica integradora aplicada al municipio de Carmona (Sevilla, España). In *Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales*. 2016, p. 543.

URIONA, B., G. CANDIA, V. VARGAS, R. TÉLLEZ, et al. *Manual de Buenas Prácticas en la actividad turística*. Copacabana, 2010.

ANEXO 1

Guía de observación participante

Objetivo: Constatar el desempeño de los guías en las excursiones y las competencias para la interpretación del patrimonio, manifiestas durante el desarrollo de las mismas.

Aspectos organizativos

Fecha: _____

Lugar: _____

Tipo de observación: _____

Persona que realiza la observación: _____

Actividad que se observa: _____

Aspectos a observar:

- Excursiones que realiza la agencia.
- Tratamiento del producto turístico cultural matancero.
- Oferta más demandada por el público.
- Calidad de las actividades que se encuentran implícitas dentro de los programas turísticos culturales.
- Desarrollo de los aspectos competenciales en los guías (contenidos, habilidades, actitudes y aptitudes).
 - o Competencia en los fundamentos de la interpretación
 - o Competencia en el conocimiento del recurso
 - o Competencia en el conocimiento de la audiencia
 - o Competencia en las técnicas adecuada
- Principales dificultades que enfrentan los guías durante los recorridos.

ANEXO 2

Guía de entrevista en profundidad

Objetivo: Obtener información sobre la agencia de viajes Gaviota Tours Varadero, las excursiones que realizan, formación y desarrollo de competencias profesionales de los guías, causas que lo condicionan y criterios sobre el estado actual de la interpretación en los guías.

Aspectos organizativos:

Fecha: _____ Lugar: _____ Hora: _____

Entrevistado: _____ Entrevistador: _____

Tópicos a tratar:

- Selección del personal que desarrollará la actividad como guía.
- Formación de los intérpretes o guías.
- Conocimiento acerca de la interpretación del patrimonio.
- Excursiones que realiza la agencia.
- Consideraciones acerca de los programas de excursiones.
- Tratamiento del producto turístico cultural matancero.
- Oferta más demandada por el público.
- Calidad de las actividades que se encuentran implícitas dentro de los programas turísticos culturales.
- Desarrollo de los aspectos competenciales en los guías (contenidos, habilidades, actitudes y aptitudes).
 - o Competencia en los fundamentos de la interpretación
 - o Competencia en el conocimiento del recurso
 - o Competencia en el conocimiento de la audiencia
 - o Competencia en las técnicas adecuada
- Principales dificultades que enfrentan los guías durante los recorridos.
- Superación de los guías de la agencia.

ANEXO 3

Guía de análisis de documentos

Objetivo: Obtener información relacionada con la agencia de viajes Gaviota Tours Varadero, sus excursiones, la formación de los guías intérpretes, el desarrollo de los aspectos competenciales, vías y modos de promoción.

Aspectos organizativos:

Fecha: _____ Lugar: _____ Hora: _____

Documento analizado: _____

Documentos a analizar:

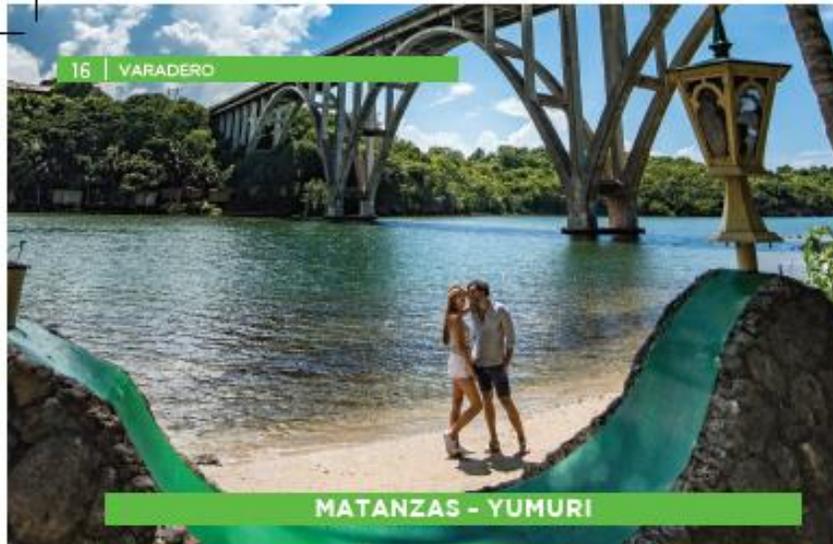
- Escritos: Catálogo de la agencia, currículo de los guías, plan de superación, contratos.
- Visuales: Propagandas

Aspectos a revisar:

- Excursiones que realiza la agencia.
- Programas de excursiones.
- Tratamiento del producto turístico cultural matancero.
- Selección del personal que desarrollará la actividad
- Formación de los intérpretes o guías en los aspectos competenciales (contenidos, habilidades, actitudes y aptitudes).
- Superación de los guías de la agencia.

Anexo 4

Excursión Matanzas Yumurí



- Recogida en los hoteles según horario escalonado establecido para la excursión (Pág. 8 Pto-1)
- Paseo en barco de aproximadamente 30 minutos por río Canimar, área protegida que nos brinda la posibilidad de disfrutar de la belleza y los atractivos naturales del lugar.
- Recorrido por Matanzas, conocida como la Atenas de Cuba que incluye:
 - Visita a la Plaza de la Libertad con entrada al Museo Farmacéutico Trioleit, exponente de la farmacia francesa de 1882.
 - Breve parada en el Parque la "Ruada", al lado de la Catedral San Carlos Borromeo, para continuar el recorrido a pie por la Calle Medio.
 - Visita a la Plaza Fundacional (Plaza de la Vigía), que le permita conocer interesantes lugares reconocidos por su valor histórico y cultural: Teatro Sauto, Museo de la Ciudad (Palacio de Junco), Palacio de Justicia. Tiempo libre.
- Visita al Museo Cuartel de Bomberos y otros lugares de interés.
- Visita a las Alturas de Monserrate con breve parada para fotos.
- Recorrido por el Valle de Yumurí con estancia en Rancho Gaviota que incluye:
 - Cóctel de bienvenida.
 - Visita a una casa campesina.
 - Almuerzo típico cubano.
 - Visita guiada a las áreas de cultivo y cría de animales.
 - Tiempo libre para la monta de caballo.
- Visita a las Cuevas de Bellamar.
- Regreso al hotel con salida de Matanzas a las 17:00h

OBSERVACIONES:



FRECUENCIA : MARTES Y SÁBADOS

MÍNIMO PAX	MÁXIMO PAX	MAYORES	MENORES	HORA DE LLEGADA
-	-	55.00 CUC	42.00 CUC	(AL HOTEL) 18H00

#GaviotaToursCuba

CONTACTOS EN VARADERO | 45 667864, 45 612475, 45 668810, 45 668343 | opcionales@vargaviotatours.cu

Anexo 5

Excursión Jeep Safari



- Recogida en los hoteles según horario escalonado establecido para la excursión (Pg. 9 Pto-6)
- Transfer Hotel-Punto de salida de la caravana de jeeps.
- Una aventura de más de 60 kilómetros de recorrido a través de terraplenes, caminos, cantares, palmares y poblados campesinos.
- Snorkeling en la Playa Coral (equipo incluido).
- Visita a la Cueva del Saturno. Tiempo para baño.
- Recorrido en tránsito por la ciudad de los puentes Matanzas de grandes riquezas culturales.
- Recorrido por el Valle de Yumuri con estancia en Rancho Gaviota que incluye:
 - Cóctel de bienvenida.
 - Visita a una casa campesina.
 - Almuerzo típico cubano.
 - Visita guiada a las áreas de cultivo y cría de animales.
 - Tiempo libre para la monta de caballo.
- Paseo en lancha rápida medio río por el río Canimar, área protegida que nos brinda la posibilidad de disfrutar de la belleza y los atractivos naturales del lugar.
- Regreso al punto inicial de la salida de la caravana de jeeps y transfer al Hotel.

#GaviotaToursCuba

FRECUENCIA : DIARIA | TEMPORADA DEL 16/12/2018-30/04/2019

MÍNIMO PAX	MÁXIMO PAX	MAYORES	MENORES	HORA DE LLEGADA
-	-	81,00 CLJC	61,00 CLJC	(AL HOTEL) 18H-190

CONTACTOS EN VARADERO | 45 667864, 45 67475, 45 66870, 45 668343 | opcionales@vargaviotatours.cu

Anexo 6

Contratos



CONTRATO DE TRABAJO

No. _____

1. Por Tiempo Indeterminado _____
2. Por Tiempo Indeterminado para Labores Discontinuas o Cíclicas _____
3. Ejecución de un trabajo u obra _____ Desde / / hasta / /
- a) Para el periodo de prueba: Desde / / hasta / /
- b) Para el cumplimiento del Servicio Social: Desde / / hasta / /
- c) Para sustituir temporalmente a trabajadores ausentes: Desde / / hasta / /
- d) Para incorporar en cursos de capacitación a trabajadores de nueva incorporación: Desde / / hasta / /

Al efecto de suscribir el presente Contrato de Trabajo, el que tiene toda la fuerza legal que en Derecho se requiere, comparecen:

DE UNA PARTE: Pedro Antonio Martín Suárez que ocupa el cargo denominado: Director a nombre y en representación de la entidad denominada: Gaviota Tours Varadero, con domicilio en: Calle 13 e/ 13ra y 4ta Varadero Municipio: Cárdenas Provincia: Matanzas, teléfono 45611844; perteneciente a la sociedad mercantil cubana GRUPO DE TURISMO GAVIOTA S.A., que fuera facultado para este acto mediante la Resolución C-141/2012 del 30 de abril del 2012 quien en lo sucesivo y a los efectos del presente Contrato de Trabajo, se identifica como EL EMPLEADOR.

DE OTRA PARTE: _____ ciudadano cubano, con Identidad permanente No _____, con domicilio legal sito en: _____ Municipio: _____, Provincia _____, teléfono _____, de sexo _____ Nivel de Escolaridad _____ quien en lo adelante se identificará como EL TRABAJADOR.

AMBAS PARTES: Reconociéndose mutuamente las respectivas personalidades que poseen para obligarse conforme al derecho, acudan libre y voluntariamente a concertar el presente Contrato de trabajo bajo los términos y condiciones que a continuación se señalan:

a) OBJETO DEL CONTRATO

1.1. Mediante el presente contrato EL TRABAJADOR se compromete a ejecutar con eficiencia y calidad, las atribuciones y obligaciones inherentes al cargo, observar las normas de disciplina y disposiciones de la base reglamentaria establecidas en las Fuerzas Armadas Revolucionarias, así como otras que se acuerden y EL EMPLEADOR se obliga a pagar una remuneración correspondiente al trabajo realizado y a garantizar condiciones y derechos de trabajo, Seguridad y Salud del Trabajo que establece la legislación vigente

b) OBLIGACIONES Y CONDICIONES DE LA RELACION DE TRABAJO:

2.1. El Trabajador prestará sus servicios a la Administración bajo las condiciones siguientes:

- a) Desempeñará el cargo denominado: Guía B de Turismo
Categoría Ocupacional Técnico
- b) El lugar de trabajo acordado es: Donde se realice la actividad según Programa u Orden de Trabajo
- c) Horario de trabajo será el acordado en el Convenio Colectivo de Trabajo para el cargo que ocupa de acuerdo a los horarios de servicio, la duración de la jornada de trabajo es de _____ horas diarias, _____ semanales y _____ mensuales con una pausa de _____ minutos dentro de la Jornada, determinada por EL

EMPLEADOR para el descanso y necesidades personales sin que modifique la duración de la jornada y el cumplimiento del horario de trabajo establecido

- d) EL TRABAJADOR se compromete a cumplir las medidas de Seguridad y Salud en el Trabajo establecidas para el cargo en que está contratado en correspondencia con las atribuciones y obligaciones que se describen en el presente Contrato de Trabajo y cuidar y utilizar adecuadamente los equipos de protección personal que le garantiza EL EMPLEADOR.
- e) El Trabajador está en la obligación de cumplir y mantener las Condiciones Generales de Idoneidad siguientes:
 - *Poseer y mantener las condiciones políticas y morales acorde con los principios de la Revolución la condición moral incluye la conducta personal pública y privada, dentro y fuera de la entidad.*
 - *Cualificación Real Demostrada (se entiende como la ejecución eficaz de las funciones asociadas al cargo u ocupación a desempeñar, incluyendo la aplicación correcta de las reglas de protección e higiene del trabajo).*
 - *Alta responsabilidad, disciplina, laboriosidad y eficacia en el desempeño de sus funciones.*
 - *Disposición para realizar las labores que resulten necesarias a la unidad, siempre que por sus conocimientos y posibilidades reales pueda realizarlas o se pueda capacitar para ello.*
 - *Cumplir con las normas del Secreto Militar y Estatal.*
 - *Cumplir con el orden reglamentario que rige en las FAR*

f) EL TRABAJADOR está en la obligación de cumplir y mantener las Condiciones Particulares de Idoneidad aprobadas por el Presidente Ejecutivo de la sociedad mercantil cubana GRUPO DE TURISMO GAVIOTA S.A. y las Condiciones Específicas de Idoneidad establecidas para el cargo que ocupe.

g) EL TRABAJADOR, en el ejercicio de sus funciones tiene acceso a: Documentación Clasificada _____, procesar informes en redes automatizadas que transmiten información clasificada o con clasificación superior _____ puestos de mando (Dirección) o dependencias con régimen cerrado de seguridad en funciones de aseguramiento y servicios _____.

2.2. EL EMPLEADOR está obligado a:

- a) Observar y cumplir las normas jurídicas, acuerdos y las disposiciones o decisiones sobre el trabajo y seguridad social emitidas por los órganos competentes y autoridades facultadas en el país y las Fuerzas Armadas Revolucionarias.
- b) Garantizar la divulgación y/o entrega de las disposiciones reglamentarias, documentación técnico, herramientas especiales, medios materiales e instrumentos necesarios para el desempeño del cargo, así como materiales de repuesto y otros bienes en los que recaiga la producción o el de los servicios obligados a prestar por EL TRABAJADOR.
- c) Organizar y perfeccionar las condiciones técnicas y organizativas de la producción y los servicios así como acordar las normas de trabajo imprescindibles a cumplir por EL TRABAJADOR dentro de la jornada.
- d) Proporcionar y garantizar locales o áreas de trabajo y condiciones de vida adecuadas, con las condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo, en correspondencia con el cargo o labor que ejecuta EL TRABAJADOR.
- e) Confeccionar, mantener actualizados y certificar según corresponda, el expediente laboral y documentos necesarios del EL TRABAJADOR cuando por interés de la relación laboral concernida deban ser utilizados.
- f) Aplicar y exigir el cumplimiento del régimen disciplinario al EL TRABAJADOR en correspondencia con los términos y periodos que se establecen en los reglamentos y disposiciones aprobadas por las autoridades facultadas.

3. FORMAS DE PAGO

3.1. A tiempo, _____ con periodicidad mensual: _____, quincenal _____, otra periodicidad acordada
Por tarifa horaria: _____ A sueldo: _____
EL TRABAJADOR recibe una remuneración ascendente a la cantidad de 285.00 pesos, en correspondencia con el grupo de la escala salarial del país VIII

Por rendimiento _____ con periodicidad mensual: _____, quincenal _____ otra periodicidad acordada _____.

Por resultados en correspondencia la cuantía del sueldo que está establecido en el sistema de pago **Vinculado al Valor Agregado Bruto**

EL TRABAJADOR devenga además los pagos adicionales por concepto de:

- Pago adicional del Turismo: _____
- Pago adicional para los cargos de categoría Técnicos: _____
- Pago adicional de Perfeccionamiento: 105.00
- Pago adicional a los encargados de almacén: _____
- Pago adicional por la operación de grupos electrógenos: _____
- Pago adicional por retribución complementaria del 30%: _____
- Pago adicional por retribución complementaria del 20%: _____
- Otros pagos: _____

4. OTRAS CONDICIONES:

4.1. El Contrato de Trabajo termina por las causas generales siguientes:

- a) Acuerdo entre las partes.
- b) Iniciativa de algunas de las partes.
- c) Jubilación del Trabajador
- d) Fallecimiento del Trabajador
- e) Extinción de la entidad laboral, cuando no exista otra que se subroga en su lugar.
- f) Vencimiento del término fijado o la conclusión de la labor pactada, cuando se trate de los contratos por tiempo determinado o para la ejecución de un trabajo u obra.

4.2. EL TRABAJADOR durante el desempeño de su cargo tiene derecho al disfrute de las vacaciones anuales pagadas y de la Seguridad Social siempre que en ambos casos se cumplan los requisitos establecidos en las disposiciones vigentes.

4.3. La descripción de las obligaciones y atribuciones del cargo, las condiciones de seguridad y salud del puesto de trabajo y las condiciones de idoneidad particulares y específicas (si las hubiere) se adjuntan al presente contrato.

4.4. Las partes pueden solicitar modificar o revisar el presente contrato, siempre que la parte que le interese lo haga saber a la otra con quince días de antelación a su pretensión.

4.5. AMBAS PARTES se comprometen al estricto cumplimiento de lo pactado en el presente contrato y demás obligaciones, deberes y derechos aprobados en el Código del Trabajo, su Reglamento, reglamentos disciplinarios, el Convenio Colectivo de Trabajo y disposiciones vigentes en materia laboral.

4.6. El presente contrato establecido por tiempo indeterminado estará vigente, a partir de su firma por las partes.

4.7. El presente contrato establecido por tiempo determinado estará vigente, a partir de su firma, por un término de _____.

Leído y encontrado conforme el contenido en prueba de aceptación, se extienden y firman por los contratantes a un mismo efecto, en el Municipio Cárdenas a los _____ días del mes de _____ de _____ Año _____.

EL Empleador

El Trabajador

Anexo 7

Aval de resultado científico

UNIVERSIDAD DE MATANZAS
Facultad de Ciencias Empresariales
Departamento de Turismo

AVAL DE RESULTADO CIENTÍFICO

La Delegación del MINTUR de Matanzas, después de analizar el Trabajo de Diploma titulado: Evaluación de las Competencias Profesionales para la interpretación del Patrimonio de los Guías de la Agencia de Viajes Gaviota Tours Varadero.

del autor(a) Massiel Laíz Rojo Chaviano, y tutores Ana Gloria Peñate Villasante arribó a las siguientes conclusiones:

El trabajo de diploma responde a una problemática relacionada con el banco del problema del MINTUR (apoyarte en la introducción de las tesis) hablar de la importancia de las tesis, etc.

Es de gran importancia para nuestra entidad ya que se realiza una evaluación cualitativa de las Competencias Profesionales en el Departamento de Guías en interpretación del Patrimonio, arribando a resultados positivos para nuestra entidad partiendo de un Diagnostico que tuvo como muestra 21 informantes, se emplearon técnicas y herramientas ingenieril de avanzada.

El Trabajo de Diploma posee una adecuada estructuración y cumple con los requisitos establecidos.

Por lo antes expuesto La Delegación del MINTUR de Matanzas considera aprobar el Procedimiento para la Tesis de Diploma antes mencionado.

Dado en Varadero a los 21 días del mes de mayo de 2019. "Año 61 de la Revolución"

Firma del director de

