



La superación profesional de los guías de turismo para el desarrollo de la competencia comunicativa en interpretación patrimonial. Reto de responsabilidad social

The professional overcoming of tourism guides for the development of communicative competence in patrimonial interpretation. Challenge of social responsibility

"Naima Pino Urías" *

"Griselda Norma Sánchez Orbea"

Resumen

La figura del guía turístico ha trascendido los tiempos con la conversión del turismo en un fenómeno de masas, provocando ya desde mediados del siglo pasado un incremento notable de la demanda, lo que condicionó que las empresas del sector optaran por la contratación de personas que desempeñaran este rol en la actividad turística. El objetivo de este trabajo es determinar el reto de responsabilidad social que constituye la superación profesional de los guías de turismo para el desarrollo de la competencia comunicativa en interpretación patrimonial, en función de orientar la actividad de turismo patrimonial y de mitigar los impactos sociales de la amplia afluencia de turismo al territorio nacional. El presente estudio se desarrolla en el destino turístico Cayo Santa María, Cuba. Para el desarrollo de la investigación se realizó un diagnóstico que permitió constatar la preparación que poseen los guías de turismo y determinar sus necesidades futuras, en función de ofrecer respuesta a las exigencias sociales y económicas relacionadas con la actividad turística. Para ello se emplearon métodos de investigación científica como encuesta, entrevista, y análisis de documentos. Los resultados obtenidos fueron que los guías de turismo para desarrollar la competencia comunicativa para la interpretación patrimonial requieren conocimientos, habilidades y actitudes asociados a la apropiación de los fundamentos teóricos sobre el tema, acorde a las tendencias actuales.

Abstract

The figure of the tourist guide has transcended the times with the conversion of tourism into a mass phenomenon, causing a significant increase in demand since the middle of the last century, which caused companies in the sector to opt for the hiring of people who they will play this role in the tourist activity. The objective of this work is to determine the social responsibility challenge that constitutes the professional overcoming of tourism guides for the development of communicative competence in heritage interpretation, in order to guide the activity of heritage tourism and mitigate the social impacts of the wide influx of tourism to the national territory. The present study is developed in the tourist destination Cayo Santa María, Cuba. For the development of the research, a diagnosis was made that allowed us to verify the preparation that the tour guides have and determine their future needs, based on offering a response to the social and economic demands related to tourism activity. For this, scientific research methods were used such as survey, interview, and document analysis. The results obtained were that tourism guides to develop communicative competence for heritage interpretation require knowledge, skills and attitudes associated with the appropriation of theoretical foundations on the subject, according to current trends.

Palabras clave/ Keywords

*Guía de turismo; interpretación de patrimonio; superación profesional; responsabilidad social; Cuba.
Tourism guide; interpretation of heritage; professional improvement; social responsibility; Cuba.*

Dirección para correspondencia: npino@uclv.edu.cu

Artículo recibido el 05 - 11 - 2018 Artículo aceptado el 18 - 01 - 2019

Conflicto de intereses no declarado.

Fundada 2016 Unidad de Cooperación Universitaria de la Universidad Técnica de Manabí, Ecuador.



*a) Docente de la Universidad Universidad Central Marta Abreu de Las Villas (UCLV), Doctora en Ciencias, Cuba, npino@uclv.edu.cu

*b) Docente de la Universidad Universidad Central Marta Abreu de Las Villas (UCLV), Doctora en Ciencias, Cuba, grisesanch@uclv.edu.cu

1. Introducción

La figura del guía turístico ha trascendido los tiempos con la conversión del turismo en un fenómeno de masas, provocando ya desde mediados del siglo pasado un incremento notable de la demanda, lo que condicionó que las empresas del sector optaran por la contratación de personas con ciertas características específicas que desempeñaran este rol en la actividad turística (Barranco, 2013).

Según Córdoba (2010), el acelerado desarrollo de la relación demanda - oferta - demanda es cada vez mayor, en lo cuantitativo y cualitativo, unido a las exigencias a la profesión del guía de turismo, con un incremento de sus funciones asociadas a la organización, conducción y animación de los recorridos, que, a su vez, también se han ido diversificando a parajes naturales, sitios históricos y culturales fuera del ámbito ciudadano. Esto ha conllevado a que la definición de guía de turismo haya evolucionado paralelamente con el desarrollo del turismo, y que en su conceptualización actual se valoren elementos de carácter técnico, educativo, psicológico, empresarial y éticos.

Bertonatti, Iriani & Castelli (2010), en su artículo titulado “Los centros de interpretación como herramientas de conservación y de desarrollo” expresan claramente, los elementos que caracterizan la actividad de guiaje turístico y la falta de preparación de estos profesionales ante el nuevo reto que se presenta en la búsqueda de la calidad de los servicios de recorridos turísticos; los mismos expresan:

...resulta una experiencia bastante familiar cuando se contacta el servicio de un guía: el guía dice su nombre, le cuenta que recorrerán la ciudad y arrancan. De ahí en más, se suceden expresiones reiterativas de este tipo: ‘a su derecha, pueden observar...’, ‘a su izquierda, tienen...’, ‘allí, adelante, miren...’. Se multiplican una y otra vez esas expresiones, acompañadas por imágenes de edificios, templos, parques, sitios históricos y mucha, mucha información. Abundan fechas y nombres que apuntan a demostrar erudición (escribí erudición y no sabiduría). El guía se despide ante un público que tiene un cóctel de fechas, personajes y lugares, algo de cansancio, ganas de llegar a su habitación del hotel y la sensación de haber cumplido con una obligación cultural (Bertonatti, et al., 2007, p.113).

Una conceptualización que refleja lo anteriormente expresado es la que ofrece Pedroso (2001), al definir el guía de turismo como:

... el sujeto que acompaña e informa a un grupo de viajeros ya sea en un circuito por varias ciudades o países o simplemente durante una visita a una ciudad. Es aquella persona, debidamente entrenada y calificada, cuya función básica es recibir, despedir, guiar e informar a un viajero o a un grupo de viajeros, tanto nacionales como extranjeros, ya sea en un circuito por varias ciudades o simplemente durante la visita a una ciudad o región turística de un país dado; mostrándoles en una forma amena y estimulante, en la lengua de los visitantes el patrimonio cultural de dicho país o región, desde el punto de vista histórico, arquitectónico, artístico y folklórico, además de su patrimonio natural y ambiental, en relación con su geografía, flora, fauna, etc.... (p.12)

Un análisis preliminar de la práctica profesional de los guías de turismo en ejercicio, en los últimos años, y la observación participante de las autoras como guías de turismo en su práctica preprofesional, indica que con independencia de la preparación actual lograda en los mismos desde la formación inicial básica, sigue siendo una debilidad esencial lo relacionado con su preparación en relación con la interpretación patrimonial, como una de las herramientas esenciales en su actividad profesional.

Lo anterior reclama un diseño de los procesos de capacitación y superación, en correspondencia con el encargo social de cada empresa en particular, tomando como premisa el diagnóstico de necesidades, a partir de cuyos resultados se realizan los convenios necesarios con el sistema de formación profesional para el turismo, centros de educación superior u otras entidades, según corresponda.

Un elemento esencial es el diagnóstico y determinación de las necesidades particulares de los profesionales y las empresas en que laboran. En este caso, el conocer en detalle a los guías de turismo, permite precisar las potencialidades que se pueden estimular como fortalezas en su formación y la eliminación de las insuficiencias o debilidades de su formación anterior.

El presente trabajo tiene por objetivo socializar la concepción y resultados de un diagnóstico dirigido a la determinación de necesidades de superación de los guías de turismo en relación con el desarrollo de la competencia comunicativa para la interpretación patrimonial.

2. Materiales y Métodos

El presente estudio se desarrolla en el destino turístico Cayo Santa María, localizado hacia el centro de Cuba. 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 Centro*, receptivo del grupo de turismo Gaviota S.A. en los cayos del Norte de la provincia de Villa Clara, Cuba; la misma pone a disposición del cliente, programas turísticos variados con el apoyo especial de un colectivo de 70 guías especializados en varios idiomas, quienes conducen las visitas turísticas.

Se realizó un diagnóstico para constatar la preparación que poseen los guías de turismo y determinar sus necesidades crecientes de superación, en función de ofrecer respuestas a las exigencias sociales y económicas relacionadas con la actividad turística.

Se utilizaron como métodos empíricos el análisis de documentos, con el objetivo de constatar cómo se concibe y expresa, en los documentos normativos y legales, lo relacionado con la actividad de guía turístico y la formación permanente del profesional del turismo.

La encuesta a los guías de turismo se utilizó con el propósito de constatar el estado actual de la preparación que poseen los guías en relación con la interpretación patrimonial en los recorridos turísticos guiados.

Se realizó una entrevista grupal a directivos y profesores vinculados a la formación profesional de los guías de turismo en *Formatur* (Escuela de Formación de los profesionales para el turismo en Cuba), con el objetivo de conocer sus criterios con respecto a la preparación recibida por los guías certificados en cuanto a competencia comunicativa en interpretación patrimonial.

Se realizó una entrevista grupal a directivos de la agencia de viajes *Gaviota Tours Centro*, dedicada a obtener criterios en relación con la preparación de los guías de turismo, desde la supervisión realizada por la agencia empleadora.

La observación participante durante los recorridos turísticos con guiaje se realizó con el propósito de constatar el desempeño de los guías y el tratamiento que hacen de la interpretación patrimonial en los mismos.

La concepción metodológica del diagnóstico se concibió en dos momentos. Un primer momento donde se sistematizaron los resultados de nueve estudios investigativos preliminares realizados por las autoras entre los años 2012-2016, a través de la asesoría de trabajos de diploma en la Carrera de Licenciatura en Turismo en la Universidad Central Marta Abreu de Las Villas, Cuba, en relación con la temática de la preparación del guía de turismo; esto proporcionó una valiosa información sobre los saberes de los guías para la interpretación patrimonial, desde la práctica que realizan.

En un segundo momento se utilizaron como referente los resultados del primer momento, se concibió el diagnóstico particular de los guías de turismo pertenecientes a la agencia de viajes *Gaviota Tours Centro*.

Como parte de la concepción metodológica del estudio se realizó la operacionalización de la variable dependiente, asociada al desarrollo de la competencia comunicativa para la interpretación patrimonial, derivando de su conceptualización las dimensiones e indicadores, lo que sirvió como guía para la selección de los métodos y técnicas a emplear, la recogida de los datos, y la decisión muestral. Posteriormente se ejecutó la aplicación y procesamiento de la información, permitiendo la determinación de las regularidades del diagnóstico que condujeron a la identificación de las necesidades de superación de los guías para desarrollar la competencia comunicativa para la interpretación patrimonial.

Sobre la base de la definición conceptual de la variable que se examina y la operacionalización derivada de esta, se procedió a la selección y elaboración de los métodos y técnicas de investigación. La concepción de estos se fundamentó en el paradigma materialista-dialéctico y el uso desde este, de la relación dialéctica existente entre los enfoques metodológicos cuantitativo y cualitativo. Esta concepción teórico-metodológica fue asumida en los dos momentos concebidos para el diagnóstico.

3. Resultados

Para la comprensión de los resultados que se ofrecen en el diagnóstico de necesidades fue preciso definir determinados criterios que se han convertido en el eje de la investigación realizada y de los resultados que se ofrecen, por tanto, en esta dirección se debe precisar qué distingue a la superación profesional y cómo se entiende la competencia comunicativa para la interpretación patrimonial.

Para comprender la superación profesional se deben tomar en cuenta las siguientes regularidades que se evidencian en las distintas conceptualizaciones y definiciones aportadas por diversos autores: a) la superación es concebida como proceso continuo a lo largo de la vida; b) es educación perenne que debe permitir al profesional formar parte de la dinámica de cambio; c) debe producirse mediante acciones ubicadas en un

marco temporal predefinido y con carácter proyectivo; d) se orienta a enfrentar problemas planteados por los adelantos científico-tecnológicos y los imperativos del desarrollo socioeconómicos y políticos de un contexto histórico concreto; e) deber asegurar el mejoramiento profesional y humano para la apropiación de los contenidos como forma de conocer, saber hacer, saber ser, saber convivir y saber desaprender, traducido en la elevación de una cultura general.

Por otra parte, se asume para la presente investigación como competencias comunicativas para la interpretación patrimonial a la configuración psicológica compleja conformada básicamente por recursos cognitivos, procedimentales y afectivo-motivacionales relativos al comportamiento comunicativo para la interpretación patrimonial, que garantice un desempeño exitoso del guía de turismo durante la conducción de recorridos turísticos guiados (Pino, 2019).

Desde esta perspectiva se pueden analizar diferentes dimensiones para la competencia comunicativa para la interpretación patrimonial como son: dimensión cognitiva: que involucra al sistema de conocimientos y habilidades básicas relacionados con la competencia comunicativa para la interpretación patrimonial; la dimensión procedimental: como expresión de la unidad cognitivo-afectiva en los modos de actuación del sujeto que se supera, para incorporar indicadores de desarrollo de comportamientos comunicativos para la interpretación patrimonial por el guía de turismo y la dimensión afectivo-motivacional: referida a los elementos movilizadores de la actividad humana, que condicionan la dinámica comportamental del sujeto para orientarse volitivamente hacia el logro de la competencia comunicativa para la interpretación patrimonial (Pino, 2019).

El concebir de esta forma la competencia comunicativa para la interpretación patrimonial implica un proceso formativo en los guías de turismo, el cual no puede dejarse a la espontaneidad y requiere de motivarlos a través de la superación profesional (D'Angelo, 2005).

Ambas concepciones, superación profesional y competencia comunicativa para la interpretación patrimonial, constituyen referentes teóricos para la investigación que se presenta (Pelegrín, 2008).

El destino turístico Cayo Santa María, ha manifestado un desarrollo notable de la actividad turística, al brindar a los visitantes una oferta de "Sol y Playa" en un entorno prácticamente virgen, vinculada a actividades náuticas y culturales. La agencia de viajes *Gaviota Tours Centro* como máxima responsable de la prestación de los servicios de asistencia y representación turística, en el destino, pone a disposición del cliente, programas turísticos variados con el apoyo especial de los 70 guías con que cuenta, especializados en varios idiomas, en su totalidad graduados universitarios en la carrera de Licenciatura en Lengua Inglesa, quienes conducen las visitas turísticas.

La actividad de guiaje en la agencia de viajes *Gaviota Tours Centro* está dirigida a la prestar un servicio 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: traslado desde los aeropuertos a entidades hoteleras u otras instalaciones turísticas y

viceversa, y en excursiones o recorridos, ofreciendo siempre una imagen adecuada del “Producto Cuba” (Marrero, 2010).

En la investigación se decidió tomar para el estudio toda la población para el caso de los guías y asumir como muestra intencional para otros sujetos necesarios en la búsqueda de información relevante externa a los sujetos examinados, a cinco profesores y tres directivos que participan en la formación de los guías de turismo desde Formatur, y tres directivos de la agencia de viajes, para obtener información sobre el desempeño desde la práctica profesional del guía de turismo.

Los resultados del diagnóstico en los dos momentos en que fue concebido arrojaron lo siguiente:

Primer momento

Las autoras durante los años 2012-2016, organizaron un sistema de estudios preliminares en torno a la temática del guiaje turístico derivado de su experiencia como docentes de la disciplina que prepara a los profesionales del turismo para desempeñarse en esa actividad profesional y la asesoría de nueve trabajos de diplomas, asociados a la temática que se examina. Estos trabajos fueron:

Guion metodológico para el guiaje turístico: Excursión “Santa Clara-Remedios” de la agencia de viajes *Gaviota Tours Centro*; Guion metodológico para el guiaje turístico: Excursión “Dos ciudades coloniales” de la agencia de viajes *Gaviota Tours Centro*; Guion metodológico para el recorrido guiado “Cabalgando hasta el Quijote”; Propuesta de guion metodológico para el recorrido guiado “*Remedios by night*”; Santa María excursiones: una multimedia que facilita la auto-preparación de los guías de turismo de la agencia de viajes *Gaviota Tours Centro*; Guion metodológico para el guiaje turístico: Excursión “*Forest adventure*” de la agencia de viajes *Gaviota Tours Centro*; Guion metodológico para el guiaje turístico de la excursión “*Jeep Safari*” de la agencia de viajes *Gaviota Tours Centro*; Herramienta para la interpretación del patrimonio natural en la zona de Topes de Collantes y Manual para la interpretación del patrimonio histórico-cultural de Trinidad, de Cuba.

La sistematización de los resultados alcanzados en relación con la preparación de los guías para conducir los recorridos turísticos, utilizando la interpretación patrimonial, arrojó como regularidades más significativas, las siguientes:

Potencialidades identificadas

- Las condiciones del entorno donde se desarrolla el producto son favorables, poniéndose en uso recursos turísticos de gran atractivo y valor histórico-patrimonial.
- El producto alcanza un nivel de complejidad alto pues demanda el tratamiento de una gran variedad de temas, elemento que puede ser aprovechado por el guía para mostrar su preparación y amplio dominio de la información a brindar.
- Adecuada preparación desde el punto de vista idiomático y comunicativo por parte de los guías.
- Los guías conocen las características y preferencias de los principales mercados que compran la excursión, teniéndolas en cuenta durante la conducción de recorridos.
- Adecuadas condiciones de la infraestructura, el equipamiento y el entorno para la ejecución de la excursión.

- Capital humano comprometido con los objetivos comerciales de *Gaviota Tours Centro*, por lo que hacia el interior de la empresa se genera normalmente un alto nivel de disciplina.
- Sistema de gestión de la calidad certificado (calidad de los recursos naturales e histórico-culturales de la cartera de productos).
- Acercamiento profesional entre la agencia de viajes *Gaviota Tours Centro* y el Centro de estudios de Turismo de la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas, Cuba.
- Existencia de importantes atractivos históricos, culturales y naturales cercanos al polo Cayo Santa María (Cayos de Villa Clara, Remedios, Santa Clara, Reserva de la Biosfera Buenavista, etc.).
- Existencia de excursiones turísticas que ponen en uso recursos históricos y naturales de gran valor para la interpretación patrimonial.

Debilidades fundamentales

- Significativas insuficiencias en la preparación de los guías de turismo de la agencia *Gaviota Tours Centro* con relación a la interpretación patrimonial, sus principios, objetivos y técnicas de interpretación.
- Dificultades en el conocimiento y aplicación de algunas técnicas operativas del guiaje turístico vehicular y pedestre.
- Existencia de errores en el uso de las técnicas operativas de guiaje turístico por parte de los guías de turismo de la agencia de viajes *Gaviota Tours Centro*.
- No se aplican técnicas para el conocimiento de la audiencia, por lo que, en el guiaje, no se satisfacen las necesidades potenciales de los públicos.
- Escasa explotación de los atractivos y recursos con que cuenta la excursión debido al poco contacto con los clientes durante el desarrollo de los recorridos turísticos.
- Los guiones y las otras fuentes para la preparación del guía existentes en la agencia son elaborados de forma empírica, están mal estructurados, sin fundamentos metodológicos y no incluyen las técnicas de interpretación.
- Los guías no cuentan con suficiente tiempo para su preparación previa a la actividad de guiaje, debido al fuerte dinamismo de las operaciones en la agencia.
- Poca disponibilidad de información y medios especializados para la preparación del guía en la conducción de recorridos.
- No cuentan con las herramientas metodológicas necesarias para las actividades de guiaje turístico.
- Ausencia en la agencia de materiales impresos y en formato electrónico, por ejemplo, folletería, multimedia, libros, manuales u otros medios que orienten correctamente al guía turístico durante su autopersección previa a la ejecución de su trabajo.
- Los medios y las herramientas existentes no ejemplifican de forma veraz el correcto uso de las técnicas de interpretación patrimonial y en menor medida el uso de las restantes técnicas.
- No cuentan con una planificación de tiempo dedicada a la preparación y auto-preparación del guía.

La superación profesional de los guías de turismo para el desarrollo de la competencia comunicativa en interpretación patrimonial. Reto de responsabilidad social

Pino Urías, Sánchez Orbea

- Inexistencia de un manual que reúna las técnicas de interpretación del patrimonio, así como detalles relevantes de la historia, cultura y leyendas, etc., de los sitios turísticos, como herramienta para facilitar la labor del guía de turismo.

Las regularidades derivadas de los resultados de estos estudios preliminares permitieron a las autoras un mayor nivel de precisión y localización del diagnóstico del campo de acción actual, orientando las acciones diagnósticas en el segundo momento a la actualización y profundización de la información en el contexto actual estudiado.

Segundo momento

Regularidades generales del diagnóstico. Necesidades de superación profesional identificadas

A partir de la información obtenida por los diferentes métodos y técnicas aplicados, mediante la triangulación metodológica, se determinaron las principales potencialidades e insuficiencias que presentan los guías de turismo para el desarrollo de la competencia comunicativa para la interpretación patrimonial, las que, a modo de síntesis, se presentan:

Potencialidades

- El nivel de calificación que alcanzan los guías, al ser todos graduados universitarios y egresados del curso para guías de turismo que los certifica para desempeñarse en esta labor.
- Los directivos tanto de la agencia de viajes donde laboran los guías de turismo como los asociados al centro formador (Formatur), reconocen la importancia del desarrollo de la competencia comunicativa para la interpretación patrimonial, para un desempeño competente de la labor profesional del guía de turismo; las limitaciones teóricas y metodológicas en lo relacionado con la problemática de la interpretación patrimonial, en la conducción guiada de los recorridos turísticos y expresan disposición para implementar las acciones de superación de la estrategia propuesta para la solución de estas necesidades.
- En general, existe una actitud positiva de implicación en la solución de las necesidades de superación detectadas y de incorporación a las acciones formativas que se diseñaron.

Insuficiencias

Las principales insuficiencias detectadas en la preparación de los guías de turismo en relación con la problemática de la interpretación patrimonial se expresan a partir de las dimensiones establecidas de la siguiente forma:

Desde la dimensión cognitiva:

Se constatan significativas insuficiencias en los guías de turismo, especialmente en el dominio de los fundamentos teóricos del proceso de interpretación patrimonial, con énfasis en el desconocimiento de las particularidades del recurso con potencialidad para la interpretación patrimonial, el desconocimiento de las necesidades e intereses de la audiencia y en el manejo de las técnicas interpretativas, pilares esenciales de la interpretación patrimonial.

Se muestra una insuficiente preparación de los guías en relación con las tendencias actuales en interpretación patrimonial, lo que denota la ausencia de actualización de estos contenidos esenciales para el desarrollo de la competencia comunicativa para la interpretación patrimonial.

No se evidencia un dominio de todo lo estipulado y normado en el marco legal asociado a la Interpretación Patrimonial, ya que según refieren, este es elaborado por los directivos de la institución.

No se aprecia en ellos, una preparación suficiente sobre los principios y funciones de la interpretación patrimonial, lo que incide en la no comprensión de cómo aplicar esta competencia en la práctica profesional del guía.

Existen carencias notables en lo relacionado con la diversidad y naturaleza de las técnicas, medios y soportes para la interpretación patrimonial.

Se evidencian insuficiencias en cuanto al conocimiento asociado a los procedimientos para realizar una planificación interpretativa.

Existe un gran vacío en los conocimientos sobre el marco legal que regula las actividades turísticas vinculadas con la promoción del patrimonio.

Desde lo procedimental:

Dadas las insuficiencias presentadas en lo cognitivo, al ser esta la base para el desarrollo de las habilidades correspondientes a dichos contenidos conceptuales, se aprecian como regularidades:

Insuficiente desarrollo de habilidades asociadas al diseño de productos y actividades interpretativas basadas en recursos patrimoniales de interés turístico.

Limitadas habilidades para el manejo de técnicas para la recolección de datos, catalogación y análisis de información documental y de campo.

Poca preparación para manejar técnicas para el estudio de audiencia y sus necesidades.

Insuficiente desarrollo de habilidades para aplicar los procedimientos para el análisis de los recursos patrimoniales con potencial interpretativo.

Limitadas habilidades para diseñar los medios y soportes para la interpretación, así como los criterios para la selección de medios interpretativos.

Desconocimiento de las habilidades para aplicar los procedimientos para realizar una planificación interpretativa.

No se poseen habilidades para la evaluación de productos y servicios interpretativos.

Desde lo afectivo motivacional:

Aunque muestran motivación para la superación y actualización en los temas relacionados con la interpretación patrimonial, se requiere un mayor nivel de compromiso e implicación para el logro de una planificación sistemática de las acciones formativas de la estrategia.

Presentan limitaciones para mostrar sensibilidad para identificar el valor patrimonial de los recursos naturales y culturales y ante las necesidades, creencias y valores del patrimonio, así como a las de la comunidad local anfitriona y el cliente.

4. Discusión

Las regularidades anteriormente expresadas como resultado del diagnóstico del estado actual de la preparación de los guías de turismo para el desarrollo de la competencia comunicativa para la interpretación

patrimonial permitieron identificar las necesidades de superación profesional para desarrollar la competencia comunicativa para la interpretación patrimonial (Pino, 2019).

Los guías de turismo requieren para el desarrollo de la competencia comunicativa para la interpretación patrimonial recibir preparación asociada a las tendencias actuales, en relación con la interpretación patrimonial y la asimilación de los aspectos teóricos y metodológicos asociados a los pilares esenciales de los procesos de interpretación patrimonial.

Existe necesidad de potenciar en las acciones formativas condiciones que estimulen el desarrollo de la sensibilidad por los aspectos esenciales de la interpretación patrimonial, privilegiando la potenciación de relaciones empáticas entre los sujetos.

Los resultados anteriores, adquieren un valor trascendental para la toma de decisiones en el diseño de futuras estrategias de superación profesional de los guías turísticos.

Referencias

- Barranco, L. (2013). Técnicas de guianza. [En Línea]. Disponible en: <http://luzmarinabarranco.blogspot.com/2013/04/tecnicas-de-guianza.html>
- Bertonatti, C.; Iriani, O. & L. Castelli, (2010). “Los centros de interpretación como herramientas de conservación y de desarrollo” en Boletín de Interpretación. Número 23, septiembre 2010, pp. 21-26.
- Córdova, J. (2010). Antecedentes del guía de turismo. [En Línea]. Disponible en: <http://turismoyguianza.blogspot.com>
- D’Angelo, O. (2005). Formación por competencias. Complejidad y desafío de la educación histórico-cultural, humanista y crítica. Ponencia presentada en Pedagogía 2005, Cuba: Palacio de las Convenciones.
- Marrero, M. (2010). “Conferencia del Ministro de Turismo”. Tercer Encuentro de los estudiantes de la Carrera de Licenciatura en Turismo del país, Holguín, Cuba.
- Pino, N. (2019) La superación profesional del guía de turismo en la competencia comunicativa en Interpretación Patrimonial. Tesis en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas. UCLV. Cuba.
- Pelegrín, E. N. (2008). Metodología para la formación de competencias directivas en las escuelas de hotelería y turismo. e-libro, Corp. Ciudad de La Habana: Dirección de Capacitación de Cuadros y Estudios de Dirección.
- Pedroso, I. (2001). “El Guía de turismo: Principal Agente de Información en un Destino Turístico”. Escuela de Hotelería y Turismo de Camagüey. Cuba.