

Recibido: 04-05-2021 / Revisado: 16-05-2021 / Aceptado: 07-06-2021 / Publicado: 05-07-2021

DOI: <https://doi.org/10.33262/exploradordigital.v5i3.1750>



Formación del Guía Turístico en función de la Interpretación del Patrimonio

Tour Guide Training based on Heritage Interpretation

Tanyara Sánchez Jorge.¹, Bisleivys Jiménez Valero.² & Yunislay Bordón Gómez.³

Abstract

The tourism resurging needs the development of professional skills in the tour guides to impel the reinventing of this sector. It is necessary to develop their ability to think, to act, to appreciate the history, the culture and to interpret the local heritage. The Tourism Ministry 'Territorial Training Center from Varadero destination, imparts a training to the new applicants in the incoming agencies and it offers the elementary tools to optimize the destination image and competitiveness in the Caribbean. But the training courses modernization for this professional, implies the knowledge and analysis of the international guided services tendencies and the incoming travel agencies demands of the tourist destination. Regarding that, it proposes the design of a knowledge and skills system for the tour guide's professional formation, in order to improve their competences to interpret the local heritage.

Keywords: *Varadero touristic destination; tour guide 'training; heritage interpretation; knowledge and skills system; guide services tendencies.*

Resumen

El resurgir del turismo precisa del desarrollo de destrezas profesionales en los guías turísticos para impulsar la reinvención del sector. Es necesario el desarrollo de su capacidad de pensar, actuar, apreciar la historia, la cultura e interpretar el patrimonio

¹ Prof. Instructora del Departamento de Turismo de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad de Matanzas, Cuba; tanyara.sanchez@umcc.cu, tanyarasanchez93@gmail.com. Código Postal: 40100. Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-7858-1456>

² Prof. Titular del Departamento de Turismo de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad de Matanzas, Cuba; bisleivys.jimenez@umcc.cu. Código Postal: 40100. Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-4812-4558>

³ Prof. Asistente del Departamento de Turismo de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad de Matanzas, Cuba; yunislay.bordon@umcc.cu. Código Postal: 40100. Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-2148-4262>

local. El Centro de Capacitación Territorial del Ministerio de Turismo del destino Varadero, imparte un entrenamiento a los nuevos ingresos en las agencias receptoras, y ofrece las herramientas elementales para optimizar la imagen y competitividad del destino en el Caribe. Pero la modernización de los cursos de superación para este profesional, implica el conocimiento y análisis de las tendencias de los servicios de guiado internacional y las demandas de las agencias de viajes receptoras del destino turístico. Con este fin, se propone el diseño de un sistema de conocimientos y habilidades para la formación profesional del guía turístico, con el propósito de perfeccionar sus competencias para la interpretación del patrimonio local.

Palabras claves: *destino turístico Varadero; formación del guía turístico; interpretación del patrimonio; sistema de conocimientos y habilidades; tendencias de los servicios de guiado.*

Introducción

A partir de las consecuencias de la Covid19, la industria turística cubana desarrolla diagnósticos y análisis profundos de las nuevas tendencias de este sector sobre la nueva realidad que experimenta el siglo XIX, con la intención de distinguir la estrategia más conveniente para ejecutar el reposicionamiento del destino turístico Varadero en la región del Caribe. El alcance de tal objetivo implica destacar el rol fundamental de la educación, capacitación y formación profesional del capital humano, que hace posible la coordinación y gestión de los subsistemas que conforman el sector turístico. Es trascendental formar y preparar esencialmente al guía turístico con las novedades de la actividad turística, con las innovaciones de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC's), con nuevas habilidades empáticas para conquistar las emociones del visitante; pues, es quien desempeña el papel protagónico en la realización de acciones para reestructurar la imagen del destino turístico y promocionar los principales atractivos patrimoniales, tangibles e intangibles de un determinado sitio.

Usualmente, el guía turístico es un profesional entrenado y calificado que recibe, informa, guía y despide a un viajero. Es el representante del turismo receptor, políglotas y la persona más conveniente para responder ante las inquietudes del visitante y orientarlo en su idioma durante su estadía. Sus conocimientos engloban áreas temáticas como la historia, la geografía, la arqueología, el arte, el folklore, la arquitectura, la economía, la política, la religión, las costumbres y tradiciones de una comunidad, región o país. (Elizalde Zapata, 2019)

El guía tiene el compromiso de interpretar, comunicar e instruir sobre los valores y recursos del lugar y promocionarlo como destino o espacio atractivo, sea considerado o no localidad turística, mediante una apropiada proyección de la cultura e idiosincrasia local y nacional, del patrimonio cultural y natural simultáneamente con otros elementos, de una manera amena y estimulante.

En el contexto actual, los guías turísticos, tanto nacionales como internacionales, deben ir al ritmo del internet y los buscadores digitales, realizar estudios profundos sobre los

perfiles de los visitantes potenciales, segmentación rigurosa del mercado y adquirir cultura en relación a las nuevas modalidades turísticas enfocadas en grupos específicos. (García García y Romero Roque 2020)

En tanto, el guía turístico debe ser mediador entre los recursos de un sitio y las personas que se aproximan a ellos, esta ardua labor debe propiciar que el patrimonio sea interpretado debidamente; por ello se necesitan de profesionales con vocación y formación.

El Centro de Capacitación Territorial del Ministerio de Turismo (Formatur) del destino Varadero, imparte actualmente un entrenamiento específico a los nuevos ingresos en las agencias de viajes receptoras. Brinda las herramientas elementales para comprender lo que representa ser un guía turístico, basándose en el profesional como organizador, coordinador y gestor, con las herramientas de comunicación y negociación, que actúa sobre el sistema turístico y su realidad circundante, con el objetivo de mejorar la imagen y competitividad del destino turístico Varadero en el Caribe.

No obstante, los datos de una encuesta aplicada a guías turísticos del destino Varadero expresan que, estos especialistas del destino turístico presentan un promedio de edad de 50 años, siendo el máximo 70 años y 28 como mínimo de edad; con una experiencia aproximada en el área de servicios de guiado de 19 años, máximo 36 años de experiencia y un mínimo de 4 años de experiencia laboral. Por otro lado, estos guías turísticos con un promedio de experiencia en el área de 19 años, solamente presentan en su currículum académico la titulación, de las instituciones de altos estudios de la región, de licenciados en ciertas lenguas, como lo son: inglés con segunda lengua alemana, ruso con segunda lengua en inglés y lengua francesa; en su mayoría con *perfil pedagógico* y casi nula con perfil *traductor-intérprete*. Por otra parte, el 93% de los encuestados, solo han recibido un curso de servicios de guiado durante toda su experiencia laboral.

De ahí que, la constante actualización de los cursos de superación y entrenamiento para el personal que desempeña la profesión de guía, implique el conocimiento y la comprensión de los estilos de los servicios de guiado turístico internacional y las demandas de las distintas agencias de viajes receptoras del destino turístico Varadero. Por esta razón, los autores se propusieron diseñar un sistema de conocimientos y habilidades para la formación y superación profesional del guía turístico, con el propósito de perfeccionar sus competencias en la adecuada interpretación del patrimonio local y enfrentar los desafíos turísticos post Covid19.

I - Guías de turismo e interpretación del patrimonio

Según la Resolución No.5 de 2005, Código de Ética del Guía de Turismo de la República de Cuba:

“Se entenderá por guía de turismo a las personas físicas dotadas de capacidad política y profesional que, contratadas por una entidad turística autorizada, proporcionan a los visitantes orientación e información profesional sobre el

patrimonio turístico nacional, así como servicios de conducción y asistencia a los mismos”. (pp.1)

En esta dirección Pino Urías, 2018; cita la definición contenida en la Resolución 50 de 2014 del Ministerio del Turismo de Cuba que califica al guía de turismo como:

“... un facilitador que revela y explica las características de los atractivos del sitio, los fenómenos y procesos que pueden resultar relevantes para el visitante; orienta, informa y brinda asistencia a partir de sus conocimientos básicos sobre el terreno y coordina de manera amena y dinámica las relaciones entre los servicios y los turistas...” (pp.7)

Según Gazzanigo, 2019:103; “los atractivos patrimoniales son en alguna medida responsabilidad de los guías de turismo”, pues considera que el guía turístico es su vigía y es difusor, y esto le conlleva la responsabilidad de su cuidado y preservación.

Por tanto, para los autores el guía de turismo es el representante de la cultura, historia y tradición del destino en cuestión, mediante la comunicación y puesta en valor de su patrimonio en múltiples idiomas; es la persona empática, capaz de convertir la información en el atractivo principal de un viaje.

Para Mayorga Vera & Andrade Palacios, 2011; Guillermo Bazán, 2014; Tsaur & Teng, 2017; González Salgado & Díaz Sánchez, 2018; Rojo Chaviano & Peñate Villasante, 2019; durante el entrenamiento de la profesión, el guía turístico 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.
- Realizar el programa de recorrido y otras actividades propias; tales como: excursiones, paseos, giras turísticas, visitas a museos, galerías de arte y lugares de interés que integran las diferentes modalidades de la oferta turística que le sea asignado.
- Controlar el cumplimiento de los servicios contratados o actividades colaterales que se desarrollan en los lugares visitados.
- Notificar las dificultades que se detecten en el cumplimiento del programa.
- Liquidar los gastos autorizados para la atención de los turistas.
- 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.

- Aplicar periódicamente 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.
- 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.

En la actualidad las principales tendencias en los servicios de guiado son el empleo de audioguías en determinados sitios hasta siete idiomas; el City Tour Bus con audioguías con servicios regulares; las Guías Mundiales de viajes; el alquiler de iPads con 3G y aplicaciones con traductores, conversores de monedas y buscadores de hoteles y ocio urbano en tiempo real. A ello se suman los guías especializados en modalidades turísticas, como: Ornitología (que es un tipo de turismo de alta gama: Holanda, Inglaterra, Alemania, Australia); turismo de compras (que consiste en experiencia en modas, glamour, gastronomía, vinos, de lujo); turismo experiencial (basado en el conocimiento sobre manejo de primeros auxilios, claustrofobias) y enoturismo.

A pesar del alto grado de confianza que generan los guías turísticos, los servicios de guiado tradicional o personalizados, se ven amenazado por las tendencias antes mencionadas y por distintos factores, originados desde el propio perfil del guía como por condiciones externas al él. Entre las prácticas más preponderantes que provocan la pérdida de confianza del excursionista en el guía se encuentran: la impuntualidad, la falta de calidad del servicio contratado, el incumplimiento de los programas y recorridos, las informaciones falsas e insuficiente preparación del guía, es decir, poca profundización en las temáticas a abordar en el recorrido.

El incremento de guías especializados en modalidades turísticas sitúa en un segundo plano, a los guías locales, trasladistas y *freelance*. Razón por la cual, deben perfeccionar diariamente su perfil, demostrar competitividad profesional y empresarial, y dominar conocimientos y técnicas sobre interpretación. Lo cual se expresa en el conocimiento de legislaciones, audiencias, técnicas, el desarrollo de destrezas en la identificación de puntos con potencial interpretativo, inventariarlos, determinar la idea clave del sitio, caracterizar los públicos. (Fernández González & Borroto Martínez, 2010; Bonilla Bonilla; Calle Mesías & Ullauri, 2012; García García & Romero Roque, 2020)

Para el logro de tal fin, los guías se deben caracterizar por demostrar valores intelectuales, de la dimensión política y moral de su actividad profesional, de los atributos personales 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); tener capacidades en estrategias de aprendizaje, competencia instrumental (agilidad en la resolución de tareas teóricas y prácticas, selección y uso de técnicas de trabajo intelectual); y fomentar un comportamiento ético

profesional responsable con el fin de velar por el impacto de las operaciones laborales en la sociedad, la economía y la ecología para protegerla de impactos negativos y mejorarla con beneficios positivos. (Ministerio del Turismo, 2005; Forética, 2008; Cortina, 2010; Bañón Gomis, Guillén Parra, & Ramos López, 2011; Bajo Sanjuán, 2015; Pino Urías, 2018; Rojo Chaviano & Peñate Villasante, 2019)

Sobre esta idea, la Resolución No.5 de 2005, Código de Ética del Guía de Turismo de la República de Cuba expresa:

“(…) de su superación constante dependerá que refleje los valores éticos y morales de la sociedad que representa mostrando lealtad a la Patria; que manifieste sentido de pertenencia y fidelidad, y se identifique con la imagen de la institución que representa. Su capacitación sistemática propiciará que demuestre una conducta e imagen personal que merezca el respeto de los ciudadanos y clientes, y que practique altruismo haciendo prevalecer el interés social o colectivo antes que el personal”. (pp.4)

Por ende, Fernández González & Borroto Martínez, 2010; Pino Urías, 2018 y Méndez Valenzuela, 2019; consideran que el guía es intermediario entre el patrimonio y los individuos que se acercan a él, esta responsabilidad debe permitir que el patrimonio natural y cultural sea interpretado apropiadamente; por ello se necesitan de profesionales con aptitud, competencia y espíritu de superación constante.

De acuerdo con Gazzanego, 2019; “el guía de la actualidad debe ser un intérprete del patrimonio”; por tanto, este autor expresa:

“Guía de turismo es un título más generalizado y alejado, interpretar el patrimonio es un paso más allá en la especificidad de las incumbencias del guía. Se trata del objeto patrimonial como su responsabilidad específica. Si se es intérprete del patrimonio, se es responsable de él, de su existencia y conservación, para poder interpretarlo para los interesados. Sin patrimonio no hay nada que interpretar”. (pp.2)

El intérprete del patrimonio es aquel que media entre el lugar y el visitante, capaz de revelar los significados que ayuden a comprenderlo, que convierte la visita en una vivencia inolvidable y contribuya al encuentro entre el patrimonio y la sociedad. Es aquí donde entra la figura del guía turístico o guía intérprete, que para lograr esto, es necesario que participe en el proceso de diseño y planeación de los temas, itinerarios, infraestructura, o guiando directamente al público in situ, en ese descubrimiento, que debe convertirse en experiencia mediante la interpretación realizada. (Pino Urías; Brezovec, Vidal Casellas, Serrallonga, & Crous Costa; Gavinelli & Romero Sánchez, 2018; Méndez Valenzuela; Rojo Chaviano & Peñate Villasante, 2019)

Según Freeman Tilden, 1957; y citado por Toselli y por Peñate Villasante, 2019: "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".

La afirmación entra en correspondencia con el objetivo del turismo que es *propiciar satisfacción y recuerdos, en el enriquecimiento espiritual de los hombres*.

Para Don Aldridge, 1973:

“La interpretación es 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”.

Según Rideout-Civitarese, 1997: "La interpretación es una actividad de comunicación diseñada para mejorar la calidad de la experiencia recreativa del visitante, y para inspirar, de una forma agradable, un mayor aprecio por el recurso.

La interpretación del patrimonio como disciplina, pretende transmitir un cúmulo de ideas, conocimientos, valores y relaciones a partir del contacto directo entre una suma de recursos patrimoniales naturales y/o culturales y el público visitante que acude al sitio. Para lograrlo, se utilizan diferentes técnicas que ayudan a las personas a entender y apreciar lo percibido y descubrir aquello que pasa desapercibido. Propone ir más allá de una simple mirada. Pretende hacer *ver* en lugar de simplemente mirar. Su objeto será siempre el de *comunicar un mensaje*, el que debe ser correctamente recepcionado y debe servir como *motor* para la generación de conciencia y acción en consecuencia de la conservación y preservación del patrimonio. (Laprovitta, 2015; Gazzanego, 2019)

Interpretar el patrimonio implica *traducir* la información, brindar una visión de la particularidad de un lugar patrimonial, basada en los saberes locales y en el conocimiento de los hechos y situaciones principales; transmitir los mensajes a un lenguaje accesible, ameno y claro para propiciar la comprensión y una mejor apreciación; fomentar la reflexión personal sobre las experiencias vividas; propiciar un contacto emocional y espiritual sobre el lugar, orientado a su cuidado, valoración y conservación. (Rodà Vey; Aranda Montoya, 2019)

Por estos aspectos, es importante que el guía turístico logre un adecuado *mensaje interpretativo* (el método imaginativo de los contenidos para ser mostrados al público); utilice un *lenguaje idóneo* que con componentes artísticos y creativos tales, que atraigan la atención de los visitantes; estructure el mensaje en torno a una *idea memorable* que sintetice la información, y revele el significado de un sitio más que explicar hechos y datos; *estimule la curiosidad* más que simplemente satisfacerla. (Castillo Garriga, Conde, & Ibáñez, 2013; Campos López & Mendoza Ontiveros, 2016; Brezovec, Vidal Casellas, Serrallonga, & Crous Costa, 2018)

Debe aplicar técnicas interpretativas como una idea, truco, estrategia o estilo, para mejorar la efectividad en la captación del mensaje interpretativo, y conseguir así que

este proceso de transmisión de información e interpretación, sea más ameno y gratificante para el público. (Campos López & Mendoza Ontiveros, 2016; Rodà Vey, 2019) Por ejemplo: invitar a la participación (física e intelectual), estimular el uso de los sentidos, el humor, analogías, comparaciones, misterio, suspense, y aludir directamente al visitante.

Por tanto, de acuerdo con Brezovec, & al., 2018; y citado por Gazzanego, 2019;

“La interpretación es una poderosa herramienta de comunicación para atraer visitantes y diseminar conocimiento sobre el patrimonio. (...) Sin interpretación, las personas no se sentirían inspiradas a participar en el patrimonio, no podrían encontrar su camino a lugares, ni entenderían la importancia de, ni serían entretenido por, el tema de interés”. (pp. 2)

La interpretación contribuye a evitar el deterioro del patrimonio y estimula actitudes positivas de conservación tanto de los visitantes como de las comunidades. Enriquece la visita a través de un ambiente participativo, permite al visitante vivir la experiencia mediante la valoración del sitio, facilita la comunicación entre el guía y el turista, proporcionando una mejor comprensión acerca de las condiciones y situaciones que coexisten en el ambiente y promueve el sitio patrimonial.

Comprender las características e importancia de la correcta interpretación del patrimonio a través de las diferentes modalidades de comunicación, con el fin de mejorar la calidad de los servicios de guiado turístico y el manejo de grupos, es contenido esencial en el entrenamiento y superación del profesional de esta rama. (Aranda Montoya, 2019)

Por ende, el guía turístico debe tener un buen comportamiento y respetar todas las normas de los lugares visitados, capacitarse y actualizarse de forma permanente y acorde a las comunidades internacionales de donde provengan los visitantes, 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 y la realidad nacional. Preferentemente debería dominar más de un idioma extranjero y evitar realizar juicios de valor sobre temas religiosos, de nacionalidades y políticos. De ahí que, el personal que realiza servicios de guiado turístico debe mostrarse diligente en la búsqueda de información adicional, 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: sitios y lugares históricos, plazas y / o parques, monumentos, edificaciones, museos, sitios industriales, deportivos o urbanos, centros culturales, reservas naturales. Los mismos pueden igualmente trabajar para distintas empresas o agencias que ofrecen ya viajes organizados y especializados.

Entonces, el papel de las instituciones de altos estudios es proveer, sistemáticamente, compendios de cursos y programas que abarquen el contenido de trabajo del profesional guía turístico, protocolos de seguridad e higiene de acuerdo al contexto que presenta el Covid19, técnicas de interpretación patrimonial, gestión de las TIC's y, sobre todo, contenidos enfocados a la formación de valores cívico morales, el respeto a la ética profesional y el compromiso de responsabilidad social de estos profesionales en relación al entorno circundante.

II- Propuesta de sistema de conocimientos y habilidades para guías turísticos del destino Varadero

Una gran parte de la responsabilidad profesional de los guías turísticos, implica aprender la historia y las atracciones más importantes de los sitios que conforman el recorrido a realizar. No obstante, conviene recordar que con lo anterior no basta; se necesita saber lidiar con un grupo de personas, captar su atención utilizando técnicas, manejar individuos de todas las edades, con necesidades especiales, así como los procedimientos a seguir en situaciones de emergencia.

En consecuencia, los cursos de superación posgraduada para guías de turismo más solicitados por las agencias de viajes receptoras del destino Varadero, son: técnicas de ventas; técnicas de conducción de grupos; geografía turística; destinos turísticos; idioma inglés, francés, alemán y ruso; gestión de la comunicación; primeros auxilios; modalidades turísticas; técnicas para la interpretación del patrimonio; gestión de imagen de destinos turísticos; gestión de empresas turísticas: agencias de viajes, servicios aeroportuarios y transporte turístico; tendencias de las tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC's) y estudio de perfiles de mercados.

De acuerdo con la demanda anterior, el Centro de Capacitación Formatur del destino Varadero, ha estado impartiendo cursos de posgrados para los nuevos guías que aplican por un empleo en las agencias de viajes receptoras. El curso en sus inicios brindaba las herramientas para apreciar el entorno geográfico y técnicas para captar la atención y para transmitir los discursos de manera adecuada. Ahora bien, estaban dirigidos a los nuevos ingresos, con temáticas impartidas en modalidad totalmente presencial, lo cual impedía la incorporación del profesional a su jornada laboral, le imposibilitaba la adquisición de comisiones en ese período y, por consiguiente, el guía turístico, en este caso cursista; no implementaba los fundamentos teóricos adquiridos en el curso, en la práctica habitual durante los recorridos.

En cierto modo, el curso brindado por Formatur certificaba académicamente a los nuevos ingresos e incluso a los más jóvenes de las agencias de viajes receptoras, que llegaban a la empresa como parte del otorgamiento de carreras por la Universidad de Matanzas (UM). Sin embargo, los guías experimentados no necesitaban ser certificados por su amplia experiencia en el área desde los inicios de la actividad turística en Cuba. De ahí, su pequeño currículum académico con tan amplia experiencia laboral. Posteriormente, como parte del proceso de actualización del curso en correspondencia

con la actividad diaria del guía turístico, se creó un convenio de apoyo por parte de los guías mayores y jefes de guías, de asumir en algunos módulos del curso, el rol de docentes. Todo ello, con el propósito de ofrecer un conjunto de contenidos que le permiten al profesional especializarse con el perfil y sistema de trabajo, en correspondencia con las nuevas tendencias del sector.

No obstante, en la actualidad, el curso de posgrado no responde aún al grupo de contenidos que exige una agencia de viajes receptiva del destino, y que debe dominar el profesional guía de turismo, para asumir los retos del reinicio de la actividad turística en el período post-pandémico, para revelar el valor patrimonial del destino que propicie su posicionamiento en la región del Caribe, y fomentar los pilares que rigen el desarrollo turístico sostenible de acuerdo con la Agenda 2030 en equilibrio hombre-naturaleza. Así pues, la capacitación de profesionales guías de turismo debe estar orientada a lograr que sean capaces de prestar servicios de recepción, traslados asistidos, acompañamiento, asistencia, coordinación, orientación y transmisión de información en materia sociocultural, turística, económica, histórica, geográfica y ambiental, a turistas nacionales e internacionales.

En tal sentido, se propone un sistema de conocimientos y habilidades dirigido a la formación, superación y entrenamiento del guía turístico en el destino Varadero; que incluye contenidos precisos para elaborar, construir y transmitir un discurso valorativo e interpretativo, a través de la interrelación de conceptos y áreas del conocimiento, áreas claves del sistema turístico, adecuándolo a las disímiles tipologías y capacidades grupales, y, sobre todo, a las diferentes modalidades turísticas; incorporando para ello distintas técnicas de comunicación. Se abordan aspectos específicos del guiado e interpretación del patrimonio y su aplicación al sector turístico. De manera que, los profesionales logren diseñar, perfeccionar y transmitir una disertación interpretativa dependiendo de las características grupales y mediante la aplicación de técnicas de comunicación. Por esta razón, se proponen los siguientes objetivos a los que responde el sistema de conocimientos y habilidades propuesto.

Objetivos

- Definir los fundamentos teóricos relacionado con los antecedentes de la labor del guía en el sector turístico nacional e internacional.
- Identificar el amplio perfil del guía, sus funciones específicas, clasificaciones nacional e internacional, cualidades, destrezas y conocimientos de los guías según el tipo de modalidad turística en que se inserte el recorrido, para lograr una óptima especialización en su contenido de trabajo.
- Describir el contenido de trabajo diario del guía de turismo, en correspondencia con las nuevas tendencias del sector, los escenarios sociales, culturales, económicos e higiénicos sanitarios a nivel internacional y nacional.
- Delimitar los canales del proceso de comunicación a emplear por el guía de turismo para propiciar una adecuada emisión y recepción de la información.

- Aplicar las técnicas de guiar, conducción de grupos e interpretación del patrimonio en los recorridos.
- Analizar el comportamiento de los grupos turísticos e individuales que participan en viajes organizados.
- Determinar los instrumentos elementales a emplear por un guía de turismo en la ejecución de la actividad.
- Asistir al visitante en los recorridos mostrando desempeño ético profesional y cumpliendo las normas higiénico sanitarias de la comunidad nacional e internacional.
- Proponer acciones de mejora de la calidad de los servicios de guiado contribuyendo a la conservación del patrimonio y al desarrollo sostenible.

El logro de los objetivos y de la propuesta de sistema de conocimientos y habilidades, deben apoyarse en el respeto a las políticas de trabajo en equipo, la correcta redacción y presentación de los documentos relacionados con el sistema de evaluación; el dominio del lenguaje técnico profesional y la capacidad de comunicación requerida.

Sistema de conocimientos

1. Antecedentes, definición del perfil y características del guía turístico. Principales conceptualizaciones del guía.
2. Clasificaciones de los guías. Funciones y cualidades. Competencias laborales de los guías turísticos. Similitudes y diferencias entre un guía de turismo Categoría A y B.
3. Comunicación y Relación Interpersonal. El proceso de comunicación en el guiado turístico. La elaboración del guión: su contenido, objetivos, papel en el guiage turístico. El código de Ética para los guías de turismo dentro del marco regulatorio cubano. El comportamiento ético del guía según la Federación Internacional de Guías de Turismo (WFTGA). Código de Ética del Turismo de la Organización Mundial del Turismo (OMT).
4. Mercados Emisores. Características y comportamiento de los grupos turísticos que participan en viajes organizados. Tipo de clientes individuales y de grupos. Conducción de grupos. Tipología de grupos. Dinámica de grupos.
5. Conceptos y principios de la interpretación. Patrimonio Tangible e Intangible. Características e importancia de la Interpretación del Patrimonio. Técnicas de interpretación del patrimonio natural. Técnicas de interpretación del patrimonio cultural. Principales sitios patrimoniales en el destino.
6. Destinos turísticos cubanos. Geografía Turística. Tipos de recorridos y fases. Principales circuitos cubanos. Viajes combinados.
7. El departamento de guías de un receptivo. Contenido de trabajo del guía. Pre y post trabajo de guiado: para programas con grupos, circuitos y programas *forfait*.
8. Instrumentos en el trabajo del guía: “La Guía de Turismo (impresa o digital)”: papel en el guiage turístico. Ventajas de las TIC’s en la ejecución de recorridos. herramientas que facilitan la actividad diaria.

9. Técnicas de guiado pedestres, en ómnibus y autoguiados. Técnicas de coordinación de grupos. Técnicas de animación. Recapitulación de técnicas de interpretación patrimonial.
10. Relación de los servicios de guiado con el sector turístico. Fundamentos de servicios de alojamiento, restauración, servicios aeroportuarios, agencias de viajes y transporte turístico. Técnicas para facilitar la coordinación de los servicios ofertados por las empresas turísticas. Tendencia actual y perspectiva del guiado turístico.
11. Casos de Estudios en un segundo idioma: imprevistos, reclamaciones, retraso de vuelos, pérdidas de maletas en el vuelo, pérdida de pertenencias durante el recorrido, pérdida de clientes.
12. Legislación Turística.

Sistema de habilidades

1. Emplear y combinar aspectos de los antecedentes y tendencia actual del guiado turístico; en el desempeño del guía turístico.
2. Precisar los elementos básicos del servicio de guiado para el perfeccionamiento de la calidad de los servicios, a través del conocimiento de los fundamentos científico teóricos que explican los antecedentes y las perspectivas del guiado turístico.
3. Valorar el rol de los guías de turismo en el desarrollo sostenible de los destinos turísticos y la revelación del valor patrimonial.
4. Determinar las actividades que deben desarrollar los guías turísticos en correspondencia con su clasificación, funciones y competencias laborales.
5. Transmitir discursos interpretativos en idioma extranjero, dependiendo de la modalidad turística donde se desarrolle el recorrido.
6. Fomentar la educación ética y de responsabilidad social fortaleciendo la formación integral del profesional y respetando las normas y protocolos del sistema de salud mundial y territorial.
7. Interpretar el vínculo patrimonio natural y patrimonio cultural para su manejo en la actividad turística.
8. Establecer una comunicación efectiva tanto en lo personal y profesional, como técnica y científicamente.
9. Comprender el vínculo directo entre el transporte turístico, la agencia de viajes y el alojamiento turístico para la adecuada gestión de los servicios ofertados por las empresas turísticas.
10. Efectuar análisis primarios de mercados emisores para la comercialización de productos y destinos turísticos.
11. Implementar acciones comerciales y comunicativas para perfeccionar la operación turística.
12. Realizar trabajos acordes a la solución inmediata de situaciones imprevistas.

Orientaciones Metodológicas

Los conocimientos y habilidades propuestas deben permitir la profundización sobre el contenido del trabajo del guía turístico, en correspondencia con las directrices del sector y el contexto internacional y nacional. Aportando las herramientas elementales para comprender el amplio concepto de guía turístico; mediante la visualización de experiencias existentes en el ámbito internacional y adecuarlas a las exigencias del sector en Cuba.

Se deberán desarrollar conferencias, seminarios, y talleres para propiciar la transmisión de fundamentos teóricos, el análisis, la ampliación y profundización en la materia; se privilegiará el debate, la confrontación de criterios, la experimentación en unidades docentes y agencias receptoras, así como la solución de imprevistos de manera grupal para lograr la participación activa. La orientación de consultas de materiales adicionales en idioma inglés, mediante el uso de las TIC's fomentará el autoaprendizaje, la interiorización y consolidación de conocimientos mediante la interpretación de fuentes de información relacionadas con el turismo.

En la ejecución de las conferencias se debe incentivar la activa intervención de los cursantes a través de su experiencia y de los contenidos ya vencidos. Los seminarios se sugieren exponerse en un segundo idioma y relacionados con los temas de la conferencia anterior como apoyo para la ampliación de conocimientos. Las prácticas de laboratorio complementan los contenidos específicos y favorecen el desarrollo de las habilidades, puesto que el cursante aprende a dominar técnicas propias de la profesión y contenido de trabajo ya que se enfrenta a la simulación de situaciones que responden a problemas reales en el contexto social cubano. En los talleres predominan los casos de estudios para crear la habilidad de solucionar imprevistos y situaciones en grupo y se fomenta el trabajo en equipo.

En relación a los medios, vías e instrumentos para el proceso de enseñanza aprendizaje, se hará uso de la pizarra, presentación en diapositivas, reproducción de audiovisuales, orientaciones de guías de estudios, ejecución de los diferentes tipo-clases en sitios distintos al habitual que inciten motivación en el cursante. Se orientarán un conjunto de materiales bibliográficos elementales y complementarios y estarán a disposición del cursante durante todo el periodo de formación. Los contenidos que conforman la propuesta deben organizarse en el orden propuesto, para la adecuada integración de conocimientos y habilidades. El diseño del sistema de conocimientos y habilidades se puede desarrollar en modalidad semipresencial o a distancia, mediante el uso de plataformas virtuales, para promover la práctica del uso de las TIC's.

El curso se dividirá en los siguientes módulos:

Módulo I Introducción al guiado turístico.

Antecedentes, definición del perfil y características del guía turístico. Principales conceptualizaciones del guía. Clasificaciones de los guías. Funciones y cualidades. Competencias laborales de los guías turísticos. Similitudes y diferencias entre un guía de turismo Categoría A y B. Diferencia entre los términos *Guía Mayor* y *Jefe de Guía*.

Módulo II Comunicación y comportamiento ético del guía turístico.

Comunicación y Relación Interpersonal. El proceso de comunicación en el guiado turístico. La elaboración del guión: su contenido, objetivos, papel en el guiaje turístico. El código de Ética para los guías de turismo dentro del marco regulatorio cubano. El comportamiento ético del guía según la WFTGA. Código de Ética del Turismo de la OMT.

Módulo III Estudio de Mercados emisores.

Mercados Emisores. Segmentación de mercados emisores. Características y comportamiento de los grupos turísticos que participan en viajes organizados. Tipo de clientes individuales y de grupos. Conducción de grupos. Tipología de grupos. Dinámica de grupos.

Módulo IV Interpretación del Patrimonio.

Conceptos y principios de la interpretación del patrimonio. Patrimonio Tangible e Intangible. Técnicas de interpretación del patrimonio natural y cultural. Características e importancia de la Interpretación del Patrimonio. Principales sitios patrimoniales en el destino.

Módulo V Gestión de Destinos y Geografía Turística.

Destinos turísticos cubanos. Geografía Turística. Tipos de recorridos y fases. Principales circuitos cubanos. Técnicas de ventas.

Módulo VI Contenido y organización del trabajo del guía turístico.

El departamento de guías de un receptivo. Contenido de trabajo del guía. Pre y post trabajo de guiado: para programas con grupos, circuitos y programas forfait. Instrumentos en el trabajo del guía: “La Guía de Turismo (impresa o digital)”: papel en el guiaje turístico. Ventajas de las TIC’s en la ejecución de recorridos. Normas, protocolos y procedimientos para mantener distanciamiento en grupos de visitantes durante los recorridos.

Módulo VII Técnicas de guiado y conducción de grupos.

Técnicas de guiado pedestres, en ómnibus y autoguiados. Técnicas de coordinación de grupos. Recapitulación de técnicas de interpretación patrimonial. Técnicas de animación.

Módulo VIII Empresa Turística.

Relación de los servicios de guiado con el sector turístico. Fundamentos de servicios de alojamiento, restauración, servicios aeroportuarios, agencias de viajes y transporte turístico. Técnicas para facilitar la coordinación de los servicios ofertados por las empresas turísticas. Tendencia actual y perspectiva del guiado turístico.

Módulo IX. Gestión de situaciones imprevistas.

Casos de Estudios en un segundo idioma: imprevistos, reclamaciones, retraso de vuelos, pérdidas de maletas en el vuelo, pérdida de pertenencias durante el recorrido, pérdida de clientes.

Legislación Turística.

Por lo tanto, la propuesta del sistema de conocimientos y habilidades formará al guía turístico del destino Varadero, en el menor tiempo posible; de competencias académicas, profesionales y laborales; acorde a la situación que presenta el reinicio de la actividad turística en el balneario más importante del país. Su sistema de contenidos responderá, en gran parte, a la demanda de las agencias de viajes receptoras del territorio. Por los altos volúmenes de contenido laboral que exige la actividad turística, el reducido número de plantillas docentes en el Departamento de Turismo (UM), y las afectaciones del Covid19; se recomienda la modalidad *online* para los primeros tres módulos y para el resto, la modalidad semipresencial para lograr instruir los fundamentos teóricos y prácticos simultáneamente.

Por lo que el guía turístico del destino Varadero estaría actualizado en relación a las nuevas tendencias de la actividad turística, a las transformaciones del mercado nacional e internacional, al fortalecimiento de los principales competidores, y en correspondencia con los objetivos de la empresa turística, el sector y los objetivos estratégicos contenidos en el Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social 2030 del país.

Conclusiones

- El guía de turismo es un profesional integral, el cual debe mantener una formación y superación sistemática y actualizada al nuevo contexto que presenta la realidad cubana.
- La superación del guía turístico permite adquirir conocimientos, habilidades y destrezas para la adecuada interpretación del patrimonio local incentivando su propia conservación por parte de la sociedad, propiciando la apreciación de la historia y los valores, la promoción de los principales atractivos del destino y fomenta el desarrollo turístico sostenible.
- La propuesta del sistema de conocimientos y habilidades para perfeccionar la superación y capacitación del guía turístico alineará sus competencias profesionales y su comportamiento ético y de responsabilidad social, a los retos actuales del servicio de guiado en el ámbito nacional e internacional.

Referencias bibliográficas

Aldridge, Don. 1973. *Mejora de la Interpretación de los Parques y la Comunicación con el Público*. Segunda Conferencia Mundial sobre Parques Nacionales. Informe No.25, Yellowstone y Grand Teton: UICN, 18-27. <https://www.scholar.google.es>.

- Aranda Montoya, Maricarmen. 2019. *Curso- Taller De Interpretación Para El Desarrollo De Competencias En Guías Del Patrimonio. Guías (Vaqueros) Rancho Mágico*. Tesis En Opción Al Título Licenciado En Turismo, Centro Universitario Uaem Texcoco, Texcoco, Estado De México: Universidad Autónoma Del Estado De México, 1-85. <https://www.scholar.google.es>.
- Bajo Sanjuán, A. M. 2015. *La gestión de valores en la empresa como aportación de valor*. Editado por N. Villagra-García. Madrid: Universidad Pontificia Comillas. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=653125>.
- Bañón Gomis, A. J., M. Guillén Parra, y N. Ramos López. 2011. «La Empresa Ética y Responsable.» *Universia Business Review*. (30): 32–43. <https://www.scielo.org>.
- Bonilla Bonilla, Ricardo. 2012. *Técnicas Para Atención Y Guiado Para Turistas*. San José, Costa Rica: Instituto Nacional de Aprendizaje. <https://www.scholar.google.es>.
- Borroto Viera, Manlio, y Naima Pino Urías. 2014. «Guión Metodológico para el recorrido guiado "Cabalgando hasta el Quijote".» Trabajo de Diploma previo a la obtención del título Licenciado en Turismo, Facultad de Ingeniería Industrial y Turismo, Universidad Central Marta Abreu de las Villas, Santa Clara, Cuba, 114. <https://www.scholar.google.es>.
- Bravo Castillo, Juan. 2006. «Stendhal viajero: Memorias de un turista.» *Revista de Filología Románica*. (año IV): 189-197. <https://www.revistas.ucm.es>.
- Brezovec, Aleksandra, Maria Dolores Vidal Casellas, Sílvia Aulet Serrallonga, y Neus Crous Costa. 2018. «Chapter: Tourism Interpretation on World Heritage Sites.» *Tourism Management*. https://www.fun-mooc.fr/asset-v1:Paris1+16008+session01+type@asset+block@MOOC_TMatUWHS_manual.pdf.
- Calle Mesías, Tania Marcella, y Narcisa Ullauri. 2012. «Manual para el Desarrollo de las Destrezas en Técnicas de Guiar.» Trabajo de Graduación previo a la obtención del título de Licenciado en Gestión y Desarrollo Turístico, Facultad de Filosofía, letras y Ciencias de la Educación, Escuela de Turismo. Universidad del Azuay, Cuenca, Ecuador. <https://www.scholar.google.es>.
- Campos López, Marcos Israel, y Martha Marivel Mendoza Ontiveros. 2016. «La Interpretación Del Patrimonio Como Herramienta Del Turismo Sustentable.» Tesis para obtener el grado de Maestro en Gestión Sustentable del Turismo, Universidad de Quintana Roo. División de Desarrollo Sustentable., Mexico, 144. <https://www.risisbi.uqroo.mx>.
- Carroll, Archie B. 2015. «Corporate Social Responsibility: The Centerpiece of Competing and Complementary Frameworks.» *Organizational Dynamics* 44 (2): 87–96. doi:doi:10.1016/j.orgdyn.2015.02.002.

- Castillo Garriga, Dory, Eddy Conde, y Mónica Ibañez. 2013. «Interpretación Del Patrimonio De La Ciudad De Pinar Del Rio.» Tesis presentada en opción al Título Académico de Máster en Desarrollo Social, Universidad Hermanos Saiz Montes De Oca, Pinar del Río. <https://www.scholar.google.es>.
- Castro Cabrera, B. D., y N., L. Poveda Flores. 2020. *Protocolo de Seguridad de los Guías Turísticos en el Centro Histórico de Quito*. Trabajo de Titulación, previo a la obtención del título, Ingeniera en Administración Turística y Hotelera, Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio, Universidad de las Fuerzas Armadas, Sangolqui. Ecuador: ESPE. Innovación para la excelencia. <https://www.repositorio.espe.edu.ec>.
- Colectivo de autores. 2012. *Estudios sobre patrimonio histórico cultural en contextos sociales*. Editado por Miguel Gerardo Valdés Pérez. La Habana: Editorial Universitaria. <http://www.e-libro.com/titulos>.
- Cortina, A. 2010. «“Ética y Responsabilidad Social En Un Mundo Globalizado”.» http://globalizacionydemocracia.udp.cl/wp-content/uploads/2014/03/ADELA_CORTINA_2010.pdf.
- Elizalde Zapata, Lisseth Madeley. 2019. *El Perfil Profesional Del Guía Turístico Como Intérprete Del Bosque Petrificado De Puyango, Cantón Las Lajas, Provincia De El Oro*. Facultad De Ciencias Empresariales, Universidad Técnica de Machala, MACHALA: Universidad Técnica de Machala. <https://www.repositorio.utmachala.edu.ec>.
- Fernández González, Nancy, y Jorge Luis Borroto Martínez. 2010. «El Guía De Turismo Y La Conservación Del Patrimonio Cultural.» *TURyDES. Revista de Investigación en Turismo y Desarrollo Local. Vol 3, N° 8* 1-10. <https://www.eumed.net>.
- Forética. 2008. «Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable. SGE-21.» 1-28. https://www.co.sgs.com/es_co/foretica.
- García Galiano, Ángel. 2010. «Las polémicas sobre Cicerón en el renacimiento europeo.» *Escritura e imagen* Vol. 6: 241-266. <https://revistas.usm.es>.
- García García, Jany Fiorela, y Sonia Yudith Romero Roque. 2020. *Influencia de la formación profesional en el desempeño laboral de los guías turísticos no autorizados del distrito de Tarapoto - provincia y región San Martín*. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración en Turismo, Facultad De Ciencias Económicas, Escuela Profesional De Turismo – Sede Lamas, Lamas – Perú: Universidad Nacional De San Martín - Tarapoto, pp.1-71. <https://www.repositorio.unsm.edu.pe>.
- García-Marzá, D. 2004. *Ética Empresarial: del Diálogo a la Confianza*. Madrid. España: First Edition: Trotta S.A. <https://www.googlebooks.com>.

- Garriga, E., y D. Melé. 2004. «Corporate Social Responsibility Theories: Mapping the Territory.» *Journal of Business Ethics* 53 (1): 51-71. doi:doi:10.1023/B:BUSI.0000039399.90587.34.
- Gavinelli, Dino, y Francisco M. Romero Sánchez. 2018. «Intérpretes culturales del siglo XIX: los “guías de turismo” no reconocidos.» *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*. Vol. 16 (N.o 2.): 297-307. doi:<https://doi.org/10.25145/j.pasos.2018.16.021>.
- Gazzanego, Victoria. 2019. «Observaciones sobre el patrimonio cultural marplatense. Transformaciones percibidas por los turistas a lo largo de dos años de recorridos peatonales patrimoniales en el Circuito Loma de Santa Cecilia.» En *Universidad y Patrimonio*, de María Luisa Ballido Gant, Alejandro Novacovsky y Adriana Olivera, 102-119. Mar del Plata, Argentina: D.I CANETTI Rocío. <https://www.faud.mdp.edu.ar>.
- González Salgado, Br. Agner Azarael, y Waleska Díaz Sánchez. 2018. *Competencias profesionales del Guía Turístico que demandan las Operadoras Turísticas: Tastefully Nicaragua y Salvaje Nica Tours del municipio de Matagalpa, departamento de Matagalpa, durante el II semestre, 2017*. Monografía Para optar al título de Licenciado en Turismo Sostenible, Facultad Regional Multidisciplinaria Matagalpa, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Matagalpa: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, 1-96. <https://www.repositorio.unan.edu.ni>.
- Guillermo Bazán, Héctor. 2014. «La Interpretación del Patrimonio como estrategia para la educación y socialización del patrimonio en el medio rural.» *Monográfico* (n° 9): págs. 21-40. <https://www.dialnet.unirioja.es>.
- ISO-26000. 2010. *Guidance on Social Responsibility*. International standard, Geneva. Switzerland: International Organization for Standardization., 14. <https://www.iso.org>.
- Kallsten, L. E. 2017. «La interpretación como arte en el guía de turismo.» *Revista de Extensión Tekohá. Posadas: Ediciones FHyCS*, 5(3) pp. 27-34. <http://edicionesfhycs.edicionesfhycs.unam.edu.ar/index.php/tekoha>.
- Laprovitta, Fernando. 2015. «El guiado turístico interpretativo.» https://slide.mx/queue/libro-el-guiado-turistico-interpretativo-por-fernando-laprovitta-2015_5a4de43ef58171540d05c212_pdf?queue_id=5ab59fdef581711565fde4d3.
- Martínez Santana, Marlen. 2014. «La Formación Humanista En La Concepción De La Carrera Pedagogía -Psicología En La Ucp “Juan Marinello Vidaurreta”.» *Atenas*, vol. 1, núm. 25 pp. 74-89. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=478047201004>.

- Mayorga Vera, Aracelly Viviana, y Bertha Andrade Palacios. 2011. «El Guía Profesional De Turismo Como Elemento Clave De La Calidad Del Servicio Turístico De Guianza.» Tesis previo a la obtención del Título de Guía Profesional de Turismo, Facultad De Turismo Y Preservación Ambiental, Hotelería Y Gastronomía, Universidad Tecnológica Equinoccial, Ecuador, 154. <https://www.repositorio.ute.edu.ec>.
- Méndez Rodríguez, Luis. 2010. «Patrimonio Y Turismo. Del Cicerone A La Profesión De Guía Turístico (1830-1929).» *Laboratorio De Arte* (No. 22): 371-386. <https://www.dialnet.unirioja.es>.
- Méndez Valenzuela, Helga Mishel. 2019. *Análisis del proceso de mediación del museo Guayasamín a partir de los Principios de Interpretación del Patrimonio, como una herramienta esencial del guía intérprete*. Trabajo de Titulación para la obtención Del Título de Ingeniería en Administración de Empresas Turísticas, Escuela De Turismo, Universidad Iberoamericana Del Ecuador, Quito, Ecuador: UNIBE. <https://www.repositorio.unibe.edu.ec>.
- Mendoza Ontiveros, Martha Marivel, María Elena Umbral Martínez, y Marla Nadxieli Arévalo Moreno. 2011. «La interpretación del patrimonio, una herramienta para el profesional del turismo.» *El Periplo Sustentable* (núm. 20): pp. 9-30. periplo_sustentable@yahoo.com.mx.
- Ministerio de Cultura y Turismo. 2006. «Técnicas de Guiado. Material Orientativo y de Consulta para el examen de guías idóneos.» *Ley de Guías de Turismo de Salta No. 7404/06*. Salta. <https://www.turismo.salta.gov.ar>.
- Ministerio del Turismo. 2005. «Código de Ética de los Guías de Turismo de la República de Cuba.» *Resolución No. 5 de 2005*. La Habana. <https://www.gacetaoficial.gob.cu>.
- Mintur. 2014. «Reolución 50/2014 del Ministerio del Turismo de Cuba.» *Gaceta Oficial, República de Cuba*. <https://www.gacetaoficial.gob.cu>.
- Parra Majendí, Idiana Ivett, y Karina Esperanza Rojas Batlle. 2017. «Propuesta metodológica para la interpretación del patrimonio local.» *Viii Conferencia Científica Internacional De La Universidad De Holguín*. <https://www.eventos.uho.edu.cu>.
- Patiño Domínguez, Hilda Ana María. 2017. «El Impacto De La Formación Humanista Integral Y El Compromiso Social En Los Egresados Universitarios. Un Estudio Exploratorio.» *Congreso Nacional de Investigación Educativa*. <https://www.scholar.google.com>.
- Peñate-Villasante, Ana-Gloria. 2019. «Formación en interpretación del patrimonio: estado actual en la Universidad de Matanzas.» *Revista Cubana de Educación Superior* 1-9. <https://www.scielo.sld.cu>.

- Pino Urías, Naima. 2018. «La actualización de la preparación del guía de turismo para la interpretación del patrimonio.» *Revista Killkana Sociales*. Vol. 2, No. 4 pp. 63-68. doi:DOI: https://doi.org/10.26871/killkana_social.v2i4.375.
- Rideut Civitarese, Sandra, Michel H. Legg, y David M. Zuefle. 1997. «More Thoughts on the Differences Between Environmental Interpretation and Environmental Education.» *Legacy* 8 (6): 28-29. <https://www.researchgate.net>.
- Rodà Vey, Sandra. 2019. «Nuevos métodos para la mediación turístico-patrimonial.» *Tourism&Heritage Journal / Vol.1* 1-27. doi:10.1344/THJ.2019.1.5.
- Rojo Chaviano, Massiel Laíz, y Ana Gloria Peñate Villasante. 2019. «Competencias para la interpretación del patrimonio de los guías de la agencia de viajes Gaviota Tours Varadero.» Trabajo De Diploma En Opción Al Título De Licenciada En Turismo, Facultad de Ciencias Empresariales. Departamento de Turismo, Universidad de Matanzas, Matanzas, Cuba. <https://www.repositorio.umcc.cict.cu>.
- Sánchez Andrade, Virginia, y María Caridad Pérez Padrón. 2017. «La Formación Humanista. Un Encargo Para La Educación.» *Universidad y Sociedad*, 9(2) 265-269. <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>.
- Tilden, Freeman. 1957. *Interpreting Our Heritage*. The University of North Carolina Press. Chapel Hill. <https://www.buscalibre.com>.
- Tomé Merchán, D., S. Castro Zamudio, García Román M.D., y et al. 2020. «Los Cicerones de GuíaMe-AC-UMA: Iniciativa piloto de mentorías universitarias por y para el alumnado con Altas Capacidades Intelectuales.» *Revista Talento Inteligencia y Creatividad*. TALINCREA Vol. 7 (No. 13). www.tanlincrea.cucs.udg.mx.
- Torres Rucoba, Dan Eber, y Erika Patricia Chang Alva. 2019. «Liderazgo en el Guía Profesional de Turismo.» Informe monográfico para optar el título profesional de Licenciado en Administración en Turismo, Facultad De Ciencias Económicas, Universidad Nacional De San Martín-Tarapoto. Escuela Profesional De Turismo – Sede Lamas, Tarapoto, Perú, 70. <https://www.repositorio.unsm.edu.pe>.
- Toselli, Claudia. 2019. «Turismo, patrimonio cultural y desarrollo local. Evaluación del potencial turístico de aldeas rurales en la provincia de Entre Ríos, Argentina.» *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural* Vol. 17 (N.o 2.): Págs. 343-361. Último acceso: 12 de 2020. doi:<https://doi.org/10.25145/j.pasos.2019.17.024>.
- Tsaur, S. H., y H. Y. Teng. 2017. «Exploring tour guide styles: The perspective of tour leader role.» *Tourism Management* 59(1) 438-448. doi:10.1016/j.tourman.2016.09.05.

PARA CITAR EL ARTÍCULO INDEXADO.

Sánchez Jorge, T., Jiménez Valero, B., & Bordón Gómez, Y. (2021). Formación del Guía Turístico en función de la Interpretación del Patrimonio . Explorador Digital, 5(3), 17-37. <https://doi.org/10.33262/exploradordigital.v5i3.1750>



El artículo que se publica es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Explorador Digital**.

El artículo queda en propiedad de la revista y, por tanto, su publicación parcial y/o total en otro medio tiene que ser autorizado por el director de la **Revista Explorador Digital**.

