



UNIVERSIDAD  
DE CIENFUEGOS  
CARLOS RAFAEL RODRÍGUEZ

*TESIS DE MAESTRÍA*  
*DE*  
*ESTUDIOS SOCIOCULTURAL*



*TÍTULO: Guiaje de la Ruta turística: Punta Gorda esencia y encanto de una ciudad moderna patrimonial.*

*AUTOR: Lic. Leyanis Rodríguez Borrego.*

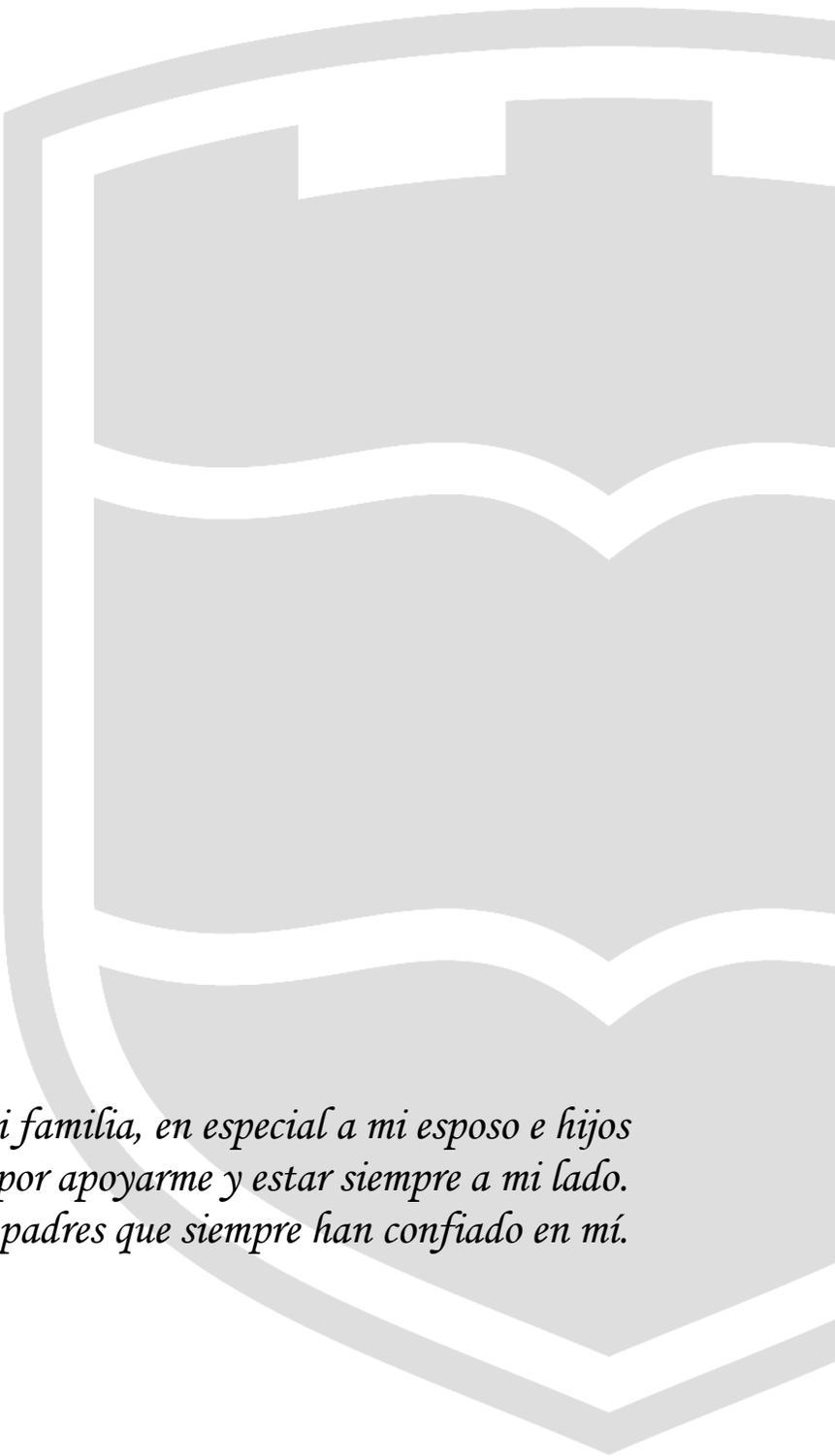
*TUTOR: MsC. Salvador David Soler Marchán.*

**2023**



UNIVERSIDAD  
DE CIENFUEGOS  
CARLOS RAFAEL RODRÍGUEZ

# *Dedicatoria*

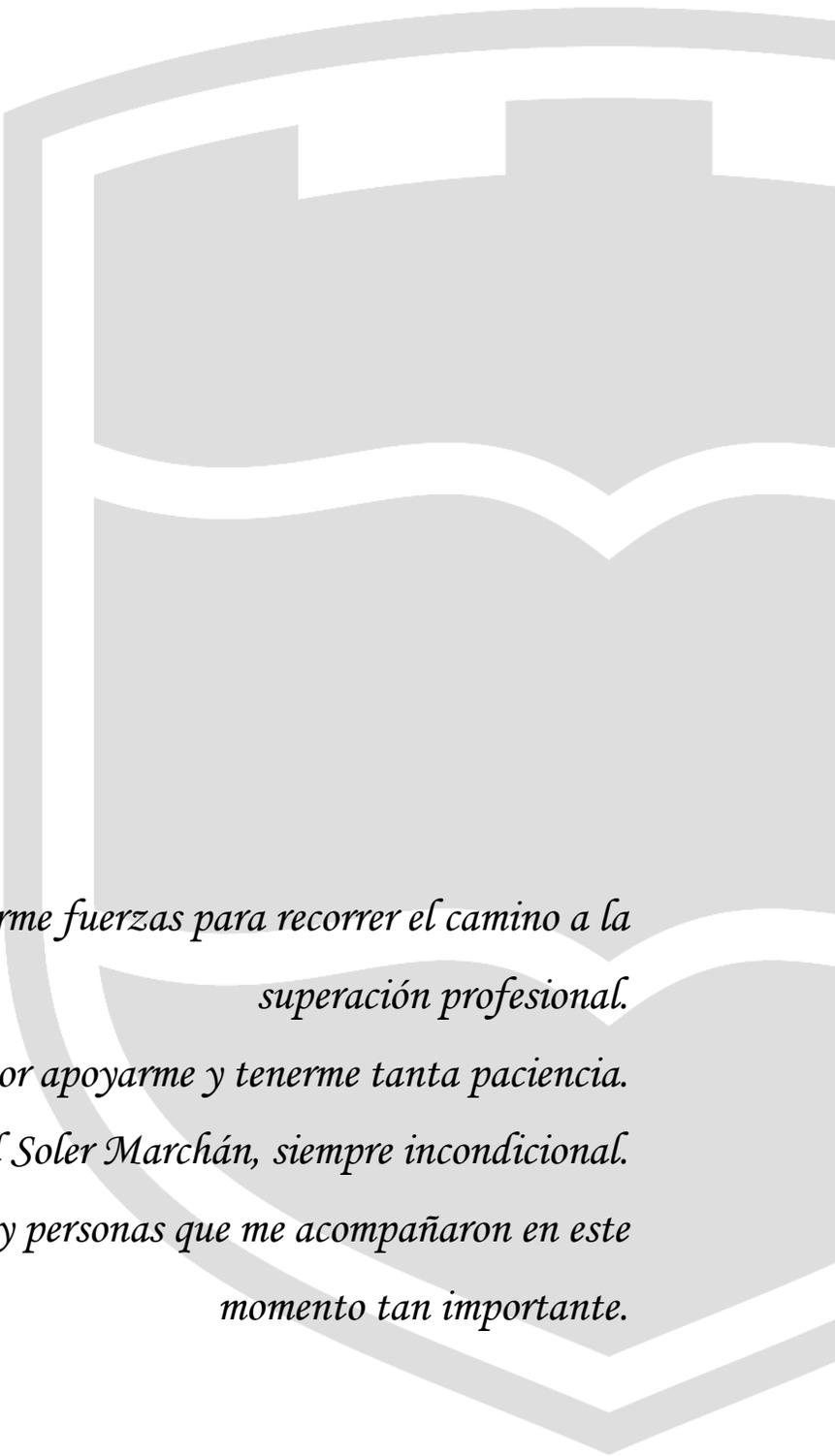


*A mi familia, en especial a mi esposo e hijos  
por apoyarme y estar siempre a mi lado.  
A mis padres que siempre han confiado en mí.*



UNIVERSIDAD  
DE CIENFUEGOS  
CARLOS RAFAEL RODRÍGUEZ

# *Agradecimientos*



*Agradezco a Dios por darme fuerzas para recorrer el camino a la  
superación profesional.*

*A mi familia por apoyarme y tenerme tanta paciencia.*

*A mi tutor MsC. Salvador David Soler Marchán, siempre incondicional.*

*A todos los profesores del curso y personas que me acompañaron en este  
momento tan importante.*



UNIVERSIDAD  
DE CIENFUEGOS  
CARLOS RAFAEL RODRÍGUEZ

*Pensamiento*



*“Cuando conectamos la educación con el turismo, estamos uniendo dos  
fuerzas que pueden hacer de este mundo, un lugar mejor”*

*Taleb Rifai (OMT)*



UNIVERSIDAD  
DE CIENFUEGOS  
CARLOS RAFAEL RODRÍGUEZ

# *Resumen*

La investigación que se presenta: el guión metodológico; está dirigida a favorecer la creación de herramientas para la gestión del Patrimonio Cultural e Histórico de la Ciudad de Cienfuegos. En especial el relacionado con los procesos de guías turísticas y culturales para el empleo, conservación y promoción de las zonas de protección de alto valor patrimonial, de las construcciones y de las áreas más significativas de un entorno urbano con singularidades; donde existen la mayor cantidad de premios de conservación y restauración de Cienfuegos. Se propone la primera guía metodológica para la guía del itinerario patrimonial de Punta Gorda a partir de las nuevas concepciones de la UNESCO para este tipo de herramienta de interpretación en la gestión; y responde a la metodología confeccionada por esta organización para la elaboración de este tipo de producto cultural interpretativo y educativo en el turismo urbano en zonas de protección patrimonial, que aportan los recursos patrimoniales de alto valor cultural y de excepcionalidad en los conjuntos urbanos patrimoniales. La metodología empleada es cualitativa desde el método de la etnografía cultural, lo que contribuye a identificar representaciones, sentidos, conocimientos y disfrute de expresiones auténticas y originales a partir de la interpretación patrimonial en función del turismo que distinguen a Cienfuegos universalmente; y que requieren ser promovidas, empleadas y conservadas para las futuras generaciones.

Palabras claves: Guión metodológico de guía, Gestión del patrimonio histórico y cultural, zona de protección patrimonial, interpretación del patrimonio.



UNIVERSIDAD  
DE CIENFUEGOS  
CARLOS RAFAEL RODRÍGUEZ

*Summary*

The research presented: the methodological script; It is aimed at promoting the creation of tools for the management of the Cultural and Historical Heritage of the City of Cienfuegos. Especially related to the processes of tourist and cultural guidelines for the employment, conservation and promotion of protection zones, high heritage value of buildings, the most significant areas of an urban environment with singularities and where there are the greatest number of conservation awards and restoration of Cienfuegos. The first methodological guide is proposed for the Punta Gorda heritage itinerary guide based on the new UNESCO conceptions for this type of interpretation tool in management; and responds to the methodology developed by this organization for the development of this type of interpretive and educational cultural product in urban tourism in heritage protection zones that provide heritage resources of high cultural value and exceptionality in urban heritage complexes. The methodology used is qualitative from the method of cultural ethnography, which contributes to identifying representations, meanings, knowledge and enjoyment of authentic and original expressions based on heritage interpretation based on tourism that distinguish Cienfuegos universally; and that need to be promoted, used and preserved for future generations.

Keywords: Methodological guidance script, Management of historical and cultural heritage, heritage protection zone, interpretation of heritage.



UNIVERSIDAD  
DE CIENFUEGOS  
CARLOS RAFAEL RODRÍGUEZ

# *Índice*

## Contenido

**INTRODUCCIÓN..... ¡Error! Marcador no definido.**

**Capítulo I. Fundamentos teóricos sobre el diseño de guiones para conducir recorridos guiados en zonas patrimoniales .....13**

1.1 La gestión del Patrimonio Cultural y Natural como herramienta de puesta en valor de los recursos patrimoniales para guanzas turísticas. ....13

1.2 Las zonas de protección como recursos del Patrimonio Cultural y Turístico14

1.3 Las Agencias de Viaje como intermediarias en la actividad turística .....17

1.4 El guía de turismo. Definición y características .....17

1.4.1 Funciones del guía de turismo .....20

1.4.2 Clasificación.....21

1.4.3 Papel del guía como informante y facilitador del mensaje interpretativo del patrimonio .....23

1.5 La Interpretación del Patrimonio. Definición .....24

1.5.1 Características y objetivos de la Interpretación patrimonial .....27

1.6 Técnicas de Guiaje e Interpretación Patrimonial. La Comunicación .....28

1.7 Análisis de los diferentes procedimientos en donde se trabaja la elaboración de guiones metodológicos.....30

**2.1 Caracterizar la Zona de Protección de Punta Gorda como expresión del Patrimonio Mundial. Punta Gorda Zona de Protección Residencial del Patrimonio Mundial.....33**

**2.2. Caracterización patrimonial de la zona. Identificación las principales problemáticas de gestión patrimonial.....35**

2.3. Agencia de Viajes Cubanacán. Generalidades.....37

**2.4. Diagnóstico de la situación actual de la actividad de guiaje turístico en la excursión objeto de estudio .....40**

**2.4.1 Diagnóstico de la situación actual del producto.....41**

**2.4.2 Diagnóstico de la actividad de guiaje de los guías que laboran en la Ruta turística: Punta Gorda esencia y encanto de una ciudad moderna patrimonial.....46**

**2.5 Análisis del mercado. ....51**

**2.6 Guión para la ruta turística “Punta Gorda esencia y encanto de una ciudad moderna patrimonial” .....54**

**Conclusiones generales: .....71**

**Recomendaciones.....73**

**Bibliografía.....75**





UNIVERSIDAD  
DE CIENFUEGOS  
CARLOS RAFAEL RODRÍGUEZ

# *Introducción*

## INTRODUCCIÓN

El desarrollo económico, social y cultural en la actualidad tiene en el turismo uno de los eslabones estratégicos esenciales, pues permite y genera importantes productos, servicios y acciones que influyen en la creación y obtención de ingresos a partir de condiciones culturales de gran valor en este caso de los contextos patrimoniales mundiales. Facilita la creación de empleos, ofrece nuevas oportunidades para la creación de acciones que desde la interpretación del patrimonio cultural cree una nueva visión de la puesta en valor de los recursos patrimoniales en la planificación y gestión turística, a partir de las expresiones y manifestaciones de las comunidades locales y las relaciones culturales y en especial con los entornos naturales que la tipifican y que forma parte de la política turística cubana.

La formación de diferentes tipos de guías patrimoniales donde se incluye el guía turístico y los productos que de él salgan, está en consonancia con el Lineamiento 257 que plantea el incremento de la competitividad de Cuba en los mercados, a partir, principalmente de la elevación de la calidad de los servicios.

De igual manera se requiere de documentos y orientaciones ,etnológicas para que el guía turístico genera formas específicas de la operación del turismo receptivo brindando al cliente una apropiada asistencia y una oferta extra hoteleras competitiva que garantizará el cumplimiento del Lineamiento 259 que proyecta el incremento de los arribos, diversificando los mercados emisores y los segmentos de clientes así como del Lineamiento 260 que se refiere a la creación, diversificación y consolidación de ofertas complementarias al alojamiento que distingan al país en diferentes modalidades.

La estructura turística constituye en la actualidad una importante oportunidad para tales fines a través de las diversas actividades y propiedades turísticas, en especial de las Agencias de Viaje, que constituyen sin duda un elemento determinante en la distribución de los servicios turísticos como intermediarias, productoras y asesoras (Albert, 1991), pero hoy esa actividad se ha extendido a instituciones de comercialización de la cultura y el arte, tanto en el sector estatal como en el privado. Los encargados de esta actividad vinculados a las guanzas de ciudades

patrimoniales, como es el caso de Cienfuegos que alcanza en su contenido patrimonial un alto grado de especialización y diversificación.

Dentro de las estrategias turísticas, puesta en valor y uso del patrimonio cultural como producto turístico es necesario integrar en ellos la mayor cantidad de agentes, agencias e instituciones que faciliten su explotación a partir de todos los servicios en el destino, por lo que resulta esencial mantener una adecuada comunicación con el viajero, que logren captar el mensaje del viaje que eligieron, las necesidades y expectativas de su elección al recorrido patrimonial.

Uno de los elementos que mayor fuerza ha adquirido en estos últimos años para el desarrollo del guía de turismo y el guía interpretativo que permita una adecuada lectura, valoración y aprensión de los contenidos patrimoniales en sus propios espacios (ínsito), así como los objetivos y la eficacia de las técnicas de interpretación ha sido la interpretación del patrimonio. Esto crea una nueva necesidad en las ciudades patrimoniales en el orden metodológico de la guías, a ello se agrega el incremento de esta actividad que se ha incorporado a los nuevos servicios de estos agentes del sector privado para el turismo, las operaciones desarrolladas desde la interpretación social, cultural y patrimonial, funcionan como mediador entre la cultura emisora y la receptora, conduce y orienta a la visita turística con mayor eficacia.

La jerarquía de los diferentes tipos de guías en la actualidad permite catalogarlo como guías turísticos, guías interpretativos, guías locales y guías nacionales. Esta heterogeneidad requiere de orientaciones metodológicas y técnicas que faciliten la diversidad de temas, contextos, instituciones, organizaciones que la emplean dada la necesidad de buscar actuaciones coherentes con las necesidades turísticas y culturales que permitan el uso y conservación del patrimonio, además potenciar la utilidad de la interpretación en la participación local en el turismo.

El servicio de los guías en la interpretación del patrimonio es fundamental, esencial para la comprensión de los contextos patrimoniales y sus características para el logro del diálogo y la participación de los visitantes como parte del patrimonio turístico. Influye en tres elementos de la comunicación interpretativa cultural, la creación de visiones y perspectivas locales, el valor por el que se promueve el patrimonio cultural y natural de la localidad, y el nivel de satisfacción y experiencia del visitante.

El fin que debe proponerse el guía de turismo profesional es el de alcanzar mediante el desempeño en su trabajo, las condiciones óptimas para que el viaje o excursión se convierta en un medio de desarrollo de la comunicación humana y de promover el intercambio socio-cultural, debe promover el respeto por la cultura local y el cuidado del patrimonio natural (Mercado y Zenzano, 2006).

Los diferentes tipos de guías son el capital humano y social que en el proceso comunicador se convierte en mediador para conocer, sentir, hacer actuar al turista en las diferentes manifestaciones y expresiones patrimoniales, proponerle su uso desde el conocimiento y los valores, incidir en su comprensión para que el visitantes a partir de sus actuaciones fomenten su disfrute, esparcimiento, aprecio, y valoración de los recursos e incida en la concienciación sobre el patrimonio donde actúa el turista y de igual forma permite que las experiencias sean enriquecedoras y dialogante para el visitante (Tilden, 2006 y Ham, 2008; Morales, citados por Soler 2020).

Pedroso (2001), sostiene que el guía turístico debe ser un 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 sus múltiples expresiones culturales locales, las maneras de concebirlas, interpretarlas y ofrecerlas a los visitantes así como los conflictos que de ellos se generan (Soler, 2020) y para ello la interpretación patrimonial constituye la herramienta esencial en la comunicación y experiencia turística del Patrimonio Cultural.

La interpretación del patrimonio cultural y natural es en la actualidad es una herramienta de comunicación se centran los criterios de integridad, originalidad y valor del significado de las expresiones y manifestaciones de los recursos patrimoniales, como evidencia de la identidad cultural nacional, para ello la autora asume el concepto del ICOMOS y el de la OMT, también conocido como Carta de Quebec, documento normativo vigente en la actualidad el cual expresa, y refiere que *Interpretación se refiere a todas las actividades potenciales realizadas para incrementar la concienciación pública y propiciar un mayor conocimiento del sitio de patrimonio cultural. En este sentido se incluyen las publicaciones impresas y*

*electrónicas, las conferencias, las instalaciones sobre el sitio, los programas educativos, las actividades comunitarias, así como la investigación, los programas de formación y los sistemas y métodos de evaluación permanente del proceso de interpretación en sí mismo. (ICOMOS, 1996, p.2)*

La interpretación patrimonial como herramienta del turismo en las guías tiene que tener en cuenta elementos tales como; presentación, la infraestructura interpretativa, guías intérpretes del patrimonio, y los sitios del patrimonio cultural y natural que constituye la estructura del guión metodológico del guía turístico en función de los objetivos esenciales de la interpretación.

Esto ha llevado que el guía turístico tenga un rol protagónico, en la actualidad poseen conocimiento sobre los recursos disponibles, cultivando sobre los valores patrimoniales y la caracterización física, cultural y espacial, en el caso de Cienfuegos Ciudad Patrimonial, así como los contextos sociológicos y antropológicos de las localidades y las comunidades.

De esta manera las estrategias turísticas, culturales y económicas dentro de sus dinámicas operacionales la actividad de guiaje turístico, juega un papel determinante para el logro de estas premisas. Se demanda la existencia de guías profesionales que ofrezcan un relevante servicio turístico e informativo a fin de lograr una comunicación interpretativa precisa y directa, con un amplio dominio lingüístico, brindando un servicio de mayor calidad que garantizará una satisfactoria comunicación, diálogos y experiencia turística.

En Cienfuegos ubicado en el centro sur de Cuba ha manifestado un desarrollo notable de la actividad turística con diversos productos, pero el más importante es el vinculado a la condición patrimonial de la ciudad, brindando a los visitantes un entorno prácticamente virgen. Las actividades relacionadas con el conocimiento patrimonial en el orden cultural y natural, recreaciones náuticas y culturales en un contexto de la originalidad, estado de conservación y distintivas actividades que cumplen con los 7 requisitos de la interpretación patrimonial que exige una comunicación e interpretación sistemática de sus contenidos y que pueden relacionarse con el turismo de sol y playa, naturaleza y de salud, tiene dentro de

sus acciones: la prestación de los servicios de asistencia y representación turística en el destino y el uso de los guías turísticos.

La actividad de guiaje está dirigida a la prestación profesional de servicio de asistencia, acompañamiento e información en materia cultural, artística, histórica, sociopolítica y geográfica, económica, comercial, patrimonial, urbanística y natural, esta última por la relación de la ciudad con la bahía. Su actividad consiste en recibir, ejecutar recorridos y visitas programadas, despedir y conocer la experiencia de los visitantes a través de evaluaciones puntuales.

La guianza se desarrolla de formas 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 Cienfuegos. En el caso del sector privado de igual forma son individuales y colectivas y responde a la programación de las agencias privadas la función es recibirlo en casas de renta o hostales particulares y desarrollar la visita, ofrecer las acciones de diversos tipos durante ella, despedirlos y evaluar la experiencia del visitante a la ciudad.

### **Antecedentes del Problema**

Diversos autores han trabajado el tema del turismo y dentro de él la profesión del guía turístico; han establecido pautas para la estructuración, comportamiento, competencias y cualidades que se deben desarrollar para dicha profesión, en el plano internacional, autores como Aldridge (1973), Tilden (1957), Zenzano y Mercado (2006); Báez, A. (2009); Bertonatti (2010); Bohórquez (2010); Reyes, M. V., (2011) “Guianza de Grupos.”; Dolores Vidal (2014); Marticorena (2013);, trabajan elementos relacionados con el guía de turismo, las técnicas de guiaje y la interpretación patrimonial, como fuente y estrategia, para desarrollar correctamente las conducciones de los recorridos turísticos guiados.

En caso del ámbito nacional las investigaciones de Pedroso, L. (2001), Brito (2006); Machado, E. L. (2010), García (2012); Hernández y Rodríguez (2013); Rodríguez, G. J., (2013).

En la ciudad de Cienfuegos, autores como (Carro, 2014); Ramos, R.S. (2021); Soler (2020); Rabelos (2022). Investigaron temas sobre el patrimonio, rutas y guiones metodológicos.

### **Situación problemática**

A partir el análisis de los diferentes recorridos, las entrevista a guías pertenecientes a la Agencia de Viajes Cubanacán de la ciudad de Cienfuegos, en los informes elaborados no se incluye muchas veces información relevante sobre los atractivos o recursos, las dificultades presentadas en la presentación del significado y el contenido in situ de los guías, ya que los productos están diseñados, pero la interpretación de los mismos es insuficiente.

Existen los recorridos, pero la calidad de las guías depende de los conocimientos de los guías. La Ruta turística: Punta Gorda esencia y encanto de una ciudad moderna patrimonial perteneciente a la AAVV Cubanacán, la misma está correctamente estructurada en correspondencia con la modalidad que se explota en el lugar, pero el guión no existe, por lo que los guías no tienen una correcta orientación para la interpretación del patrimonio que presenta dicho recorrido. De esta forma, la carencia de un procedimiento, científicamente fundamentado que posibilite la elaboración de guiones metodológicos de recorridos guiados donde se apliquen las técnicas de guiaje e interpretación patrimonial, y permita organizar las acciones de guiaje en los productos de recorrido, constituye el problema científico.

Ante esto nos proponemos el siguiente **problema de investigación:**

¿Cómo contribuir al desarrollo del guiaje turístico e interpretativo de la Ruta Turística perteneciente a la Agencia de Viajes Cubanacán que se encuentra desarrollada en Zona de Protección Punta Gorda de la ciudad de Cienfuegos?

**Objeto de estudio:** Gestión interpretativa en guías patrimoniales.

**Campo de Investigación** El guiaje turístico e interpretativo de la Ruta turística: Punta Gorda esencia y encanto de una ciudad moderna patrimonial.

**Objetivo General:** Confeccionar un guión metodológico para la Ruta turística: Punta Gorda esencia y encanto de una ciudad moderna patrimonial, que contribuya al guiaje turístico e interpretativo en la Zona de Protección Punta Gorda del Patrimonio Mundial en la ciudad de Cienfuegos.

Para consumir dicho objetivo se trazan los siguientes **Objetivos Específicos:**

1. Realizar una investigación bibliográfica sobre los elementos teóricos relacionados con la actividad de guiaje turístico y el diseño de guiones para conducir recorridos guiados.
2. Diagnosticar el funcionamiento actual de la actividad de guiaje turístico en la Ruta Turística: Punta Gorda esencia y encanto de una ciudad moderna patrimonial que ofrece la Agencia de Viajes Cubanacán.
3. Diseñar los criterios metodológicos y organizativos para la planificación de las acciones de guiaje en la ruta turística Punta Gorda esencia y encanto de una ciudad moderna patrimonial, donde se incluyan las técnicas de guiaje e interpretación patrimonial.

#### **Idea a defender**

La confección de un guión metodológico contribuye al perfeccionamiento de la guía a la Ruta turística: Punta Gorda esencia y encanto de una ciudad moderna patrimonial perteneciente a la Agencia de Viajes Cubanacán, la Zona de Protección Punta Gorda del Patrimonio Mundial en la ciudad de Cienfuegos.

**Universo:** Lo constituyen especialistas de patrimonio, turismo, guías turísticos de las Agencias de Viajes Cubanacán, Paradiso, Havanatur, expertos de manejos turísticos, culturales y recreativos, miembros de la comunidad, Oficina del conservador de la ciudad, implicados en la gestión de la Zona de Protección Residencial de Punta Gorda en la ciudad de Cienfuegos.

**Muestreo:** es intencional no probabilística, pues se seleccionó una zona específica del conjunto declarado, que forma parte de su plan de manejo integral, las investigaciones vinculadas a las acciones y prácticas de actuación urbana para el manejo patrimonial, información válida y de forma rápida que no dependa de la probabilidad, sino centrada en función de la necesidad de la autora.

Fueron consultados los siguientes especialistas:

MsC. Irán Millán Cuétara, Oficina del Conservador de la Ciudad de Cienfuegos (OCCC), Ms. Roxana Labairu Batista, Oficina del Conservador de la Ciudad de Cienfuegos (OCCC), Ms. Jane Puerto López, Centro Provincial de Patrimonio Cultural (CPPC), Lic. Clara Martínez, Oficina de Monumentos y Sitios Históricos

(OMSH), Lic. Leonor Pastrana (Escuela de Oficios), MsC. Tania Guerrero Hernández Oficina de Investigación de la Oficina del Conservador de la Ciudad de Cienfuegos. Dayana Alina Rusó Reyes Museo Provincial De Cienfuegos. David Pérez, Anita, Dr Marianela Dávila Especialista en Comunicación del Patrimonio, Dr Ana Martínez Fernández (Universidad de Matanzas).

**Criterios de selección:** Para la selección del tipo de muestra se tuvo en cuenta los conocimientos y aproximaciones que se tienen con la relación principal que se estudia el manejo de la Zona de Protección. La capacidad crítica con posibilidades de aporte y validez informativa, la relación acciones de visualización, socialización, sensibilidad y comprensión sobre la necesidad de la conservación y la transferencia de conocimientos patrimoniales relacionados con el guiaje y la actuación turística en la zona patrimonial. Además, se seleccionaron a estos por tener la experiencia de:

- Más de diez años vinculados a la gestión y promoción turística de la cultura cienfueguera y al desarrollo de las investigaciones, así como evaluaciones del Patrimonio Cultural y Natural en Cienfuegos.
- Más de una década investigando y dirigiendo temas de turismo patrimoniales y como concepción científica interpretativa del Patrimonio Cultural.
- Demostrar logros en el proceso de socializar el resultado de sus investigaciones en eventos y artículos científicos vinculadas a las áreas de protección.
- Por su experiencia para definir valoraciones y propuesta de acción estrategias patrimoniales y elaboración de guiones turísticos
- Dentro de los especialistas a entrevistar se encuentran los vinculados al Plan de Manejo y Gestión de la zona de protección, los expertos de las agencias de viajes los cuales tienen competencias para contrastar y validar la información.

Según la necesidad de la exploración se tuvo en cuenta los siguientes elementos: Partir de los niveles de conocimientos relativos al tema, su visión totalizadora del fenómeno de vulnerabilidad y riesgos de la zona de protección, sus posibilidades de brindar información de forma sistémica, la flexibilidad interpretativa y de diálogo de

opiniones con otros especialistas, el prestigio existente en la comunidad, la capacidad para integrarse y debatir información.

**Tipo de investigación Exploratoria** De acuerdo a su finalidad es aplicada, pues persigue dar solución a problemas prácticos. Según el objetivo gnoseológico será del tipo exploratoria pues constituye una primera aproximación científica al estudio de una problemática de la cual se posee un bajo nivel de conocimiento. Está dada la necesidad de identificar las características de la actividad de guiaje turístico y de contextos patrimoniales como zona de protección, reflejar las regularidades de sus características principales y su sistema de valores que permitan establecer la dinámica y desarrollo de la planificación y organización de la actividad de guiaje turístico. La autora asume los criterios de Fernández 2010 y Morales 2020, Tilden 1999.

**Métodos del nivel teórico:**

Enfoque Histórico – Lógico: Planteó el recorrido real de los fenómenos y sucesos, encaminado al análisis de los antecedentes teóricos de la investigación, la conformación histórico, social y cultural de la zona de protección, la gestión interpretativa integral patrimonial y turística, el desarrollo del objeto de investigación en el tiempo y el espacio.

Analítico – Sintético: Familiarizó a la autora con el tema que conforma el objeto de estudio, posibilitando la descomposición del todo en sus partes para un mejor juicio y afianzamiento de la información consultada sobre la gestión turística y elaboración de los guiones de guías del patrimonio en las zonas de protección, el análisis de los procesos de gestión desarrollados y la síntesis lograda en su implementación y formas de evaluación.

Inducción – Deducción: Se tuvo en cuenta las generalizaciones sobre la base del estudio de los fenómenos singulares patrimoniales y sus interpretaciones en guiones turísticos, por lo que se tomaron los elementos particulares investigados como referencia. Sin embargo, se parte de consideraciones generales para realizar deducciones y determinar elementos esenciales a colocar en el guión metodológico para la guía turística en la Zona de Protección de Punta Gorda.

**Métodos empíricos.** Se asume el método etnográfico del paradigma cualitativo. Facilita la descripción, evaluación y validación de la información sistemáticamente, registrar conocimientos, habilidades, proyectos individuales y colectivos, los patrones, normas, percepciones de las vulnerabilidades, maneras de emplear los bienes patrimoniales, sus pertinencias y las potencialidades de la actuación presentes en sus contextos patrimoniales urbanos, a partir de la interacción que se produce en el proceso turísticos y las formas que se desarrollan los recorridos y las guías.

La autora asume los procedimientos metodológicos exigidos por la UNESCO para los estudios de interpretación turística en las áreas y contextos patrimoniales (ICOMOS, 1996), que se centran las categorías, conceptos, principios y los procedimientos para la interpretación turística por la flexibilidad metodológica, la elaboración y comprensión de acciones con respecto a la guías y a la elaboración de guías metodológicas.

**Técnicas empleadas que se corresponde con el método etnográfico:**

Las técnicas que se utilizaron durante la investigación fueron las observaciones a bienes patrimoniales, el análisis de documentos y las entrevistas en profundidad, empleadas en las tres etapas de la investigación etnográfica.

El análisis de documentos permitió sistematizar el empleo de la Zona de Protección Residencial de Punta Gorda de la ciudad de Cienfuegos, así como facilitó la recogida de información significativa, en especial la de especialistas en el tema, al igual que Trabajos de Diploma relacionados los productos turísticos de la zona, desarrollados en la carrera de Turismo y Estudios Socioculturales. Guías metodológicas de las provincias de Villa Clara, Matanzas y Trinidad. (Ver Anexo 1)

Las entrevistas en profundidad se utilizaron en la investigación con el fin de obtener información que permitió a la autora interactuar con las muestras, las cuales pudieron ser contrastadas con las observaciones, conversaciones informales, evaluaciones institucionales, así como informaciones críticas, valorativas y demostrativa del conocimiento histórico patrimonial, lo que posibilitó la búsqueda de consenso y la obtención de puntos de vista concordantes y reactivos con una visión del fenómeno.

Según Taylor y Bogdan (2003), son reiterados encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, encuentros éstos dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto a sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras. (Ver Anexo 2)

La observación constituye una de las técnicas de investigación empleadas en la obtención de la información interpretativa y contrastación de datos, en la valoración, la determinación físico espacial, el reconocimiento de los patrimonios existentes en la zona, el comportamiento de las estrategias científicas y de manejo y de las visiones reactivas. (Barreto, 2010). (Ver Anexo 3)

Novedad y pertinencia del tema: Es una de las tareas de la estrategia de investigación del proyecto asociado al Programa Nacional de Identidad Cubana y Latinoamericana, vinculado a la formación académica en gestión turística del Patrimonio Histórico Cultural y Natural en el centro de Cuba, para el desarrollo local, particularmente en lo referido a la identidad al empleo turístico de las ciudades creativas y por tanto responde a los objetivos de desarrollo sostenible hasta el 2030.

**Aporte práctico:** Se propone un guión metodológico para la guianza de la Ruta turística: Punta Gorda esencia y encanto de una ciudad moderna patrimonial perteneciente a la Agencia de Viaje Cubanacán, la Zona de Protección Punta Gorda del Patrimonio Mundial en la ciudad de Cienfuegos.

La tesis se desarrollará a partir de la siguiente estructura:

**CAPITULO I.** Investigación Bibliográfica sobre guiage turístico y el diseño de guiones para conducir recorridos guiados. Incluye los elementos vinculados a la noción del patrimonio y las guanzas patrimoniales en zona de protección y así como los principios metodológicos existentes en la Oficina Internacional del Turismo y el Instituto Internacional de Monumentos y Sitios Históricos, ellos determinan los principios metodológicos para la interpretación y significados de los sitios históricos patrimoniales.

Diagnosticar el funcionamiento actual de la actividad de guiage turístico en la Ruta Turística: Punta Gorda esencia y encanto de una ciudad moderna patrimonial que ofrece la Agencia de Viajes Cubanacán. Este capítulo comprende la caracterización de la Zona de Protección de Punta Gorda de la ciudad de Cienfuegos.

**CAPITULO II.** Guión Metodológico para la ruta turística: Punta Gorda esencia y encanto de una ciudad moderna patrimonial de la Zona de Protección de Punta Gorda en la Ciudad de Cienfuegos. La elaboración del diseño del guión a partir de los principios de interpretación del patrimonio y las exigencias técnicas de la guianza turística en las zonas de protección.

Conclusiones parciales por capítulo y final

Recomendaciones

Bibliografías

Anexos





UNIVERSIDAD  
DE CIENFUEGOS  
CARLOS RAFAEL RODRÍGUEZ

# *Capítulo I*

## **Capítulo I. Fundamentos teóricos sobre el diseño de guiones para conducir recorridos guiados en zonas patrimoniales**

### **1.1 La gestión del Patrimonio Cultural y Natural como herramienta de puesta en valor de los recursos patrimoniales para guías turísticas.**

En el siglo XXI, la noción del Patrimonio Cultural no ha cesado de enriquecerse con un enfoque global antropológico y sociológico considerado como un conjunto de manifestaciones diversas, recibida del pasado testimonios insustituibles que representan el desarrollo de una sociedad y deben ser transmitidos a las futuras generaciones (Soler y Hernández, 2019).

AL respecto Soler plantea:

*El Patrimonio Cultural y Natural es una categoría sociocultural `por excelencia, multidimensional con una condición histórico-social, es una totalidad sintetizada, un recurso no renovable, frágil. No puede desarrollarse fuera de los procesos socioculturales, ellos le son inherentes pues están determinado y movido por intereses humanos, los cuales utilizan memorias, identidades construidas, seleccionadas, consensuadas con puesta en valor social e integrada que distinguen a la cultura de los pueblos por su capacidad y carga simbólica, renovadora dinámica y movilizadora desde prácticas interacciones, patrones, códigos que registran y distinguen los hitos de la historia humana. (2021, p.1)*

En la actualidad el manejo e interpretación de los contenidos patrimoniales en el turismo forman parte de las estrategias de la gestión patrimonial por los nuevos sentidos y significados que ha adquirido el concepto de patrimonio cultural y natural. Su aplicación gnoseológica a esfera como el turismo vinculados a lo cotidiano y al empleo de los recursos culturales y patrimoniales han generados nuevas visiones del turismo lo que implica que los recursos patrimoniales, así como los bienes patrimoniales, van más allá de lo natural, de lo arquitectónico y lo urbanístico, actualmente se mezclan las dos grandes categorías patrimoniales establecidas inicialmente Natural y Cultural, en el “paisaje cultural” que contiene los valores de la labor del hombre transformando la naturaleza. (Díaz Cabeza, 2010 y Soler, 2023)

La gestión del patrimonio del turismo debe partir de su contexto vivo y cambiante, que necesita ser flexible y hacer algunas concesiones a la hora de proyectar

estrategias de manejos en la sociedad habida cuenta de la variedad de códigos, interpretaciones e intereses, las normas de comunicación instituidas por administraciones patrimoniales y política públicas con énfasis en las gobernanzas y administraciones patrimoniales. (Soler, 2023)

El turismo y sus diferentes expresiones también influyen en el éxito de la sostenibilidad del Patrimonio Cultural. En la actualidad exige un sistema de gestión integrada y plural. Este tipo de percepción facilita desde el punto de vista de la acción elementos como intensidad, la amplitud, el alcance patrimonial en las zonas de atracción y de conocimiento del recurso ciudad patrimonial, incide en su puesta en valor. En este momento iconoclasta al ser guiada por la ganancia que no se emplea en el mantenimiento de la ciudad y en el bienestar de la vida de los habitantes. (Soler, 2023)

Por lo tanto, las guanzas de la interpretación de los recursos patrimoniales se convierten en una herramienta, en una actividad y desde el disfrute a adquisición del conocimiento, la defensa de los valores culturales y el diálogo de prácticas cotidianas que adquieren un valor incalculable en la conservación del patrimonio por los objetivos actitudinales que genera. (Morales, 2020)

### ***1.2 Las zonas de protección como recursos del Patrimonio Cultural y Turístico***

Las zonas de protección del Patrimonio Cultural y Natural es un territorio con valores históricos, culturales, representativos, auténticos y originales definidos por un sistema valores y de relación específico, evidencia un período histórico determinado que posee expresiones, manifestaciones y prácticas históricos culturales tipificadoras y una categoría patrimonial determinada, y que requiere de medidas y acciones de conservación y empleo para una eficaz de su gestión y consuetudinario y genere benéfico a los actores sociales del territorio y puede ser transmitida de generación en generación. (Cuba. Consejo Nacional de Patrimonio Cultural, 2022)

El empleo de la zona patrimonial permite la comprensión de aspectos tan importantes como las tipologías, el uso, la morfología, la conservación y preservación. Está presente a la hora de explicar la significación que adquieren las mismas, está en comprender la vida del pasado en el presente, no como simple

transmutación, sino como conservación de los aspectos más significativos transformados en sistema de valores que expresan la conciencia colectiva y determinan la naturaleza de una práctica, y desde ella es pertinente su empleo y conservación, en las más diversas formas donde se incluye el turismo” (Soler,2022, Millán, 2021; Ley General del patrimonio Cultural Cubano , 2022).

Por tal razón a partir de la nueva Constitución el Patrimonio Cultural de la nación cubana (2019), la Ley General de Patrimonio Cultural (2020) permite el desarrollo desde modelos y herramientas la protección y empleo de sus objetos, manifestaciones y expresiones son una responsabilidad del Estado cubano y por otra parte, la Dirección Nacional de Patrimonio Cultural define para su trabajo a la zona urbana como:

*“zonas urbanas reconocidas por sus valores históricos, culturales de sus patrimonios edilicios, sus cualidades urbanas medioambientales y significado para la historia y cultura del lugar, son áreas de importancia relevante para la identidad cultural. Tal reconocimiento se asienta en la presencia de elementos materiales y espirituales, los mismos que han definido estas áreas a lo largo de la historia y la proyectan al futuro”.* (Acosta, p.84).

El Consejo Nacional de Patrimonio Cultural desde el punto de vista del recurso plantea que en estos espacios podemos encontrar las construcciones civiles como los paseos, alamedas, parques, plaza, monumentos y edificaciones en nuevos usos la define como.

*“...aquellas cuya función primaria conservar y proteger los valores, las autenticidades y originalidades que pueden y permiten crecer en el tiempo el espacio de los centros patrimoniales, pero que a diferencia de esos poseen una actividad cotidiana con un mayor dinamismo, así como de transformación. Representan un hito o hecho históricos urbanos y arquitectónicos de relevancia nacional o local con significación al área que enriquecen las narrativas patrimoniales.”* (Acosta, p.84)

El desarrollo de la gestión patrimonial y en especial el turístico, están sujetos al devenir histórico-cultural y con él, se hace versátil y flexible su significado con el fin de seguir siendo un vehículo de comprensión de la realidad, como construcciones de significados sólo habrán de ser afrontadas desde principios éticos, consecuentes

con la realidad social y cultural del momento de ahí que se convierten en recursos susceptible de gestionar en los individuos y comunidades y en actuaciones patrimoniales dentro del turismo.

De la actualidad esta estrategia de actuación en la gestión patrimonial se sustenta en la Agenda 2030, en especial del objetivo 8 “Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo, y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos”. Este objetivo prevé en su meta 8.9 “laborar y poner en práctica políticas encaminadas a promover un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales”, en el objetivo 11 nos plantea “Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resistentes y sostenibles”. La meta 11.4 que señala “Redoblar los esfuerzos para proteger y salvaguardar el patrimonio cultural y natural” (ODS, p.12).

Desde el punto de vista turístico las zonas de protección se expresan como recursos patrimoniales por el valor económico que ella genera en su explotación turística, en el posicionamiento y experiencia del visitante. En las estrategias de explotación turística del patrimonio y en las exigencias de comunicación de ahí es la importancia de la guianza como un recurso y una herramienta del empleo patrimonial.

La Gestión del Patrimonio Cultural del PHCN desde la perspectiva sociocultural la define Soler como:

*Es un fenómeno sociocultural, en la condición patrimonial y su puesta en valor que permite una perspectiva de análisis y comprensión de los sentidos patrimoniales a través de la denominada “activación patrimonial “. El éxito de la gestión reside precisamente en el conocimiento del bien patrimonial, lo que posibilitará su uso racional, en la interpretación contemplación, y en su rentabilización económica de los recursos patrimoniales y su trasmisión a futuras generaciones, (Soler, 2023, p.10)*

En la gestión sociocultural, se precisa en dónde y cuándo se definen los lineamientos técnicos, las normas generales de empleo y conservación de manifestaciones. Son el producto de procesos participativos, la gestión debe partir de su contexto vivo y cambiante, que necesita ser flexible y hacer algunas concesiones a la hora de proyectar estrategias de manejos en la sociedad, habida cuenta de la variedad de códigos, interpretaciones e intereses, las normas de

comunicación instituidas por administraciones patrimoniales y política públicas con énfasis en las gobernanzas y administraciones patrimoniales en un sistemas de gestión integrada y plural

### **1.3 Las Agencias de Viaje como intermediarias en la actividad turística**

Las Agencias de Viajes son empresas que han marcado un hito en la historia del turismo moderno a nivel mundial, pues forman parte o constituyen un eslabón muy importante dentro del canal de comercialización del producto, por el fuerte poder que poseen. A partir de la década del sesenta, en el siglo XX, sobre todo en los países desarrollados, las Agencias de Viajes desempeñaron un papel fundamental en la expansión de las corrientes turísticas y en el advenimiento del turismo de masas, llegando a manejar grandes volúmenes de pasajeros y orientando el crecimiento del turismo hacia determinados destinos, bajo esquemas de venta de servicios integrados a un solo precio (Díaz, et al., 2002).

La gran variedad de Agencias de Viajes existentes brinda un abanico de posibilidades y ofertas para los clientes en la búsqueda de la experiencia turística. Particularmente Díaz, et al. (2002), sostiene que:

La Agencia de Viaje se define una sociedad mercantil que se dedica de manera habitual y profesional a asesorar, vender y/o organizar viajes u otros servicios turísticos. Su papel por lo tanto es de intermediario entre la persona que demanda turismo y la persona que ofrece esa demanda, que a su vez es productor de bienes o servicios turísticos (Díaz, et al., 2002).

De acuerdo con Alfonso (2010) las Agencias de Viaje desempeñan una función asesora, pues se encargan de informar y mantener una adecuada comunicación con el viajero, captando de la mejor forma posible las necesidades y expectativas que el cliente ha puesto en el viaje; una función mediadora al gestionar e intermediar la reserva, distribución y venta de productos turísticos así como una función productora pues se encargan de diseñar, organizar, comercializar y operar viajes y productos turísticos generados por la combinación de distintos servicios.

### **1.4 El guía de turismo. Definición y características**

El guía de turismo aparece como una profesión antigua que adquiere un espléndido desarrollo con el turismo actual. Deriva de los cicerones italianos del siglo XIX,

llamados así por la elocuencia que caracteriza a los guías, que hacían recordar la persona de Marco Tulio Cicerón en el Senado republicano.

Los primeros guías de turistas fueron los de montaña, a finales del siglo XVIII y principios del siglo pasado. En 1786 Sausure estableció un premio a quién lo acompañase a subir al Mont Blanc, Jaques Balmant lo ganó. Los ingleses impusieron la moda del turismo de montaña y por ende obligaron a la proliferación de guías. En 1821 se formó la primera asociación de guías en Chamonix. Con Thomas Cook aparecen los primeros guías de ciudad, él mismo era uno de ellos y su maestro (Córdova, 2010).

A partir del año 45, ya finalizada la Segunda Guerra Mundial, las empresas hoteleras y turísticas optaron por la contratación de personas con ciertas características específicas y que dominaran al menos algún idioma extranjero, preferentemente el inglés por ser el idioma comercial, o el francés por ser el idioma diplomático, lo cual era suficiente para que se les asignara un grupo de turistas que querían realizar un recorrido por la ciudad. La selección de estos llamados guías turísticos cada vez se hacía con mayor exigencia.

Surgieron los circuitos diurnos que se extendieron a lugares típicos de los alrededores, con una comida regional en un castillo, mesón o cueva y con fiestas folklóricas incluidas. El guía no sólo asumía la responsabilidad del grupo, sino que además se le exigía su participación, animando el recorrido. Su misión se fue haciendo cada vez más extensa, pues consistía en reunir al grupo el día siguiente de su llegada y, tras darles la bienvenida, exhortarles a conocer las maravillas de los alrededores y los parajes típicos, mediante los programas que podían realizar durante el tiempo que durase su estancia, incluso visitando lugares de diversión y esparcimiento (Pedroso, 2001).

Con el paso de los años se fue perfeccionando la labor del guía concibiéndose como una profesión que demanda una alta especialización y conocimientos; incluso llegaron a constituirse diversas asociaciones y federaciones a nivel mundial y regional que agrupaban a las personas que ejercían la actividad de guiaje turístico de manera profesional; tal es el caso de la Federación Europea de Guías-Intérpretes de Turismo (FEG), la Federación Mundial de Asociaciones de Guías Turísticos

(WFTGA) fundada en 1987, la Confederación Española de Federaciones y Asociaciones Profesionales de Guías de Turismo (CEFAPIT) que aglutina a la mayoría de los guías de turismo de España a través de las Asociaciones Profesionales de Guías de Turismo (APITs) presentes en casi todas las provincias españolas y es la voz en España y Europa de los guías de turismo debidamente cualificados y habilitados para desarrollar la actividad dentro de su ámbito específico de actuación.

El guía de turismo es aquella persona calificada o capacitada, desempeñándose como profesional, con conocimientos especializados: recibir, despedir, guiar, asesorar, informar y recrear a grupos turísticos; el 50% concibe que los guías llevan a cabo la interpretación el patrimonio cultural y natural; el 25% alega que el guía debe efectuar el guiaje en el idioma del visitante; y finalmente solo un 12,5% plantea que cuenta con un sistema de valores y gran capacidad para desarrollar relaciones interpersonales. A los efectos de la presente investigación se asume el concepto propuesto por Pedroso (2001), pues es el más abarcador y detalla en mayor medida todos los elementos que definen al guía turístico estando en estrecha relación con los objetivos del presente trabajo. Según esta autora el guía turístico se concibe como:

*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.(Pedroso, 2001).*

Un buen guía debe ser capaz de cautivar a su audiencia mientras presenta una gran variedad de temas ilustrativos y de referencia. El guía es también el "ejecutor" maestro del Programa de Visitas. Todo lo que se menciona como "incluido" en el programa debe cumplirse cabalmente para evitar quejas. Así pues, ajustará sus certeras explicaciones a los inclementes horarios de apertura y cierre de atracciones.

Según Avilez (2009), las cualidades de un buen guía de turismo son: poseer datos históricos y una amplia cultura general; haber recibido un entrenamiento adecuado en una Escuela Básica de Turismo; conocer la región como la palma de su mano; puntualidad y honradez; dominio del idioma en que va a guiar; tolerancia y cordialidad en el trato; buena presencia, impecablemente vestido, debidamente identificado, así como dominio de primeros auxilios.

#### **1.4.1 Funciones del guía de turismo**

El turismo es un fenómeno en permanente evolución, constantemente aparecen nuevas tendencias en la demanda, nuevos tipos y subtipos de actividades turísticas, etc. En este contexto el guía de turismo debe ser un profesional calificado pues desempeña un rol trascendental y crítico desde el punto de vista del marketing de destinos turísticos. Por ello debe desempeñar satisfactoriamente una serie de funciones abarcando 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. De acuerdo a Esparza, et al. (2007), las funciones fundamentales del guía son:

- Guiar y conducir la visita turística: Es la capacidad de liderazgo ejercida por el guía de turismo hacia el turista o turistas en forma cortés, responsable y prudente, para encaminarlo con seguridad y eficiencia por los atractivos turísticos, durante el desplazamiento hacia el destino y el guiado propiamente del atractivo.
- Brindar información sobre los puntos de interés en el recorrido y explicar el atractivo: El guía de turismo imparte al turista la información necesaria y requerida, tanto de los atractivos turísticos como de cualquier otra información de interés, teniendo en cuenta el tipo de turista, el interés del turista y la disponibilidad de tiempo.
- Acompañamiento en almuerzos y/o cenas: El guía se encarga de hacer las coordinaciones y asistencia de los turistas en los almuerzos y/o cenas que tengan incluido dentro del programa del tour.
- Asistir al turista: Es la función que se refiere al servicio de colaboración y ayuda oportuna, eficiente y suficiente que el guía de turismo presta al turista

en diversas situaciones y eventualidades que se presenten durante su viaje, procurándole la mayor satisfacción y bienestar posibles y tomando las decisiones que le puedan afectar durante el recorrido, así como ocuparse de los primeros auxilios en caso de necesitarlos.

- Orientar y asesorar al turista: Se refiere a la función por medio de la cual el guía de turismo suministra al turista información o puntos de referencia generales sobre diversos aspectos relacionados con su viaje, de forma básica, precisa, breve y específica.

El guía debe crear experiencias que comprometan a los clientes a enfrentarse a situaciones de forma creativa, demostrando modos alternativos de hacer las cosas, remitiéndolos a la percepción (Huerta, 2006).

Como representante de la idiosincrasia de su nación, no solo tiene el deber de hacer lo más placentera posible la estancia de los turistas, sino además de comunicar e instruir sobre los valores y recursos del país o región y promocionarlo como destino turístico, mediante una adecuada proyección de la cultura local y nacional, conjuntamente con todos sus elementos. (Pedroso, 2001).

Reyes (2011) plantea que un guía de turismo debe poseer tres pilares básicos: actitud de servicio (predisposición, sonrisa, amabilidad, lenguaje corporal), conocimientos (culturales, técnicos, turísticos, históricos, geográficos) e idioma.

#### **1.4.2 Clasificación**

Existen muchas tendencias y modalidades de cómo clasificar o crear categorías para diferenciar la prestación de servicios de guiado. Sin embargo, este es un tema que todavía no logra una posición oficial a nivel nacional, adoptándose dos categorías para la clasificación de los guías; Guía A que incluye los guías que realizan circuitos por todo el país y Guía B donde se incorporan los guías que conducen los recorridos turísticos a nivel regional. A nivel internacional se toma la siguiente clasificación, dependiendo del tipo de responsabilidad y la clase de acciones que deba desempeñar el guía:

- Guía Local: Puede ser o no guía oficial y cuenta con amplios conocimientos sobre un lugar local como por ejemplo Camagüey, Trinidad, La Habana Vieja, es decir, es el encargado de mostrar los atractivos y recursos turísticos de

una determinada ciudad a sus visitantes. Su ámbito de actuación es una ciudad en concreto por lo que se le exige un conocimiento a profundidad de la misma. El conocimiento de idiomas es de vital importancia pues al relacionarse con los visitantes debe dominar a la perfección el idioma de éstos, asimismo tiene como empleador a las Agencias de Viajes y al guía de ruta, sus ingresos pueden ser recibidos en forma dependiente o independiente (recibo por honorarios).

- Guías de Ruta: Llamados también Tour Conductor (TC) son guías oficiales responsables del desarrollo del viaje turístico, respetando el programa establecido, es decir, administran el tour, por lo general son contratados por las Agencias de Viajes para supervisar que los programas de visitas se cumplan y para velar por la calidad de los servicios contratados (verifica los servicios brindados por el proveedor). No suministran mucha información ilustrativa, esa es la función de los guías locales, pero sí se puede recurrir a ellos para obtener información de referencia sobre el lugar de visita, información de interés turístico o general sobre las zonas de tránsito y para resolverle a los turistas problemas técnicos relacionados con los servicios que incluye el paquete. Manejan el dinero que la agencia destina para gastos diarios del tour (conocen sobre honorarios) y organizan paquetes. Deben dominar el idioma nativo o en su defecto un buen conocimiento del inglés, trabaja con el guía local, sus ingresos son diarios más viáticos.
- Guía territorial: Tiene conocimientos de guía local y de guía de ruta, es un híbrido entre ambos, debe ser versátil, tiene un doble trabajo.
- Guía receptivo: Atiende a turistas que vienen del exterior hacia los servicios locales, recibe a los grupos y los acomoda en los alojamientos turísticos, atiende principalmente en zonas de gran afluencia turística, debe dominar el idioma y tener conocimientos de la idiosincrasia de los turistas a quienes atenderá.
- Guía trasladista: Realiza los traslados de turistas del aeropuerto al hotel o viceversa, normalmente son aspirantes a guías (practicantes). Son quienes dan el briefing o bienvenida para lo cual son precisos para no aburrir a los

pasajeros, en máximo tres minutos dan pautas importantes sobre el clima, moneda, ropa, etc. Es necesario conocimientos de idiomas y deben tener un buen estado físico por los diversos horarios de llegada de vuelos.

- Especializados: Guías fijos, públicos o privados, son guías que se limitan a servir en determinados sitios como: museos, monumentos, palacios, estudios cinematográficos, etc.; En muchos casos se ha detectado en el caso de guías de museo que éstos no son guías profesionales, sino que se trata de personas interesadas en la temática del museo (estudiantes) o bien de personal a sueldo del propio museo que simultáneamente realiza otras funciones. Así mismo en muchos países, estos guías están siendo remplazados por sistemas electrónicos con grabación, que funcionan a voluntad del visitante.
- Guía de montaña, debe tener preparación en estudios de alta montaña, conduce a los pasajeros por las estribaciones andinas, pisos interandinos de las diferentes regiones y nevados en general.
- Guías intérpretes (políglotas), son los que prestan sus servicios al turista en recorridos locales, regionales, nacionales o internacionales.
- Guías-chofer, son los que además de conducir el servicio de transporte en ómnibus o automóvil proporcionan la información turística correspondiente a cada lugar visitado.

#### **1.4.3 Papel del guía como informante y facilitador del mensaje interpretativo del patrimonio**

El guía como intérprete debe presentar la información de forma atractiva y satisfactoria para los intereses y preocupaciones del público, emplean recursos de motivación inicial de distinta naturaleza en función de las características psicológicas y las edades de los visitantes.

Se debe ofrecer una información creíble, fácil de asimilar, relevante, estructurada en bloques de mensajes simples, empleando un tono positivo, evitando el empleo innecesario de tecnicismos y explicaciones eruditas. Es importante dar los mensajes importantes al principio o al final y en todo momento ser receptivo a los mensajes de los demás (Brito, et al., 2006).

Al respecto Ham (2009), citado por Bazán (2013), afirma que el intérprete debe presentar una serie de datos seleccionados con la finalidad de provocar el pensamiento en los visitantes y que ellos mismos construyan su propia comprensión. Para Morales (2020), citado por Bazán (2013), el desafío de la interpretación es poner en común los intereses personales del visitante y los significados que posee el recurso patrimonial.

Se debe cultivar el sentido del disfrute, fomentar el sentido del humor en los recorridos, emplear estrategias de provocación y extrañamiento, técnicas de suspenso para dar emoción a los relatos, uso de metáforas y analogías para comparar o ejemplificar situaciones, procesos o acontecimientos presentes con experiencias personales de los propios visitantes.

Martín (2002), alega que la valoración de un objeto no radica en su mayor o menor antigüedad y belleza, conceptos meramente subjetivos basados en prejuicios, sino en la medida que nos informa de los aspectos históricos (económicos, sociales, de mentalidad, etc.) de la época que se pretende enseñar.

El guía debe ser capaz de estimular el debate, las discusiones y la confrontación de puntos de vista. 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. Resulta vital lograr la estimulación, la percepción de la realidad a través de los diferentes sentidos durante el desarrollo de la visita, dirigiendo la atención hacia determinadas formas, colores, olores, sabores y sonidos (Brito, et al., 2006).

### ***1.5 La Interpretación del Patrimonio. Definición***

Es imprescindible introducir la interpretación del Patrimonio en la actividad turística, en el viaje, para crear un valor añadido a los productos turístico y de esta manera maximizar los beneficios de esta actividad tan noble, pero compleja como es el turismo.

El valor de uso turístico del patrimonio cultural urbano viene precedido por su valor formal. Para que pueda existir una “turistificación” del patrimonio, debe haber

primero una “patrimonialización” del mismo. Un elemento cultural no es un recurso turístico si primero éste no es reconocido como un bien cultural, y después transformado o gestionado por unos agentes (públicos o privados) que lo incorporen al mercado turístico (Cruz, 2012).

Para Bertonatti, et al. (2010), la interpretación debe estar dirigida a cambiar o mejorar las actitudes en relación con el cuidado del patrimonio natural y cultural en ocasión de la visita turística.

El origen del término interpretación se encuentra en los planteamientos “museológicos y museográficos” de los parques naturales de los Estados Unidos de Norteamérica. Dentro de este movimiento es imprescindible la obra de Freeman Tilden, que sienta las bases de la interpretación moderna. Propuso la conservación, la difusión de los valores naturales y la creación de reconstrucciones históricas. Si la interpretación se centró en los primeros años en la interpretación ambiental ya desde el I Congreso Mundial de Interpretación del Patrimonio, celebrada en Banff, Canadá, en 1985, se acuñó el término interpretación del patrimonio, que comprende tanto al patrimonio natural o cultural, sea o no sea intangible (Brito et al., 2006).

Varios autores plantean diversos conceptos sobre la Interpretación, Tilden (1957), Aldridge (1973), Edwards (1976), Civitarese (1997), Miranda (1998), el propuesto por la Carta de ENAME (2004), Risk (2009), destacándose el expresado por la Asociación para la Interpretación del Patrimonio en el año 1996 (Ver Anexo 3). Con la finalidad de realizar un análisis más profundo sobre la Interpretación en el Anexo 3a se muestra la comparación establecida entre los conceptos, destacándose los elementos que les son comunes. El 75% de los autores expresa que el objetivo de la Interpretación es revelar significados e interrelaciones del patrimonio; el 37,5% precisa que la Interpretación es un proceso de Comunicación; el 25% la define como una actividad educativa o disciplina; igual cantidad la comprende como arte, así como similar cantidad de autores precisan que la Interpretación incluye el uso o contacto directo con objetos, artefactos, recursos, etc.; un 37,5% expresa además que su finalidad es incrementar la conciencia, sensibilidad, aprecio por el recurso propiciando su conservación y finalmente el 50% alega que es entregada en presencia del objeto (in situ). Considerando la pertinencia y relación que existe entre

la definición abordada por la Asociación para la Interpretación del Patrimonio y el presente trabajo, la autora asume dicha postura teórica donde se define la Interpretación como:

*"El arte de revelar in situ el significado del legado natural o cultural, al público que visita esos lugares en su tiempo libre".*

La interpretación del patrimonio debe proporcionar un alto nivel de conciencia pública y el soporte necesario para la supervivencia del patrimonio natural y cultural a largo plazo. Los programas de interpretación deben facilitar el significado de los sitios patrimoniales y de sus tradiciones, manifestaciones y prácticas culturales, así como ofrecer sus actividades dentro del marco tanto de la experiencia del pasado como de la actual diversidad cultural de la comunidad y de su región.

Por otra parte, el Patrimonio se define genéricamente, en leyes y normativas internacionales, como el conjunto de bienes heredados del pasado, significativo en el presente, y digno de conservar para las generaciones futuras (González, 2012).

Según Ayes (2011), el Patrimonio incluye los bienes que poseen las personas, los pueblos, las naciones y la naturaleza. No dependen del criterio personal de nadie, sino del valor intrínseco real que expresan y son reconocidas por el hombre o, de forma general por la sociedad.

La Interpretación del Patrimonio se encarga de dar a conocer los lugares patrimoniales en su más amplio contexto y en las diferentes vertientes que atañen a su significado, tanto de naturaleza tangible como intangible, desde lo local y particular hasta lo universal y general, así como proteger la autenticidad y el significado de estos lugares.

Escarpanter (2013), sostiene que una Interpretación es eficaz cuando los nuevos significados se relacionan con las experiencias previas del visitante (recuerdos personales, sensaciones, sentimientos, emociones, etc.), cuando este genera en su cabeza un despertar de preguntas e intuiciones, mantiene la atención, se estimula su participación y se provoca el conocimiento; un conocimiento basado en la producción de nuevos significados, nuevos conceptos y nuevos valores, que generan nuevas actitudes hacia aquel recurso patrimonial. Por su importancia

metodológica y de implementación de diseño de guianza patrimoniales interpretativa la autora asume los argumentos existentes

Es evidente la necesidad de establecer las bases conceptuales, una terminología estandarizada y principios profesionales consensuados sobre la interpretación y la presentación del patrimonio. En los últimos años, el amplio desarrollo de actividades interpretativas en muchos sitios patrimoniales y la introducción de elaboradas tecnologías de interpretación, así como nuevas estrategias económicas en materia de marketing y gestión de los sitios patrimoniales

El propósito de esta Carta es por lo tanto definir los principios básicos de Interpretación y Presentación como elementos esenciales de los esfuerzos de conservación del patrimonio y como una herramienta básica para la apreciación y comprensión del público de los sitios culturales patrimoniales.

Esto ha motivado asumir los siguientes conceptos:

Para los propósitos de esta Carta la Interpretación: se refiere a todas las actividades potenciales realizadas para incrementar la concienciación pública y propiciar un mayor conocimiento del sitio de patrimonio cultural. En este sentido se incluyen las publicaciones impresas y electrónicas, las conferencias, las instalaciones sobre el sitio, los programas educativos, las actividades comunitarias, así como la investigación, los programas de formación y los sistemas y métodos de evaluación permanente del proceso de interpretación en sí mismo.

Presentación: se centra de forma más específica en la comunicación planificada del contenido interpretativo con arreglo a la información interpretativa, a la accesibilidad física y a la infraestructura interpretativa en sitios patrimoniales. Se puede transmitir a través de varios medios que incluye una infraestructura: interpretativa se refiere a las instalaciones físicas, los equipamientos y los espacios patrimoniales o relacionados con los mismos que se pueden utilizar específicamente para los propósitos de interpretación y presentación, incluyendo las nuevas estrategias de interpretación y las tecnologías existentes.

### ***1.5.1 Características y objetivos de la Interpretación patrimonial***

La interpretación en el ámbito económico puede contribuir a la sostenibilidad fomentando la creación de nuevos nichos y oportunidades de empleo, en buena

medida cualificado, contribuyendo a establecer y mantener el equilibrio entre el beneficio económico y niveles de visitas deseables por los habitantes, dinamizando las comunidades locales y proporcionando oportunidades para el aprovechamiento de los recursos y la creación de actividades empresariales de elevado valor añadido (Montesellín (2006), citado por Martín (2013)).

La interpretación contribuye a evitar el deterioro del patrimonio, tanto en el ámbito local como global y de esta manera estimula actitudes positivas tanto de los visitantes como de la sociedad y las comunidades en general. Según Brito, et al. (2006), las características de la Interpretación son: debe precisar de una participación activa y del contacto directo con los objetos, artefactos, lugares naturales o culturales; deberá facilitar una nueva comprensión y suscitar el entusiasmo y el interés hacia lo “novedoso”; es un proceso interactivo y dinámico, es un arte que integra muchas otras, es una manera de revelar los conocimientos, y que no es informar, ni instruir, sino provocar y despertar el interés; tiene como funciones: explicar más que informar, revelar más que mostrar y despertar la curiosidad más que satisfacerla.

Morales (2020), la Interpretación del Patrimonio tiene varios objetivos los cuales determinan la estrategia y la actuación del guía que son los objetivos cognitivos que responden a la pregunta ¿Que quiero que conozcan?, los objetivos emotivos ¿Que quiero que sientan?, y los objetivos actitudinales ¿Cómo quiero que actúen?, que se marcan en diferentes momentos de la guía. En relación al sitio busca alentar un uso adecuado del lugar, así como conseguir defensores para él; respecto a la institución trata de favorecer su imagen, estimular la participación ciudadana en su gestión, así como ayudar a comprender determinadas políticas de gestión, y en relación al visitante se pretende proporcionarle recreación, aumentar la conciencia y comprensión acerca del patrimonio natural y cultural, así como inspirarle y brindarle una nueva perspectiva de su actividad o visita.

### ***1.6 Técnicas de Guiaje e Interpretación Patrimonial. La Comunicación***

La labor del guía se puede analizar desde un enfoque operativo puesto que recibe instrucciones (mediante el "programa") por parte del que contrata sus servicios (Agencia de Viaje, Turoperador, museo, etc.) sin que pueda hacer mayores cambios

a este nivel, excepto pequeños ajustes, orden de recorrido, etc.; y desde un enfoque metodológico que plantea el cómo se va a desempeñar el guía, incorporando su toque personal al servicio teniendo en cuenta las técnicas de interpretación destinadas a la puesta en valor y las técnicas de guiaje donde se incluyen las operativas y las comunicativas.

Un buen guía de turismo debe conocer y aplicar las técnicas y herramientas necesarias para concebir un buen plan de interpretación en la concepción de visitas, itinerarios y circuitos en los cuales el patrimonio cultural y natural juega un rol protagónico. Debe apoyarse en las técnicas interpretativas para que el visitante pueda dialogar con el patrimonio, o sea interpretar más que guiar. La aplicación de estas técnicas se configura como un instrumento eficaz de gestión que merece ser bien planificado, para reducir los impactos negativos e infundir unas actitudes y comportamientos positivos para con el patrimonio, desde las técnicas y técnicas de Interpretación del Patrimonio, propuestas por Brito, et al. (2006), (Ver Anexo 4)

Por otra parte, los guías turísticos deben tener en cuenta una serie de aspectos que orienten de forma general su comportamiento a fin de ofrecer un servicio satisfactorio a los clientes durante los diferentes recorridos turísticos. En este sentido deben dominar las técnicas de guiaje operativas. (Mercado y Zenzano, 2006)

La comunicación en el guiaje de manera general, se caracteriza por desarrollarse en un entorno altamente variable e impredecible, por lo que el guía de turismo debe estar consciente y alerta respecto de todos aquellos factores ajenos a su control y que pueden afectar la comunicación como por ejemplo el tiempo, el momento del día, los factores ambientales, etc. Otro elemento que varía con frecuencia es el receptor, se debe tener en cuenta el segmento de demanda; el mensaje se debe adaptar a las características del grupo según el idioma, edad, extracción cultural, nivel educativo, etc. (Marticorena, 2013). La comunicación es un sistema de dos direcciones y necesita de retroalimentación, se debe evaluar constantemente la reacción de los clientes a las palabras del emisor; hay auditorios apasionados por tal o cual cuestión, los hay agresivos, etc. Siempre se deben adecuar las palabras según se vayan produciendo determinadas reacciones en los oyentes (Mercado y Zenzano, 2006).

El guía turístico puede caracterizarse como el enlace entre el visitante y el destino turístico por lo que la comunicación que logre establecer con este visitante es fundamental. El guía debe prestar atención no sólo al contenido del mensaje sino también a la forma en que éste se transmite. Es tan importante la imagen que proyecta el guía como el propio mensaje que está transmitiendo, por lo que manejará principalmente dos tipos de comunicación con el turista: la comunicación verbal y la comunicación no verbal.

Según Rodríguez (2013), el guía para lograr una efectiva comunicación debe seguir los siguientes pasos: conocer el producto (mensaje), conocer al cliente (receptor del mensaje), conocerse a sí mismo (emisor del mensaje), planear el establecimiento del contacto con el turista (momento oportuno) y aspirar a una satisfacción duradera de carácter mutuo (evaluación). El dominio de ciertas habilidades de comunicación ayudará al guía a mejorar las relaciones interpersonales. Debe conocer y aplicar técnicas como la escucha activa que consiste en escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla, debe crear empatía intentando entender lo que siente el cliente. Debe ser específico, concreto y preciso, así como elegir el lugar y el momento adecuados para lograr un buen estilo comunicativo desde las principales técnicas de comunicación ( 5) Según Bohórquez (2010) el guía debe permitir que los turistas se sientan cómodos y disfruten del recorrido considerando sus ritmos de observación.

A menudo el tono de voz delata los sentimientos o el estado emocional a los demás, aunque no se sea consciente, por lo que se debe cuidar la entonación con el fin de motivar la escucha. Se debe creer en lo que se explica, debe haber algo afectivo en el estilo si se quiere retener la atención e interesar al cliente. Los gestos de la cara, el lenguaje del cuerpo comunica tanto o más que las propias palabras. Los comunicadores eficaces, aquellos que quieren ser comprendidos, están orientados hacia las personas y no hacia la estética del lenguaje. Es preferible emitir para ser comprendido que construir un discurso oratorio perfecto, pero difícilmente comprensible (Mercado y Zenzano, 2006).

### **1.7 Análisis de los diferentes procedimientos en donde se trabaja la elaboración de guiones metodológicos.**

Para diseñar productos turísticos existen diversos procedimientos como son los planteados por la Secretaría de Turismo de México (SECTUR 2002, y 2003), Promperú (2001); Machado Hernández (2007); Blanco (2008) y Font (2010) Todos ellos portan en sí mismos elementos comunes como la necesidad de realizar análisis económicos teniendo en cuenta los costos de inversión, se mantiene como regularidad la caracterización del producto y se realizan los procesos comunicativos como facilitadores de las ventas del mismo. En algunos procedimientos, como el de Machado 2007 se plasma el inventario de recursos cuando es un producto de recorrido. Son los productos de recorrido los que requieren de la labor del guía de turismo, esta labor se analiza en los procedimientos mencionados a partir de la realización del inventario de recursos como única herramienta para facilitar el trabajo del guía, en ningún momento se menciona el empleo de técnicas de guiaje y de interpretación patrimonial.

En la bibliografía consultada se encontraron algunos procedimientos o guiones donde se orienta sobre el uso de diversas técnicas de guiaje y metodológicas la autora, asumes la metodología expuesta por (Pino, 2014), (ver anexo 6) para elaborar guiones de recorridos guiados, ya que en ella hace referencia a las técnicas de guiaje y de interpretación del patrimonio que se pueden emplear en correspondencia con el atractivo que se debe poner en valor en función del objetivo interpretativo, también presenta en su Fase 1 un estudio del producto a trabajar y un diagnóstico de la actividad de guiaje turístico dentro del mismo, atendiendo la necesidad de preparación del guía de turismo, así como un diagnóstico de los mercados a los cuales está dirigido.

### **1.8 Conclusiones del primer capítulo**

- La gestión del Patrimonio Histórico Cultural y Natural tiene en su base planificadora y de actuación las regularidades de la gestión sociocultural y sus partes; diagnóstico, planificación, implementación y evolución de sus procesos y prácticas, por ello y dada la naturaleza propia del patrimonio es un proceso transversal a los diferentes manifestaciones, expresiones, objetos, intangibilidades y espacios naturales de la sociedad.

- Las Agencias de Viaje resultan claves en la actividad turística pues contribuyen al desarrollo de espacios turísticos a través del lanzamiento de viajes combinados y productos, donde la proximidad y contacto con la demanda las convierte en una valiosa fuente de información sobre tendencias y necesidades del mercado.
- El guía de turismo ha alcanzado gran notoriedad en la actividad turística, por lo que debe convertirse en aquel profesional capaz de lograr la habilidad de seleccionar la información turística y presentarla a la audiencia en forma simple y precisa, permitiéndole ver, interpretar y entender por su propia cuenta.
- La interpretación es una disciplina que posee una amplia gama de pautas y directrices metodológicas para la comunicación con el público, para la presentación del patrimonio (in situ) a ese público, y para transmitir un mensaje impactante que infunda unas actitudes y comportamientos positivos para con el patrimonio.
- Para efectuar el guiaje de forma satisfactoria el guía debe considerar las técnicas de guiado vehicular y pedestre, así como las técnicas de interpretación del patrimonio natural y cultural, configurándose la comunicación como un elemento clave a la hora de conducir la visita en los recorridos turísticos.
- El procedimiento propuesto por Pino (2014), resulta idóneo para la consecución de los objetivos de la presente investigación, donde sus fases y enfoque general garantizan un tratamiento adecuado de la actividad de guiaje turístico.



UNIVERSIDAD  
DE CIENFUEGOS  
CARLOS RAFAEL RODRÍGUEZ

## *Capítulo II*

## ***Capítulo II. Guión metodológico de guianza para la Ruta Turística: Punta Gorda esencia y encanto de una ciudad moderna patrimonial que ofrece la Agencia de Viajes Cubanacán.***

### ***2.1 Caracterizar la Zona de Protección de Punta Gorda como expresión del Patrimonio Mundial. Punta Gorda Zona de Protección Residencial del Patrimonio Mundial.***

En el análisis documental efectuado a expediente de la zona de protección y en la observación a la zona a partir de la Avenida 40 comienza la zona de protección del CH hasta la Punta Castaño. A principios del Siglo XX comenzó el relleno de esta avenida hasta Punta Gorda, por etapas hasta finales de la década del 30, con anterioridad a la fecha para acceder a la zona de La Punta solo era posible realizarlo utilizando la vía marítima o por el este de la ciudad utilizando el tranvía o transporte terrestre.

Excelente zona de intercambio cultural y generacional que por sus características paisajístico-ambientales de marcada identidad hacen de este un ambiente agradable de gran aceptación, constituyéndose como sector propicio para el descanso y esparcimiento; es una zona de protección por su alto valor histórico, arquitectónico y urbanístico. (Millán Cuétara, Labairo Batista, Benet León, Sardiñas Rey, 2011).

Se consideraba en el pasado siglo XX uno de los barrios urbanos y rurales de la ciudad de Cienfuegos, ocupando su parte sur, o sea, el sector de La Punta que le da su nombre. Sus límites: desde la acera meridional de la Calle Campomanes (hoy ave 40) hasta la de Cid (Calle 45); de ahí hasta el camino del Junco (ave 42-ave 5 de septiembre actuales) por este hasta el Callejón de Playa Alegre (hoy calle 51) hasta el mar por el Este y, por el sur y el Oeste del mar. Además, se encuentra también “La Punta”, pequeña extremidad que avanza hacia el Sur, dentro de la bahía del Jagua, llamada “Tureira” por los aborígenes, significando para ellos “cosa bella, luciente, hermosa”. (Mapa 1).

La lengüeta de tierra se extiende desde el comienzo del Malecón hasta el final (al sur) donde hoy se encuentra el Parque Castaño, en la misma Punta. Tiene por tramos diversos nombres: Bonneval, Reparto Laredo, Reparto Ruiloba, Reparto Eléctrico, Revienta Cordeles, Punta del Medio, Laguna del Cura y Playa Alegre.

En el análisis al expediente de la zona de protección se evidencia que Punta Gorda fue fundada alrededor del siglo XIX, en terrenos pertenecientes al ilustre benefactor de la Colonia Fernandina de Jagua Agustín Santa Cruz y de Castilla. En la segunda mitad del siglo XIX, cuando la región sureña entró en un franco proceso evolutivo de desarrollo ascendente basado en la producción y el comercio azucarero, la sacarocracia cienfueguera, que inicialmente había instalado sus viviendas, oficinas y almacenes en la zona de mayor valor monumental del Centro Histórico Urbano, necesitó alejarse hacia Punta Gorda, donde construyeron sus exclusivas residencias. Así surgió La Punta zona residencial y de veraniego, caracterizada por la tipología formal de sus edificaciones, con amplia influencia de la arquitectura en madera tipo bungalow con la técnica del ballom frame y su ubicación enmarcada por el mar, además de tipo norteamericana, caribeña y lo vernáculo cubano.

La zona estuvo apenas poblada hasta casi finales de la segunda década del siglo XX; elevó su nivel cualitativo con la apertura en 1917 del Majestuoso Palacio de Valle y con otros excelentes inmuebles que se convirtieron en elementos dinamizadores y de prestigio para la urbanización futura de la zona.

Frente del Yacht Club existió una explanada que sirvió para la parcelación y construcción del Reparto Ruiloba (después de concluida la primera Guerra Mundial) que se fue extendiendo y ampliando a lo largo del Reparto Laredo y aún más, hasta Revienta Cordeles. El Reparto Laredo surgió por las inquietudes del Coronel Federico Laredo Bru, en pro del engrandecimiento de la ciudad para que aquel hermoso paraje se convirtiera en centro propiciador de actividades náuticas, sociales y cívicas.

A finales de la década del 40 y a todo lo largo del 50 del siglo XX se produjo una explosión constructiva con altos valores arquitectónicos, donde se ejecutaron bellas mansiones racionalistas, proyectadas por los destacados arquitectos locales de Santa Clara y La Habana. (Ver Fotos)

Este conjunto fue prestigiando aún más esta exclusiva zona de la ciudad, donde el asentamiento tipo jardín (aunque se mantiene el reticular heredado de la ciudad tradicional) y su límite costero en toda su periferia, bañado por las aguas de la bahía y su ambiente marinerío, condicionan y tipifican esta zona singular de la ciudad. En la

actualidad, la zona ha sido cualificada (fundamentalmente la Calle 37) (con la puesta en marcha) de la Plaza de Actos, multifuncional y polivalente, con nuevos servicios. El área de Punta Gorda forma parte de la zona turístico – recreativa de la Ciudad por lo que existe en ella gran número de instalaciones de servicio al Turismo que favorecen su imagen urbana. En esta zona es poco significativa la construcción de nuevas viviendas, pues sus potencialidades en áreas libres se reservan para el desarrollo turístico. Las acciones más comunes han sido las divisiones de viviendas y ampliaciones.

## ***2.2. Caracterización patrimonial de la zona. Identificación las principales problemáticas de gestión patrimonial.***

Este aspecto se desarrolló a partir del análisis documental del Expediente del Monumento, el Expediente para la propuesta del Premio Nacional de Patrimonio Cultural, así como la valoración del Consejo popular de Punta Gorda, la entrevista a la Lic. Clara Martínez directora de la Oficina de Monumentos y Sitios Históricos del Centro Provincial de Patrimonio Cultural e Irán Millán Cuétara Director de OCCC.

### **Dimensión medioambiental**

Por su cercanía al mar, la zona de “La Punta” puede incluirse en una de las seis áreas climáticas que conforman la provincia, o sea, su comportamiento natural es generalmente poco lluvioso, caliente y con escasa humedad, característica que le imprime la proximidad marítima y se expresa como un paisaje del ecosistema marino que se jerarquiza a partir de la bahía de bolsa de grandes dimensiones (88 Kms<sup>2</sup>) con excelentes condiciones portuarias, conectada al Mar Caribe por su estrecho canal. Esta zona, con parámetros de forma y tamaño de lotes y manzanas muy bien diferenciada del resto de la trama, está enclavada en el extremo sur de la ciudad.

En ella, la asociación de las edificaciones dentro de la manzana, sus alturas, volumetría, tipología formal y estilística, junto con su entorno marino y natural, se muestra como una lengua de tierra en forma de península. (Millán Cuétara, et al., 2011).

### **Dimensión de la cultura material, espiritual. Tradiciones urbanas**

Posee una alta condición histórica y social motivada esencialmente por el valor de sus inicios histórico, al encontrarse en el centro de la conquista y la colonización de Jagua, perteneciente al partido de “Padre de las Casas”, cuartón de “Las Calabazas”

y era reconocido como “Tureira”. Siempre constituyó un sitio de veraneo y esparcimiento, evidenciado en que la mayoría de las casas construidas se alquilaban para pasar la temporada veraniega.

Por otra parte, el valor paisajístico de las zonas, las características naturales como el aire, la presencia de instituciones de baños públicos de mar, las festividades y actividades deportivas entre otras generaron prácticas sociales y culturales como las regatas y los deportes náuticos donde se generaron normas culturales, estilos personales, entre otros.

La zona contaba también con un área habitada preferentemente por pescadores de construcciones muy simples de madera que vivían en Revienta Cordeles, conjuntamente con los de Bonneval. (Millán Cuétara, et al., 2011).

A partir de la década del 50 del siglo XX y con la construcción del Hotel Jagua, lo que favoreció el aprovechamiento del potencial turístico-recreativo de esta área de la ciudad, con excelentes condiciones naturales, constructivas y viales; aunque provocó la afectación de algunas viviendas de madera situadas en esa zona, la que, no obstante, se ve cualificada en su conjunto.

Actualmente, el rescate de esta valiosa zona y su peculiar arquitectura representarían un considerable incremento de los valores patrimoniales de esa área, un mejoramiento sustancial del hábitat, y por tanto, abriría nuevas potencialidades con que contaría el turismo para reconocer el quehacer constructivo de la localidad. En el orden popular se desarrolló una actividad pesquera popular a cordel u de crustáceos que generó incluso nombres populares como las cangrejas y con ello las comidas marineras que han distinguido la gastronomía popular y tradicional de la zona. (Millán Cuétara, et al., 2011).

La morfología está determinada por manzanas, estructura vial conocida como la Avenida de Punta Gorda de corte de Paseo conocido con el mismo nombre. Posee solo dos parques de pequeña dimensión: Parque “El Mambí” y el parque en honor a la soprano cienfueguera Ana Carlota de la Cruz Aguado y Andreu, nombrada “La Calandria Cienfueguera”. Por su privilegiado enclave, su intercambio directo con el mar, la apropiación de sus playas en forma individual, la relación visual y paisajística con el tráfico marítimo, y la integración a la recreación y disfrute de la ciudad se

convierte en un gran atractivo turístico patrimonial. Las edificaciones pertenecen al movimiento MoMo.

.La zona prevista para el circuito es un ejemplo de urbanización, y de espacio de disfrute y ocio, compuesto por manzanas rectangulares de superficies variables se caracteriza por la exclusividad de los códigos modernos en la arquitectura y el uso de los códigos neoclásicos y electivos de la ciudad antigua aunque con predominación de los códigos estoicos del MoMo.

Las viviendas e instituciones culturales, turísticas, recreativas se enmarcan en parcelas aisladas, el área verde es protagonista de estas urbanizaciones destinadas a jardines al frente o laterales y patios localizados al fondo en combinación con los bordes marítimos y respetando la organicidad de las calles. Surge para albergar a la burguesía local. La vivienda individual aislada predomina como tipología por lo general de un solo nivel emplazada en una topografía llana y aislada de la vía (Millán, 2019)

La zona posee inmuebles diversos de soluciones con identidad arquitectónica logrado por el empleo de portales que preceden a las fachadas principales y enfrentan la edificación al ámbito social con diseños sencillos o donde abunda los techos de hormigón, la diversidad de ventanas con balcones sobresalientes con terrazas que se orienta hacia la costa marinera donde se articulan volúmenes puros que se unen en juegos visualmente muy agradable con soluciones formales muy racionales ( Millán, 2019 ) que le ofrecen a la zona un valor urbano paisajístico, culturales y de gran atracción turística que junto a la arquitectura de madera de la punta constituye una zona de alto valor patrimonial.

### **2.3. Agencia de Viajes Cubanacán. Generalidades**

La Agencia de Viajes Cubanacán Cienfuegos surgió dentro del Grupo Cubanacán, creada por el entonces Director de Viajes Cubanacán S. A. Iván Soto Cal y la Delgada en el territorio en ese momento, Flora Peña León, según Acta de Constitución No. 3/99 de la Reunión Extraordinaria Junta General de Accionistas a los siete días del mes de septiembre de 1999 por necesidad de tener una representación de esta Compañía en el destino turístico Cienfuegos.

Inició su funcionamiento en un área de la Delegación de Cubanacán Cienfuegos sita en Calle 37 No. 1208 e/ 12 y 14 del reparto Punta Gorda con un director y 2 promotores de ventas.

Posteriormente le fue asignado un local en Avenida 54 No. 2905 en el que fue necesario acometer una inversión de reparación capital que culminó en noviembre del 2000 y fue inaugurado el 29 de Noviembre del propio año con la presencia de la mencionada Delegada de Cubanacán en Cienfuegos, el Director de Casa Matriz de Viajes Cubanacán S. A., el Delegado del MINTUR en el territorio así como otros dirigentes de organizaciones políticas locales. Se constituyó también un buró de ventas en el Hotel La Unión.

Las dependencias administrativas estuvieron en esta dirección hasta diciembre del año 2001, cuando por el crecimiento del número de trabajadores se hizo necesario el traslado de las mismas a dos oficinas rentadas a Almacenes Universales, ubicadas en la calle 20 y Litoral, también del reparto Punta Gorda, con el fin de mantener en el local del Centro Histórico, solamente el buró de ventas, por su céntrica ubicación en la trama urbana citadina.

Debido a la reestructuración efectuada en la Delegación de Cubanacán en el año 2006 y quedando disponibles 2 oficinas en este local de calle 37 No. 1208, se orienta ocuparlas, además de la sala de esta antigua vivienda, donde se radicó un Buró de ventas.

Objeto social: Definido por la Resolución 3020, del 22 de febrero del 2001 y certificada por el Lic. Jorge Almanza Suárez, Secretario Letrado y Asesor Jurídico de Agencia Viajes Cubanacán S.A. En dicha Resolución se plantea:

- Dirigir, promover, hacer publicidad y llevar a cabo en negocio de agencia de viajes desarrollando sus actividades en la mediación entre los viajeros y aquellas personas jurídicas autorizadas a prestar servicios turísticos.
- Prestar servicios de receptivos y emisores en aeropuertos y puertos del país con servicios de transfer a turistas individuales o en grupos.
- Prestar servicios de atención personalizada a: VIP, grupos FAM y viajes de prospección, grupos de incentivos y otros que así lo requieran.

- Prestar servicios integrales para eventos, congresos, convenciones, exposiciones y ferias en cuanto a asesorías, preparación de programas oficiales combinados con servicios turísticos, programas pre-post eventos, alquiler de salones, contratación de servicios de traducción e interpretación y demás servicios técnicos y de aseguramiento requeridos a esos fines.
- Prestar servicios de guías con el dominio de cualquiera de los idiomas requeridos y de animadores turísticos.
- Prestar entre otros, servicios de: contratación y reservación de habitaciones y servicios ofertados en todo tipo de establecimientos de alojamiento, reservación en actividades culturales y deportivas, contrataciones de transporte y reservación de alquiler de autos, motos y otros medios automotores, reservación de alquiler de ciclos, coches y otros medios de transporte no motorizados, reservación para restaurantes, cabarets, discotecas, centros nocturnos, centros deportivos y otras instalaciones extra hoteleras y de recreación, confirmación, compra y venta de boletos para transportes aéreos, marítimos y terrestres, trámites de visas, venta de tarjetas de turistas, venta de tarjetas telefónicas, ventas de servicios de comunicación tales como télex, fax, celulares y otros, venta de artículos de apoyo y publicidad afines con el sector turístico, como postales, mapas, guías turísticas y otros, asistencia a clientes en los trámites de su interés, afines con las actividades de una agencia de viajes.
- Diseñar, organizar y comercializar servicios de circuitos turísticos y estancia combinada a turoperadores y agencias de viaje, abarcando todos los polos turísticos del país.
- Organizar y comercializar la modalidad de la multisesión que integra paquetes turísticos combinados de Cuba con otros países de la región.
- Diseñar, organizar y comercializar modalidades de turismo especializado que pueden incluir entre otras, actividades como golf, caza, pesca, buceo, datismo, vida a bordo, ecoturismo, turismo de salud, turismo de aventuras, culturales y deportivas.

- Arrendar, fletar y prestar servicios de chárter de aviones, helicópteros, hidroaviones y otros medios de transportación aérea para vuelos nacionales e internacionales.
- Prestar servicios de representación y asistencia a turoperadores y agencias de viaje extranjeras y nacionales en cuanto al uso de oficinas, de otros servicios y de contratación de personal especializado tales como: representantes, supervisores, asistentes, guías de turismo y otros.
- Operar sistemas de comunicaciones con conexión internacional y brindar reservas de servicios turísticos, incluyendo los servicios de traslados.
- Comercializar la venta de cabinas a cruceros que operan en Cuba y en el exterior.
- Operar oficinas, sucursales, buros de información, promoción y prestación de servicios al turismo y centrales de reservas, tanto en Cuba como en el extranjero.

#### **2.4. Diagnóstico de la situación actual de la actividad de guiaje turístico en la excursión objeto de estudio**

En el presente epígrafe se abordará la temática relacionada con el diagnóstico de la situación actual de la actividad de guiaje turístico en la excursión objeto de estudio. Utilizando una diversidad de métodos empíricos como la encuesta, la observación participante y la revisión de documentos, a través de los cuales se constatarán la veracidad de los elementos planteados en la situación problemática.

Como procedimiento para ejecutar el diagnóstico utilizaremos las fases 1 y 2 de la metodología para el diseño de guiones de recorridos turísticos guiados, planteada por Pino 2014, ya que, dentro de la bibliografía consultada, fue la que se encontró más adecuada y flexible para responder las necesidades investigativas del presente trabajo. En la primera fase se realiza un diagnóstico de la situación actual del producto al cual se le va a diseñar el guión metodológico aplicando las técnicas de guiaje e interpretación patrimonial.

En este diagnóstico intervienen diversos indicadores que nos permiten conocer a profundidad el producto a trabajar, incluyendo el funcionamiento de la actividad de guiaje turístico. También se aplica la Fase 2 en la que se adquiere un conocimiento

general sobre los intereses fundamentales del mercado y los segmentos que compran el producto.

De esta forma se lleva a cabo un diagnóstico abarcador y profundo que nos permitirá encontrar los problemas fundamentales correspondientes con la actividad de guiaje de la ruta en la zona, y elaborar un guión metodológico como herramienta que facilite el trabajo para los guías de turismo desarrollada a partir de .la metodología para elaborar guiones de recorridos guiados de Pino (2014)

#### **2.4.1 Diagnóstico de la situación actual del producto.**

Diagnosticar la situación actual del producto turístico objeto de estudio y de la actividad de guiaje turístico que se desempeña dentro del mismo.

Para la realización de esta fase se utiliza el método de análisis de documentos. Se profundiza en documentos tales como Guión Metodológico para el guiaje turístico: excursión “Santa Clara Remedios” de la Agencia de Viajes Gaviota Tours Centro por la autora Danay Llerena Carro en el año 2014 y Ruta turística: Punta Gorda esencia y encanto de una ciudad moderna patrimonial elaborado por Manuel Lázaro Armas Rabelo en el año 2022.

#### **Descripción del producto:**

a) Nombre del producto: Ruta turística: Punta Gorda esencia y encanto de una ciudad moderna patrimonial. Inventariado como recurso turístico (Ver Anexo 7)

b) Objetivos:

- Realizar un recorrido a pie y ecuestre por la zona y contemplar el valor histórico, urbano, social, cultural, arquitectónico, artístico, estético, ambiental que condiciona una actividad de una zona patrimonial de gran valor dentro del Contendor Declarado patrimonio Cultural de la Humanidad; para disfrutar de la riqueza natural e inmaterial del área e intercambiar con la comunidad receptora aprovechando los atractivos presentes.
- Ofrecer a los turistas la oportunidad de que experimenten la forma de vida, parte de la historia urbana y social de la ciudad y de la región cienfueguera. Estar vinculado al génesis de la ciudad, su empleo por varias de las generaciones de cienfuegueros, sus tradiciones y costumbres.

- Revelar “in situ” el patrimonio tangible e intangible de una de la zona de protección cienfueguera más destacada dentro de la geografía provincial, para contribuir a la concientización de la protección de los ecosistemas y al respeto por la vida natural y patrimonial.

c) Modalidad: Turismo cultural y urbano.

d) Accesibilidad y acondicionamiento

Cómo llegar: el recorrido del mismo se desarrollará de sur a norte, teniendo en cuenta la manera en que aparecen los recursos y no desde su cronología histórica. Por ello predominará el discurso y la narrativa centrada en el valor de los inmuebles como Premios de Conservación y Restauración en Cuba.

La distancia a recorrer desde la calle Camposmane (Ave 40) (Entrada del Malecón (Inicio del recorrido) hasta el Hotel Jagua (Fin del recorrido) es 2349 Mts cuadrados y el recorrido es lineal. Esto permite una proyección diversa tanto física y natural donde el visitante estará en constante movimiento con los premios de Conservación y Restauración y las acciones en ellos desarrolladas.

### Tipología del producto

**a) Clasificación 1:** La comunicación específica empleará una vía: Vía terrestre:

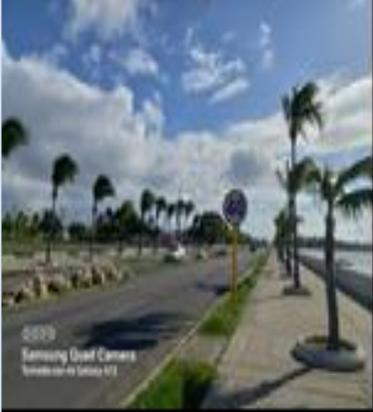
Tipo de comunicación	Distancia		Vehículos que puede utilizar
Ave 40 y calle 37 Camposmane y Prado	2000 mts públicas	vías	Automotor, ómnibus de turismo, nacionales y personales, motos de diferentes marcas y bicicletas, coches, trenes turísticos.

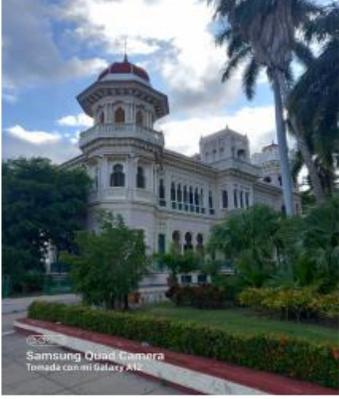
**b) Clasificación 2:** El recorrido es misceláneo ya que trata el tema de la naturaleza, la bahía cienfueguera, las actividades náuticas, los inmuebles, la arquitectura patrimonial, etc. Los hábitos de vida y costumbres de la comunidad receptora de la zona, es decir vincula temas del patrimonio natural e inmaterial y elementos sociales, económicos y culturales.

**c) Características del producto:** Total, de participantes en el circuito.

Individual: Entre 10-20 personas, si incluye niños será menos de 2 a 5 personas y su información será la denominada más significativa que recurre a los dimensiones y contenido elementales de comprensión, con claridad y flexibilidad de movimientos para conectar sentimental y emocionalmente.

**Relación de la jerarquía de los recursos y atractivos:**

Recurso patrimonial	Categoría patrimonial	Jerarquía turística/identificación	Atractivo
<p>1_ Malecón de Cienfuegos</p> 	<p>Valor I Patrimonio de zona de protección y como patrimonio natural</p>	<p>Jerarquía 5 Atractivo excepcional y de gran significación para el mercado turístico internacional, Gran fluctuación de visitantes cuantificada como un porcentaje del total de la demanda del país o de algún mercado específico; recurso único en Cienfuegos y forma parte obligada de visitantes a la ciudad. Posee un atractivo particular por su valor paisajístico, natural y de observación de fenómenos naturales y urbanos.</p>	
<p>2_ Palacio Azul</p> 	<p>Valor I Construcción doméstica de la zona protección. Monumento Nacional Premio de Conservación de Cuba</p>	<p>Jerarquía 5 Atractivo excepcional para los visitantes, por su ubicación urbana su función social, cultural y turística desde su fundación, por el valor arquitectónico, el estado de conservación y la belleza que aporta el paisaje urbano como empleo de edificio ecléctico, las unicidades urbanas, su valor como hito y referencia urbana. Motivar el desplazamiento de diversos sectores del turismo (actual y potencial).</p>	
<p>3_ Club Cienfuegos</p> 	<p>Valor I Construcción civil, recreativa y turística de la zona protección. Monumento Nacional Primer Premio de Restauración de Cuba.</p>	<p>Jerarquía 5 Atractivo excepcional para los visitantes, por una ubicación urbana, su función histórica, arquitectónica, estado de conservación y las funciones que ha desarrollado en belleza paisajística y unicidades arquitectónicas. Motivar el desplazamiento de corrientes turísticas local (actual y potencial). Equivalente a un recurso único en una jurisdicción nacional y provincial es una expresión significativa de las transformaciones de decoración y estilo arquitectónico.</p>	

<p>4_ Parque de la Escultura</p> 	<p>Valor II. Producto artístico de valor lúdico y urbano que contempla la producción de los artistas contemporáneos, Espacio de disfrute público</p>	<p>Jerarquía 4 Atractivo con alguna significación para el mercado turístico nacional e internacional, por encontrarse en un espacio público, sirve de descanso y de interacción social por su valor lúdico y muy vinculado a la actividad de un entorno marítimo</p>
<p>5_ Casa Verde</p> 	<p>Valor I Construcción doméstica de la zona protección. Monumento Nacional. Premio de Conservación Provincial.</p>	<p>Jerarquía 4 Atractivo con alguna significación para el mercado turístico nacional e internacional. Mantiene aspectos de sus estructuras originales como o edificación doméstica. Se emplea en la demanda el turismo en el territorio. En la actualidad posee una relación con o de algún mercado específico y rutas turísticas internacionales la gastronomía turística italiana.</p>
<p>6_ Chalet de Valle</p> 	<p>Valor I Construcción doméstica de la zona protección. Monumento Local Dos premios de Conservación y un segundo Premio de Restauración.</p>	<p>Jerarquía 5 Atractivo excepcional para los visitantes. Edificio hito de gran significación para la identidad de Cienfuegos, referencia cultural, histórica y social, forma parte imprescindible de la historia y la memoria del cienfueguero. Posee un alto significado por su histórica, arquitectónica, estado de conservación y las funciones que ha desarrollado en belleza paisajística, sus valores espirituales dentro de la memoria cienfueguera y el mantenimiento de sus unicidades patrimoniales. Motiva el desplazamiento de corrientes turísticas internacional y nacional (actual y potencial). Equivalente a un recurso único.</p>
<p>7_ Hotel Clásico Jagua</p>	<p>Valor I Construcción turística de la zona protección. Monumento Local Premio de Conservación.</p>	<p>Jerarquía 5 Atractivo excepcional para los visitantes, Edificio turístico de gran significación para la identidad organizacional de turismo en Cienfuegos y en Cuba. Referencia turística por la organización de sus actividades de referencia cultural, y artística de connotación social forma parte imprescindible de la historia y la memoria del turismo en</p>

		<p>Cienfuegos.          Posee empleo de la arquitectura racionalista en buen estado de conservación mantenimiento de sus unicidades urbanas y turísticas.          Motivar el desplazamiento de corrientes turísticas internacional y nacional (actual y potencial). Equivalente a un recurso único en Cienfuegos.</p>
	<p>Valor I          Construcción artística de enclave urbano sustentado en tradiciones de leyendas cienfueguera</p>	<p>Jerarquía 5          Atractivo excepcional para los visitantes, gran significación para la identidad cultural Referencia turística por la organización de sus actividades de referencia cultural, y artística de connotación social forma parte imprescindible de la historia y la memoria del que es atractivo para el turismo en Cienfuegos.          Motivar el desplazamiento, el conocimientos y el disfrute (actual y potencial). Equivalente a un recurso único en Cienfuegos.</p>
	<p>Valor I          Construcción racionalista que funciona como restauran simbólico de ciudad</p>	<p>Jerarquía 5          Atractivo excepcional para los visitantes, gran significación para la identidad culinaria y gastronómica de Cienfuegos .Constituye una referencia del cienfueguera para visitantes y como parte de la identidad local. Es una referencia turística por la organización de sus actividades de alimentación en el circuito como atractivo para el turismo en Cienfuegos.</p>
<p>8_Fuente de Guanaroca</p>		

**Nota: Escala del 0 al 5 (1 es el mínimo 5 es el máximo) (ICOMOS, 1999.) Elaboración propia**

**Ciclo de vida del producto:**

A partir de los datos obtenidos de la Agencia de Viaje Cubanacán y la dirección de la Oficina del Historiador de la ciudad de Cienfuegos, sobre la ruta turística y los niveles de compra que ha tenido la misma podemos realizar el siguiente análisis:

A partir del análisis anterior nos percatamos de que a pesar de que la ruta está reciente aún, no se ha puesto en explotación completamente. Se ha llevado a cabo con evaluadores, con agentes promotores del producto, pero aún no se ha puesto en explotación con clientes internacionales. Las causas fundamentales por las cuales esta ruta aún no se ha utilizado fueron expuestas en la entrevista realizada a la directora de la Agencia de Viaje Cubanacán.

Ella plantea que el producto no se ha puesto en funcionamiento principalmente por la poca preparación que tienen los guías para realizar la actividad de guiaje por esta zona, ya que no existe un guión metodológico que indique como realizar la conducción de este recorrido. Los guías no tienen la suficiente preparación para llevar a cabo la conducción del mismo, ya que los guías con los que contamos son especialistas en biología e historia, conocen los elementos naturales de la zona, pero no están preparados en técnicas de interpretación del patrimonio natural y cultural, ni en cómo llevar a cabo el intercambio con la comunidad. (Comunicación personal a la Dr, C. Ana Elvira Gómez Reyes. Septiembre, Cienfuegos, 2023)

#### **2.4.2 Diagnóstico de la actividad de guiaje de los guías que laboran en la Ruta turística: Punta Gorda esencia y encanto de una ciudad moderna patrimonial.**

1. Itinerario del producto "Punta Gorda esencia y encanto de una ciudad moderna patrimonial".

Territorio	Tiempo	Total de Horas
<b>Malecón</b>	2 min de recibimiento, distribución de materiales de información y de necesidades personales (líquidos) 2 min de explicación de los objetivos e inicio de la narrativa interpretativa por el guía interpretativo. 2 min de diálogos de saberes históricos culturales y artísticos, motivaciones e interés de conocimiento desde los criterios de declaratoria del Patrimonio Mundial. Papel del malecón dentro de la zona de protección y su valor ecosistema, social, cultural y ambiental.	6 min

<b>Palacio Azul</b>	<p>3 min de narrativa histórico cultural, arquitectónica, urbanística y turísticas Apreciación del paisaje los criterios de declaratoria de obtención de premio de degustar un líquido consistente en el trago Palacio Azul de bienvenida y se entregará materiales sobre el inmueble, además se podrá ofertar tabacos los materiales sobre el inmueble, además se podrá ofertar tabacos la marca Trinidad y Hermano por ser la vivienda original del tabacalero Emilio Menéndez Acebal</p>	3 min
<b>Club Cienfuegos</b>	<p>3 min narrativa histórico cultural, ambiental paisajística, deportiva con diversas ofertas dentro del recinto Explicación de las singularidades y saberes existete en la institución como de personalidades, hitos del deporte náutico. 2 min, intercambios de opiniones y preguntas referentes al tema. 5 min Recorrido libre por la institución que incluye áreas de juego, piscina y tienda.</p>	10 min
<b>Casa Verde</b>	<p>10 min narrativa histórico cultural, sobre las singularidades de la casa. 10 min, intercambios de opiniones y preguntas referentes al tema.</p>	20min
<b>Chalet de Valle</b>	<p>40 min narrativa histórico cultural, ambiental paisajística, deportiva con diversas ofertas dentro del recinto Explicación de las singularidades. 10 min, intercambios de opiniones y preguntas referentes al tema y repartición de materiales promocionales 40 min Recorrido libre para el disfrute del paisaje natural. La toma de fotografías y a degustación del trago que identifica al Chalet la institución que incluye áreas tienda del Fondo Cubano de Bienes Culturales.</p>	90 min
<b>Hotel Jagua</b>	<p>40 min Recibimiento con el coctel de bienvenida que identifica al Jagua narrativa turística y paisajística, con diversas ofertas dentro del recinto. Explicación de las singularidades turísticas, arquitectónicas y urbanas. 10 min, intercambios de opiniones y preguntas referentes al tema y repartición de materiales promocionales. 40 min Recorrido libre para el disfrute del paisaje natural. la toma de fotografías, piscinas, bares e incluye áreas tienda del Fondo Cubano de Bienes Culturales y Caracol.</p>	1.35min

	15 min minutos para compartir la experiencia vivida.	
--	------------------------------------------------------	--

**Fuente Ruta turística: Punta Gorda: esencia y encanto de una ciudad moderna patrimonial**

Todos estos elementos analizados nos demuestran que el producto presenta un nivel de dificultad bajo, primeramente debido a su duración de aproximadamente 3 horas, la ruta que se debe atravesar se ajusta a la modalidad de turismo cultural urbano ya que es una comunidad, habitado por población autóctona del lugar, las condiciones del entorno son favorables para la caminata los niveles de explicación, desde el punto de vista del guiaje, se facilitan mucho a partir del intercambio con la comunidad receptora.

2. Forma de conducción de los recorridos por parte de los guías de turismo:

En el caso del presente producto como está en fase introductoria aún no se ha puesto en práctica, por lo que para el análisis de la actividad de guiaje se ha realizado es una encuesta a los guías (Anexo 6), en donde se evalúa de forma general la manera en que ellos realizan la actividad de guiaje, y así poder evaluar sus conocimientos teóricos en cuanto a la conducción de recorridos guiados, incluyendo técnicas de guiaje e interpretación del patrimonio. Se encuestó a los guías que trabajan para la Agencia de Viaje Cubanacán.

Los resultados de la encuesta fueron los siguientes:

La pregunta 1 hace referencia al conocimiento que tienen los guías sobre los mercados potenciales que pueden comprar el producto, ya que esto es un elemento imprescindible dentro de la actividad de guiaje. El 100 % de los encuestados respondió positivamente.

La pregunta 2 sustenta la primera, en relación al empleo de estos conocimientos del mercado en la actividad de guiaje, el 100% respondió positivamente.

La tercera pregunta se refiere al conocimiento por parte de los guías de las técnicas de interpretación del patrimonio, el 40% de los guías respondió

positivamente, el 60% respondió que no conocen las técnicas de interpretación del patrimonio.



Gráfico 1: Conocimiento de las técnicas de interpretación patrimonial por parte de los guías de la AAVV Cubanacán. Fuente: (Elaboración propia)

La pregunta 4 enlista una serie de formas de aplicar las técnicas de interpretación del patrimonio para corroborar en la práctica el conocimiento de los guías para la conducción de los recorridos. Solo hubo un 5,5% de técnicas usadas de forma general, entre las técnicas que se encuentran como correctamente empleadas están el uso del humor en las explicaciones, el empleo de materiales de apoyo como mapas y plegables, la preparación del público para lo que se va a ver a continuación (prefiguración), y la utilización de anécdotas y ejemplos adecuados. El resto de las técnicas como el uso del misterio, la creación de analogías, las metáforas, el clima adecuado, la estética entre otras no son correctamente empleadas.

Técnicas evaluadas	Humor	Misterio	Prefiguración	Historia	Analogías	Estética	Materiales	Clima Adecuado	Metáforas	Estimulación
Guía 1	X		X	X		X	X		X	X
Guía 2	X			X			X		X	
Guía 3	X		X	X		X	X			X
Guía 4	X	X	X	X			X			

Tabla#1 Uso de las técnicas de interpretación por parte de los guías de turismo la AAVV Cubanacán Fuente:(Elaboración Propia)

La pregunta 5 aborda el tema de las técnicas operativas de guiaje, con varios incisos que inquirían sobre cómo dirigir la mirada del cliente, como se debe brindar la información, como se deben describir los atractivos, y como debe conducirse delante

del grupo de manera integral, en el primer aspecto solo un guía (25%) respondió correctamente, sobre la forma de brindar la información respondieron bien 3 guías (75%), sobre la descripción de los atractivos ninguno supo hacerlo de forma adecuada y sobre el comportamiento general solo dos guías actúan positivamente. La pregunta 6 analiza el nivel de conocimientos que tienen los guías para realizar la conducción de la Ruta Turística “Punta Gorda esencia y encanto de una ciudad moderna patrimonial”. En este caso el 25% lo consideró bueno, otro 25% respondió regular y el 50 % planteó que era insuficiente, en este caso no hubo ninguna calificación de excelente.

### Valoración sobre los conocimientos...



■ Bueno  
■ Regular

**Gráfico 2: Autovaloración de los guías sobre los conocimientos que tienen para realizar la ruta**

**Fuente: Elaboración propia**

La pregunta 7 cuestiona la forma en que los guías se preparan para realizar la conducción de los recorridos, en este caso un 50 % contestó que, a través de la lectura de manuales y guías turísticas, y el otro 50% plantea que no tiene tiempo para prepararse.

La pregunta 8 hace referencia a los medios a través de los cuales realiza dicha preparación, el 25% contestó que, a través de revistas, folletos, libros y mapas, el 25% a través de guías turísticas, el 50% a través solo de mapas y libros. Lo que realmente llama la atención en este caso es que ninguno de los guías menciona el uso del guión metodológico de las rutas para prepararse.

La pregunta 9 se refiere a cuáles medios preferiría para prepararse, es decir, establecer cuál sería el ideal para completar su preparación, el 75% plantea que les gustaría utilizar medios digitales que fueran portables en sus computadoras como multimedia y páginas web, pero ellos no cuentan con acceso a internet y expresan que el guión metodológico de la excursión sería un medio perfecto para su preparación.

La pregunta 10 pide que se evalúe la pertinencia de la elaboración de un guión metodológico como herramienta de apoyo al trabajo del guía para facilitar la conducción de los recorridos, el 100% evaluó este rubro de imprescindible.

A partir del análisis de los resultados de la aplicación de esta encuesta podemos corroborar los siguientes aspectos: los guías turísticos que prestan servicio en la conducción de los recorridos que oferta la Agencia de Viaje Cubanacán conocen las características de los mercados que compran estos productos y utilizan este conocimiento en su labor de guiaje.

Existe gran deficiencia en el conocimiento y uso de las técnicas de interpretación patrimonial por parte de los guías, así como en el conocimiento y uso de las técnicas operativas de guiaje turístico por parte de los guías. Existen deficiencias en la obtención de la información por parte de los guías para prepararse para llevar a cabo la conducción de los recorridos con respecto a las técnicas de guiaje e interpretación del patrimonio natural y cultural. La elaboración del guión metodológico de la ruta turística “Punta Gorda esencia y encanto de una ciudad moderna patrimonial” sería una herramienta que facilitaría a los guías la conducción de este recorrido.

## 2.5 Análisis del mercado.

1. Análisis del mercado actual que compra el producto en cuanto a:

a) Perfil del cliente actual: Para analizar el perfil del cliente actual se utiliza la información obtenida en la Agencia de Viajes Cubanacán de la ciudad de Cienfuegos. A continuación, se muestra un gráfico donde se ilustra el porcentaje de arribos por mercado al destino Cienfuegos:

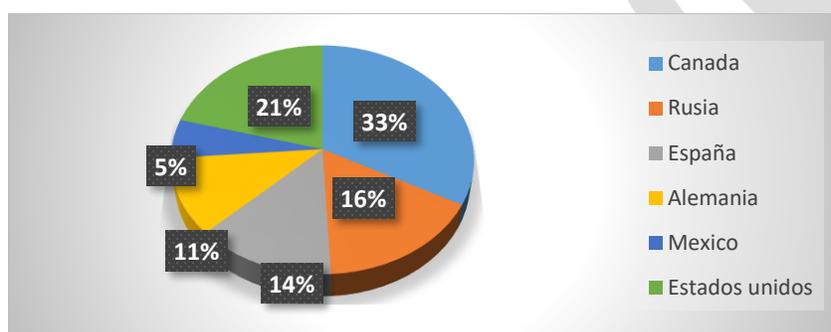


Gráfico 3. Arribos de clientes al destino Cienfuegos por nacionalidad

**Fuente: Agencia de Viajes Cubanacán (2022)**

A partir de los niveles de compra de la ruta turística en la Zona de Punta Gorda, y de los informes de la oficina comercial de la entidad, se detecta que los clientes actuales que se interesan en el turismo cultural y en la compra de rutas y recorridos se encuentran fundamentalmente Canadá y Estados Unidos. Se analiza el perfil de estos mercados atendiendo a indicadores de interés para el guiaje turístico: motivaciones de viaje, estacionalidad, composición, nivel cultural, gustos y preferencias.

**Mercado Canadiense**

Motivaciones de viaje: Gustan del régimen Todo Incluido y las ofertas de último minuto, especialmente en hoteles de playa. Les motivan las compras de suvenires, el buceo y la pesca, en general el ocio activo, preferentemente en la naturaleza, aunque también disfrutan las excursiones en ómnibus y las visitas a sitios de interés histórico-cultural.

Composición: La edad de los visitantes canadienses fluctúa aproximadamente entre 18 a 60 años. Gustan del viaje en pareja o en familia incluyendo niños.

Ocupación: Generalmente trabajadores asalariados de clase media.

Estacionalidad: Los meses preferidos para viajar son los invernales, comenzando a partir de noviembre por ser un mes con precios de baja. Los meses de mayor emisión son enero, febrero y marzo.

Idiomas: inglés/francés

Psicografía del viajero: Los canadienses son reservados, no expresan mucho sobre sus vidas personales. Son sencillos. A todos, no importa su cargo ni título, se les llama por su nombre; no se hacen notar distinciones de clase ni de sexo. En términos generales se les caracteriza como generosos, pacíficos, compasivos, honestos y amistosos. Son muy educados, poco exigentes y tolerantes y se adaptan a las condiciones que encuentren. Reciben abiertamente a gente de todas las naciones, pues se interesan por la cultura de otros pueblos. La vida social es bastante informal. Se acostumbra saludar y dar las gracias a todas las personas. Los francófonos son alegres, comunicativos, se identifican más con el latino; los

anglófonos son más flemáticos. Por su diferencia idiomática, no les gusta salir juntos en las excursiones. Sus gastos son muy planificados, compran solo lo necesario.

### **Mercado estadounidense**

Motivaciones de viaje: Las motivaciones de este mercado son las vacaciones y el ocio, sobre todo dirigido al turismo de naturaleza y cultural.

Composición: La edad de los visitantes estadounidense fluctúa aproximadamente entre 18 a 80 años. Principalmente en familia, grupos o turismo individual

Ocupación: Obreros, estudiantes y profesionales con ingresos medios y jubilados.

Estacionalidad: Los meses preferidos para viajar son los invernales, comenzando a partir de noviembre por ser un mes con precios de baja. Los meses de mayor emisión son enero, febrero y marzo.

Idiomas: inglés

Psicografía del viajero: Son personas realmente singulares y mantienen con vida numerosas tradiciones antiguas de varias naciones por causa de tanta emigración a ese país.

A partir del análisis de los instrumentos aplicados: la encuesta a los guías de turismo que conducen los recorridos opcionales que oferta la AAVV Cubanacán y la encuesta de satisfacción aplicada a los clientes que compraron la ruta guiada se obtienen los siguiente:

#### Carencias:

1. Poco conocimiento y uso de las técnicas de interpretación patrimonial por parte de los guías.
2. Poco conocimiento y uso de las técnicas operativas de guiaje turístico por parte de los guías.
3. Carencias en cuanto a la obtención de la información por parte de los guías para prepararse para llevar a cabo la conducción de los recorridos.
4. Con respecto a la elaboración del producto "Punta Gorda esencia y encanto de una ciudad moderna patrimonial", existe el documento donde se describe el producto, su itinerario y todos los elementos del recorrido, pero no contiene el guión metodológico que utilice las técnicas de guiaje e interpretación del patrimonio como herramienta que facilitaría el trabajo del guía turístico local.

### Potencialidades:

1. El producto de recorrido “Punta Gorda esencia y encanto de una ciudad moderna patrimonial” tiene grandes potencialidades en cuanto a su diseño y atractivos, cuenta con elementos de gran valor interpretativo y contiene actividades que facilitan la interpretación ambiental.
  2. Se cuenta con una infraestructura favorable y adecuada al entorno (Zona de Protección Punta Gorda).
  3. Se cuenta con el apoyo de negocios estatales y no estatales que sustentan el producto y constituyen valores añadidos dentro del mismo.
  4. Se cuenta con el trabajo de guías especializados en interpretación del patrimonio.
- Este análisis nos conduce a corroborar la gran implicación práctica y la influencia positiva que tendría la elaboración de un guión metodológico que contuviera las técnicas de guiaje y de interpretación patrimonial que sirviera como herramienta para facilitar la conducción, por parte de los guías de turismo, de la ruta turística “Punta Gorda esencia y encanto de una ciudad moderna patrimonial”.

## **2.6 Guión para la ruta turística “Punta Gorda esencia y encanto de una ciudad moderna patrimonial”**

### **Introducción**

En el capítulo anterior, a partir de la aplicación de un procedimiento de diagnóstico que forma parte de una metodología científicamente fundamentada (Pino, 2014), se detectaron una serie de regularidades, díganse carencias y potencialidades, que permitieron discernir la necesidad existente de la elaboración de un guión metodológico de la ruta turística “Punta Gorda esencia y encanto de una ciudad moderna patrimonial”, en la que se apliquen las técnicas de guiaje y de interpretación del patrimonio.

En el presente se desarrollará el guión a partir de la aplicación de la Fase 3 de dicha metodología, donde se desplegarán todos los elementos necesarios para que el guía se prepare correctamente para la conducción de esta excursión.

Aplicación de la Fase 3: Formación del equipo de trabajo: Para la elaboración del guión se formó un equipo de trabajo compuesto por Msc Alina Ruso Reyes. Directora del Museo Provincial. Especialista en interpretación, MSc Marisol Otero

Martínez. F.Hestora de proyecto de desarrollo local y Directora del Museo de la Fortaleza Rosana Lbario. Sub directora técnica del OCCC. Diseñadora del Centro de Intertacon del OCCC, Irán Millán Cuétara Director de la Oficina del Conservador de la Ciudad

**Presentación:**

-Se recibe al grupo en el malecón la distancia a recorrer desde la calle Camposmane (Ave 40) (Entrada del Malecón (Inicio del recorrido) hasta el Hotel Jagua (Fin del recorrido) es 2349 Mts cuadrados y el recorrido es lineal. Esto permite una proyección diversa tanto física y natural donde el visitante estará en constante movimiento con los premios de Conservación y Restauración y las acciones en ellos desarrolladas y se explica la extensión que van a recorrer la función y el tipo del circuito que se va a recorrer y su relación de este con la naturaleza marina.

-Para la presentación se utiliza el nombre oficial del guía, se determina los símbolos y marcas que se utilizaran durante el recorrido. Se explica los elementos distintivos que tendrá el guía durante la visita.

-Se le da la bienvenida al grupo estimulándolos por su buena selección al encontrarse en una ciudad patrimonio Cultural de la Humanidad y en especial en la Zona de Punta Gorda de Cienfuegos y Cuba, por su amplio paisaje urbano y marino, y de belleza natural de la ruta, ya que será una experiencia inolvidable en un contexto donde abundan los premios de conservación y protección de este país.

Se les agradece el haber preferido viajar con la agencia y por haber seleccionado en las agencias turísticas de Cienfuegos, para la ruta cultural y patrimonial y la infraestructura hotelera y extra hotelera, significando el valor de la estancia donde se unen.

Se orienta la dirección del circuito así como la infraestructura hotelera que se pueden utilizar para el servicio y la movilidad del circuito.

Surgiere un diálogo constante con el patrimonio a partir de motivaciones expuestas por los inmuebles, los significados y puesta en valor.

Estas normas serán tenidas en cuenta durante todo el recorrido las cuales se cumplirán de forma coherente durante el circuito desde el lenguaje y expresiones de cada guía en particular, utilizando además el lenguaje extra verbal que implica el

respeto y consideración y en correspondencia con el tipo de turistas y la experiencia que se pretende lograr desde los objetivos interpretativos.

### **Circuito a recorrer**

El recorrido comienza a partir de una breve información que explica realizar a pie o en transporte específicos para ellos como el trencito turístico, bicicletas u ómnibus al respecto. Con preferencia en el recorrido de a pie.

El circuito parte de los siguientes criterios: expresa que un recorrido desde la condición patrimonial y como premio patrimonial de gran coherencia en el tiempo y en el espacio cultural y ambiental , permite conocer y visualizar un proceso de cohesión propuesta de recuerdos que terminan siendo un esquema de evocaciones propias y ajenas, cuyo requisito es convencer de su apreciabilidad, siempre en congruencia y equivalencia con la admisibilidad de los recursos y el empleo de sus contextos, es un significativo lo que facilita la explicación de la narrativa durante el recorrido y aspecto que debe contemplarse en el movimiento especial.

#### **- Breve información sobre el itinerario**

A partir de la información sobre el itinerario se comienzan a utilizar las técnicas de interpretación, en este caso usamos la prefiguración, al prepararlos para lo que van a experimentar a continuación.

#### **Establecimiento de las pautas de conductas**

El turismo patrimonial requiere de pautas conductuales específicas al interactuar con expresiones del patrimonio mundial, su autenticidades , conservación y cuidado del entorno, así como el intercambio en una zona de grandes recursos turísticos con altos índices de autenticidad, lo que exige acciones que permiten disfrutar y conservar el entorno. En este sentido se pone de ejemplo desde el recurso naturaleza (COSTA Y LA Bahía), la limpieza del entorno, la adecuada actuación medioambiental y respeto a las señalizaciones en espacios públicos.

Se aconseja para el itinerario de acuerdo con las condiciones medioambientales utilizar prendas de algodón, o fibra que permitan la transpiración y que se sequen rápidamente para que el cuerpo no absorba la humedad, evitando la hipotermia, ropa de fácil movilidad y zapatos cómodos para la caminata. Podrás utilizar accesorios sombrilla, pamelas, tapasoles, etc. que facilite la protección solar, se le

recomienda protector solar, producto los efectos del mar en una zona altamente marinera y que debe tenerse las siguientes consideraciones.

- ✓ Esclarecimiento de aspectos concernientes a la seguridad. En el tramo urbano se explicará la forma de dialogar con la comunidad y la instituciones que se visiten desde la movilidad del turista, se debe evitar aquellos aspectos que favorecen la contaminación sonora.
- ✓ No se debe gritar para evitar espantar o alterar a los animales.
- ✓ No se debe correr para evitar accidentes.
- ✓ Se deben tener bien protegidos todos los equipos tecnológicos como cámaras fotográficas o celulares para evitar pérdidas.
- ✓ Se deben tener bien asegurados accesorios como monederos, billeteras o carteras para evitar pérdidas.

Toda esta información se debe decir antes de montar en la embarcación, para prevenir cualquier malentendido o accidente. Es importante que el guía utilice un tono afable, sin ser ofensivo, pero siendo firme y seguro. La primera imagen es importante, por eso debemos esforzarnos en ser agradables al grupo.

### **Desarrollo del recorrido**

Ubicación del Guía en la circuito: el guía estará al frente en cada uno de los puntos seleccionados, pero siempre pendiente del avance del grupo, sus motivaciones, intereses, estado de agotamiento, necesidades individuales, coherencia del grupo y mantenimiento de la disciplina, para evitar se pierdan o dispersen y haga incoherente la narrativa.

La información de importancias se dará frente a cada monumento seleccionado. No se debe dar información de importancia mientras vaya caminando. La información debe ser amena, entretenida, en el caso de los premios de conservación el guía explicará las explicaciones por la cual fue otorgado el premio de conservación y restauración de la república de Cuba. El circuito por su función espacio y contenido responderá a los recursos inventariados y las explicaciones responderán a dos cuestiones fundamentales.

Los edificios hitos y los espacios públicos a partir de sus valores urbanos y patrimoniales. El guía en el recorrido hará énfasis en la relación del espacio público

urbano con la bahía y la coherencia de esta con el entorno ambiental, pues es una de las singularidades principales de la Zona de protección.

Se recomienda que dado el espacio urbano, su interacción con transporte, con prácticas animadoras, por el propio ambiente público debe utilizar audio personal o el empleo de apk para móviles. De igual forma se recomienda utilizar materiales de guianza, mapa de recorrido, catálogos y mobiliarios patrimoniales, cartas explicativas, guías turísticas

### **Explicación de los bloques interpretativos**

Los bloques interpretativos responderán a la metodología de Pino (2018) y al circuito Ver (Anexo 8) que se propone en su Información preliminar: Zona de Protección del Patrimonio Mundial Monumento Nacional de la República de Cuba es “Zona Residencial de Punta Gorda. Por Resolución No.162 de la Comisión Nacional de Monumentos fechado el 20 de enero del 2000.Y del patrimonio Mundial del 2015.

Bloques interpretativos del guion metodológico

### **Bloque explicativo 1:**



El Malecón de Cienfuegos (Un Balcón al Caribe)

Nota: Fuente (A Rabelo y Soler M, 2022)

**Técnica interpretativa:** la prefiguración, la simbología, la sociología, la historia y la creación de un clima adecuado.

**Información a brindar:** Se abordará sobre su uso de la historia sociocultural, el paisaje urbano mariner y la geografía vinculada a la estructura y estética natural de la bahía. Sobre el ecosistema de la bahía, así como la estructura y entorno sociocultural del malecón. Presupone un espacio físico y sociocultural con sus atractivos naturales y marineros de gran valor paisajístico que influye en las sensaciones y motivaciones de los visitantes.

El primer argumento se presenta desde la mirada histórica y sociocultural sobre los orígenes de la Bahía del Jagua, sus características geomorfológicas y su relación con la vida social y cultural del cienfueguero. Se introduce expresiones de oralidad relacionada con la mitología aborígen y las toponimias que aún existen y forman parte de la cultura regional. Además, incluirá la explicación de edificaciones, hitos existentes en el malecón que forman parte de un contexto de autenticidad e integridad como Radio Ciudad de Mar.

La bahía históricamente está vinculada con el conocimiento, desarrollo económico social y cultural de Cienfuegos, como vía de comunicación de recursos materiales, técnicos, portuarios, aduanales, que la convierten en una obligada relación entre el mar y la ciudad patrimonial. (Soler, 2023)

Como paisaje cultural se expresa la belleza de la bahía a partir de la forma de bolsa, el color de las aguas, las características del ecosistema, la visualidad, la relación de la luz con la ciudad, la tranquilidad de las aguas y los entornos geográficos tanto de sus límites como lo visual de la Sierra de Guamuaya que ofrecen al entorno marino una singularidad.

Constituye una expresión urbana, singular conocida como el “Balcón Cienfueguero” por las relaciones psicológicas, sociológicas, culturales y recreativas, que permite un intercambio sistemático de los turistas para la experiencia a recorrer, que se ve favorecido con la comodidad urbana, la naturaleza marinera y la belleza paisajística. Es un paseo de tipo continuado que se vincula sistemáticamente con actividades recreativas y culturales. Reproduce al malecón habanero como símbolo de modernidad, de amplias funciones públicas y de una excelente materialización física, constructiva y un diseño que justifica su condición marinera, es una continuación de las ciudades ejidales.

La bahía de Jagua en Cienfuegos constituye uno de los escenarios más importantes de Cuba para los deportes náuticos, se le reconoce por los deportistas como la pista “revienta cordeles”, la práctica de pesca, el disfrute de paseos y en él se desarrollan diferentes festivales, conmemoraciones políticas, actos revolucionarios, carnavales, semanas de cultura, recitales de artistas y lo que la convierte en una atracción turística en diferentes momentos del año.

Un segundo malecón, más al interior, se encuentra ubicado un monumento escultórico denominado Estrella con Caracola y Cuerno, (1951), cuyo autor fue el escultor Mateo Torriente Bécquer. La oportunidad de disfrutar del paisaje marino del Malecón cienfueguero ofrece la posibilidad de hacerlo desde la práctica de actividad física, esa, que, además, reduce el riesgo de depresión y de declive cognitivo.

Salir a caminar es una ocasión no sólo para mover el cuerpo como clave para la obtención y mantenimiento de la salud, sino también para lograr la interacción en el espacio.

Esta interacción lleva implícita los paisajes resultantes, así como la importancia de que todos los seres humanos se benefician del desarrollo y de que este procure la conservación de los recursos y la diversidad natural. Podemos catalogarlo como un espacio para la obtención de momentos felices que favorecen el mejoramiento de la calidad de vida por la posibilidad de encontrar en él, reposo, esparcimiento, restauración de energía, a cualquier hora.

## **Bloque explicativo 2**



Hotel Palacio Azul

Nota: Fuente (A Rabelo y Soler M, 2022)

**Técnica interpretativa:** la simbología, la estética, historia, la personificación y relevancia al visitante.

**Información a brindar:** Se dialogará a partir de los siguientes criterios: importancia como edificación hita de una zona patrimonial, como premio de conservación y restauración cubana vinculado al sistema de influencia urbana y arquitectónica de las mansiones del principio del siglo XX, que se enmarcan con gran armonía al territorio. Su estilo mantiene los elementos existentes en la ciudad del neoclasicismo y ofrece unidad ambiental. (Millán, 2019)

Fue construido entre los años 1920 y 1921 con un estilo ecléctico y diseñado por Alfredo Fontana, un importante arquitecto italiano. La posada comenzó su existencia como la casa privada de un rico tabaquero. Su valor de uso inicial fue el de patrimonio de vivienda privada de un acaudalado Barón tabaquero. En el 2004 está neoclásica mansión coronada por una torre con cúpula de estilo Mogol, fue reformada para convertirla en un hotel de estilo colonial, fundada como hotel el 11 de noviembre.

Esta instalación se caracteriza por ser una de las primeras edificaciones erigidas en la parte residencial de la ciudad de Cienfuegos, con una hermosa vista a la bahía. La elegancia, el confort, la profesionalidad y la familiaridad son atributos de este hotel cuyas características arquitectónicas le confieren valor patrimonial. Las habitaciones llevan nombres de flores.

Cuenta con 7 habitaciones: 6 estándar (de ellas 2 matrimoniales) y una triple. Tres habitaciones tienen balcones con vistas al mar y a la ciudad. Cada una de las habitaciones lleva el nombre de una flor (Marilope, Azucena y Mariposa en el primer piso y Orquídea, Dalia, Verbena y Margarita en el siguiente. Las habitaciones del segundo piso son las más confortables, especialmente las Dalias, con una fina vista sobre la bahía.

La edificación en su historia cuenta con singularidades arquitectónicas que motivan el interés turístico, la decoración de interiores y escaleras son un ejemplo del uso de la flora y fauna cienfueguera, como signo simbólico que le ofrecen identidad al inmueble por la impronta de innovadora arquitectos del siglo XX.

Atractivo excepcional para los visitantes, por su ubicación urbana su función social, cultural y turística. El estado de conservación y la belleza que aporta el paisaje urbano como fuente de empleo, las unicidades urbanas, su valor como hito y referencia urbana. Motivan el desplazamiento de diversos sectores del turismo (actual y potencial).

### **Bloque explicativo 3**



El Club Cienfuegos

Nota: Fuente (A Rabelo y Soler M, 2022)

**Técnica interpretativa:** la simbología, estética, creación de un clima adecuado, historia y sociología.

**Información a brindar:** palacio recreativo de elegante ambiente, símbolo náutico de la ciudad. Edificio insignia de la arquitectura, el urbanismo, de la perspectiva social cultural y recreativa. Símbolo de la ciudad por su eclecticismo, belleza arquitectónica, funciones sociales y culturales muy relacionado con elementos como los deportes náuticos, las fiestas populares, presentaciones artísticas y recreativas, además es un espacio altamente considerado por los cienfuegueros para su bienestar. Es además reconocido nacional e internacionalmente por las ofertas turísticas. Se reconoce como un edificio de riqueza arquitectónica, de prestigio urbano que identifica a Cienfuegos en Cuba y el mundo. (Millán, 2019)

El actual Club Cienfuegos (antiguo Yacht Club) fue inaugurado en el año 1920 y constituye por su diseño y belleza una de las edificaciones más representativas del estilo ecléctico en la ciudad de Cienfuegos y en Cuba. Se encuentra ubicado a orillas de la bahía, en una zona de protección y de alto valor ambiental.

El Cienfuegos Yatch Club se concibió como una sociedad deportiva (náutica) y fue el fruto de la unión en sociedad de un grupo de hombres de la clase adinerada y suficientemente poderosa como para erigirse un hermoso palacete para su recreación.

El edificio, por su riqueza arquitectónica, el cualificado ambiente que posee y su propia actividad social y deportiva, fue el detonante que prestigió el nuevo reparto que iniciaba su urbanización, convertida desde entonces en la zona residencial más valorada por la burguesía local. Es una expresión de su carácter elitista lo constituye el reglamento interior del club, en cuyos lineamientos se acordaba, entre

otras cosas, la restricción del número de asociados, pues sus directivos se proponían hacer una verdadera selección en la admisión de los mismos.

La edificación privilegia a la zona de protección Punta Gorda y evidencia el desarrollo de los arquitectos y maestros de obra elegantemente decorado por frontones, ménsulas y pilastras de gran belleza y técnica. El portal y sus terrazas y crean un eterno ambientalmente cualificado. (Millán, 2019)

En el año 1998 la Corporación Cubanacán y el Gobierno Provincial decidieron realizar una restauración total que representaba un incremento en las opciones náutico recreativas devolviéndole el espíritu arquitectónico y urbano una obra monumental de la arquitectura ecléctica cubana del Siglo XX.

#### **Bloque explicativo 4**



El Parque de las Esculturas

Nota: Fuente (A Rabelo y Soler M, 2022)

**Técnica interpretativa:** la estética, la simbología, creación de un clima adecuado y provocación.

**Información a brindar:** escultura y cuidada un espacio para compartir el arte. Espacio ambiental artístico urbano que interactúa con el visitante por el valor lúdico de sus esculturas, que realza la zona como elementos de descanso y apreciación artística de la nueva vanguardia cienfueguera y que resumen los códigos y símbolos de las artes plásticas del periodo revolucionario.

El parque tiene 13 piezas de gran formato y funciona como una galería de arte al aire libre. Se puede ver allí un arte utilitario, donde no solo se observa, sino que además las obras tienen un fin práctico, como es sentarse, pues la mayoría de las

piezas hacen un rejuego con su figura y sirven de bancos y asientos, más rústicos unos y otros más cómodos.

Estas piezas en su totalidad integran, no sólo la multiplicidad de técnicas y materiales, sino también la austeridad poética de su mensaje, el contenido y a la vez inquietante pensamiento que apela a la razón antes que, a la belleza, o el juego con estos dos elementos: razón y belleza, creando un equilibrio, nada casual en el mundo artístico cienfueguero.

Cienfuegos exhibe el primer parque que evidencia el nuevo empleo del arte en el espacio urbano de. Otros vendrán con nuevos estilos y propuestas artísticas, pero este, en medio de su diversidad, rompe con el clasicismo escultórico que la caracteriza y la vincula con nuevos tiempos, nuevos sueños, nuevos esfuerzos por engrandecerla.

Este parque: soñador, creativo, sentencioso, acusador, pretencioso, reflexivo, enamorado de lo bello y de la fantasía, que propone e invita no solo a pensar y descansar, sino a pensar mientras se descansa, a jugar con las obras y a disfrutar de ellas tanto como pueda el caminante, según sus necesidades y sus deseos.

Con el mar como telón de fondo, desde el mar, o frente al mar como cada cual prefiera, El Parque de las Esculturas nos convida a recrearnos, como un nuevo triunfo del arte en Cienfuegos, así de bien enseñó la Diosa Jagua a sus hijos, el parque es bien recibido en la ciudad y sus visitantes.

### **Bloque explicativo 5**



Villa Hostal Casa Verde

Nota: Fuente (A Rabelo y Soler M, 2022)

**Técnica interpretativa:** la simbología, la historia, la estética, la personificación y relevancia al visitante.

Información a brindar: Casa residencial y de descanso de la familia Caicedo construida en 1920 se caracteriza por el uso recurrente de volúmenes y proporción que ofrece dimensión y belleza a la punta. Establece un nuevo código a la urbanización de Punta Gorda, es un ejemplo de eclecticismo e influencia norteamericana, con terrazas de frente y fondo y fue mención de premio nacional de restauración y recrea muy bien la atmósfera de la época. (Millán, 2019)

La edificación está marcada básicamente por los estilos eclécticos con el empleo de códigos atribuidos al estilo victoriano con significativas formas de contextualización al entorno urbano y costero. Sus principales características formales son: Conjunto este compuesto por tres edificios uno de ellos, el central por dos niveles el cual se comunica con escalera de mármol y pasamanos de igual material y hierro fundido, otro de servicio de un solo nivel y una pérgola techada y cerrada a orillas del mar.

La decoración de los mismos es profusa con mármoles, lozas, azulejos y esculturas una originales y otras añadidas durante las varias funciones que tuvo el inmueble, pero con coherencia y elegancia, donde predominan varios estilos como el Art Nouveau, Art Decó, colonial, entre otros perfectamente imbricados. En la actualidad posee una relación con o de algún mercado específico y rutas turísticas internacionales la gastronomía turística italiana.

### **Bloque explicativo 6**



Hotel Jagua Emblema del arte moderno

Nota: Fuente (A Rabelo y Soler M, 2022)

**Técnica interpretativa:** la sociología, la simbología, relevancia al visitante, estética y la personificación.

**Información a brindar:** el hotel Jagua obra emblemática del arte moderno en Cuba. Constituye una de las edificaciones más importantes del periodo MoMo de la década del 1950 y la obra emblemática del movimiento moderno, cuenta con una estructura de hormigón que se imbrica con excelencia en el entorno, compuesto por extensas fachadas, estructuras de cierre, mosaicos, definidos por la combinación rítmica entre muros y barandas que ofrece un valor paisajístico al entorno.(Millán, 2019)

Justo donde la calle busca el mar y parece ascender las nubes, una edificación eleva la mística del lugar paradisíaco. El hotel Jagua engalana el área que la toponimia aborígen apodó como Tureira, sugerente de cosa bella, luciente y hermosa.

El hotel Jagua fue inaugurado el 28 de diciembre de 1959 y comenzó a prestar servicios el día 31 de ese propio año. La instalación cuenta desde entonces con un bloque central de siete niveles, más de 140 habitaciones, la piscina, el bar Escambray, el cabaret Guanaroca, entre otros locales. Sus balcones con barandas y ventanales permiten apreciar significativos paisajes sureños: la bahía y las montañas del macizo Guamuhaya.

Según apuntan(Chepe y Millán, 2017), en su libro sobre la vida del hotel, este lugar de alojamiento es exponente de la materialización a escala urbana de la presencia norteamericana en la localidad, cuando las clases pudientes hicieron surgir asentamientos alejados del centro histórico y ejecutaron una arquitectura novedosa, en cuanto al uso del hormigón armado y otros elementos. Valioso testimonio de la arquitectura racionalista cubana, Mención en la categoría de Restauración auspiciado por el Consejo Nacional de Patrimonio Cultural en el año 2007 y premio de conservación de Cuba en el 2010 como parte del Monumento Nacional de Punta Gorda.

Forma parte indisoluble de la historia de alojamiento y turismo en Cienfuegos que lo colocan a nivel nacional, y se encuentran en la memoria de muchos de los cubanos, por su calidad turística, sus servicios, la existencia de bares y cabaret de gran relevancia y con innovaciones en la coctelería y gastronomía que aún quedan en la memoria del cubano.

Referencia turística por la organización de sus actividades de reseña cultural, y artística de connotación social forma parte imprescindible de la historia y la memoria del turismo en Cienfuegos. Es fuente de empleo, la arquitectura racionalista en buen estado de conservación y mantenimiento de sus unicidades urbanas y turísticas. Motiva el desplazamiento de corrientes turísticas internacional y nacional.

### **Bloque explicativo 7**



Palacio de Valle, Símbolo de la ciudad

Nota: Fuente (A Rabelo y Soler M, 2022)

**Técnica interpretativa:** simbología, la estética, el misterio, la prefiguración, la personificación y la historia.

**Información a brindar:** símbolo de la ciudad. Expresión cimera del eclecticismo de la arquitectura eclíptica de Cienfuegos, majestuoso singular, símbolo de la ciudad, de evidencia el desarrollo comercial industrial de Cienfuegos. Obra de tipología quinta, que expresa y contribuye al paisaje urbano ambiental y cultural que lo distingue el patrimonio en Cienfuegos. (Millán, 2019)

Debe su nombre al que fuera su dueño Acisclo Valle Blanco. Su construcción costó un millón y medio de pesos. Las obras se iniciaron en 1913 y la edificación diseñada por el arquitecto cienfueguero Pablo Donato Carbonell, fue concluida cuatro años después bajo la certera dirección del arquitecto e ingeniero civil italiano Alfredo Colli. En la creación participaron artesanos franceses, italianos, árabes, y cubanos. La planta central del Palacio de Valle cuenta con un vestíbulo de estilo gótico-primitivo, un salón comedor de influencia mudéjar, una sala de música y juego Luis XVI y otra de visitas, con el artesonado en oro, estilo Imperio.

La baranda principal, por ejemplo, fue fundida en bronce junto con los herrajes por el cienfueguero Frank Palacios; la puerta que da acceso al jardín salió de las manos del tallista español Antonio Bárcenas; en los decorados del interior del palacio se

observan inscripciones como la frase del Corán "Lag ilegi ila log" cuyo significado es "Solamente Dios, es Dios".

De corte veneciano son algunas de las ocho habitaciones del piso superior donde se hallan dos salones, uno de estar y otro de estudios. Tres torres rematan la edificación. La primera tiene la influencia gótico-románica. Representa la fuerza. La segunda recuerda el monumento del Taj Majal y simboliza el amor, mientras que la tercera es de estilo árabe y representa la religión. En la plataforma del techo también está asentada una glorieta que mira hacia la bahía cienfueguera.

El edificio muestra un paisaje arquitectónico por la abundancia de cornisas que coronan la entrada de los salones y portadas, dominando los arcos de ojivas aquilatarles y agudas, las paredes estucadas y pinturas finísimas. El pavimento formado por multicolores colecciones de mosaicos, elevados techos y salones amplios, deslizándose la ventilación y la luz a sus innumerables habitaciones. Este edificio consta de dos plantas, una azotea con pérgolas y monaretes. La edificación coronada con miradores, minaretes y torrecillas le otorga una fisonomía palaciega, materiales semis preciosos y preciosos, cerámicas cristalerías importada de España Italia y Estados Unidos. Además, el empleo en madera y mosaicos evidencia un diverso y caprichoso palacete.

Hoy el Palacio de Valle es uno de los símbolos de Cienfuegos por sus valores histórico-arquitectónicos y ambientales, además de su relación con la bahía y el hotel Jagua.

### **Bloque explicativo 8**



Fuente India Guanaroca, mitología,

arte y entorno urbano

Nota: Fuente (T Chepe y Millán I., 2017)

**Técnica interpretativa:** la estética, el misterio, la personificación y la provocación.

Información a brindar: mitología, arte y entorno urbano. Evidencia las interpretaciones de los arquitectos y artistas para ser representados unas de las leyendas y los mitos cienfuegueros más importantes. La leyenda de Guanaroca.

Obra de Rita Longa en diversos materiales son expresión de la última etapa de su producción artística que ofrece unicidad y evidencia como se imbrica, el arte, el medioambiente y las tradiciones orales urbanas.

Según Irán Millán, director de la Oficina del conservador de la ciudad, se concibió una obra que diera respuestas a las exigencias urbanísticas del entorno netamente marino, por cuanto debía ser transparente, ligera, vertical, para lograr el cierre de la perspectiva, al tiempo que recreaba un importante fragmento del patrimonio intangible local. La obra civil consistió en un tanque con cuatro chorros de agua desde la figura del güiro en las manos de la escultura, para representar los ríos que desembocan en la bahía de Cienfuegos.

La escultura fue realizada en láminas de latón-bronce y tubos de bronce con una altura de 5,30 metros, y se sostiene sobre un estanque de 15 metros de diámetro.

Inaugurada el 10 de julio de 1988, evidencia la gran inclinación por las leyendas, los cuentos orales, fue su última obra

### **Bloque explicativo 9**



Restaurante Covadonga Gastronomía e identidad

Nota: Fuente (T Chepe y Millán I., 2017)

**Técnicas de interpretación:** la personificación, la historia, la sociología y la estética.

Información a brindar: edificio que pertenece al movimiento MoMo de la década del 1950 empleado para fines gastronómicos y que justifica las características de la urbanización de Punta Gorda, se caracteriza por la presencia de terraza portales y diseños que facilitan la ventilación. Es elegante y sencilla, el diseño confiere una expresión moderna y atractiva.

Todo visitante busca la muy popular paella cienfueguera, salida de las manos de María Covadonga Llano González (falleció el 4 de marzo de 1971), una asturiana devenida cienfueguera, quien construyó un bar restaurante a mediados de los años 20 del pasado siglo, y que adquirió celebridad gracias a las paellas degustadas allí.

El pedazo de tierra donde María construyó el establecimiento que lleva su nombre, fue durante mucho tiempo marisma. Vecinos del lugar cuentan historias hechas por sus padres, las cuales hablaban de esta mujer que paleaba la tierra para convertir en terreno firme aquella parte comprada a los del Valle, dueños del Palacio que custodia al frente la instalación.

Otro suceso, no precisamente gastronómico, sino histórico, dio todavía más renombre al restaurante: Fidel Castro, el líder triunfante de la Revolución Cubana, lo visitó y cenó en él, el 6 de enero de 1959, cuando pasó por Cienfuegos en su marcha hacia la capital del país, en la Caravana de la Victoria.

La edificación constituye un símbolo gastronómico, la familia cienfueguera puede compartir y degustar de comidas deliciosas, constituye una atracción turística y ambiente de recreación, que ellos generan un propicio un fin para la ruta.



UNIVERSIDAD  
DE CIENFUEGOS  
CARLOS RAFAEL RODRÍGUEZ

*Conclusiones generales:*

La gestión del patrimonio turístico debe partir de su contexto vivo y cambiante, que necesita ser flexible y hacer algunas concesiones a la hora de proyectar estrategias de manejos en la sociedad habida cuenta de la variedad de códigos, interpretaciones e intereses,

“Procedimiento para el diseño de guiones metodológicos de recorridos guiados” propuesto por (Pino, 2014) es el más integral abarcando los elementos necesarios a tener en cuenta para el desarrollo efectivo del guiaje turístico en función del perfeccionamiento del guiaje en las zonas turísticas patrimoniales.

Las zonas de protección del Patrimonio Cultural y Natural de Punta Gorda, zona de Protección del Patrimonio Mundial y Monumento Nacional poseen valores históricos, culturales, arquitectónicos, urbanísticos y paisajísticos representativos, auténticos originales e integradores y en su validación patrimonial se expresan en, manifestaciones, interacciones, patrones y prácticas socioculturales y tipificadoras y como categoría patrimonial permite su uso en el turismo.

El guión metodológico desarrollado ofrece una información creíble, fácil de asimilar, relevante, estructurada en los siguiente elementos: el inventario del recurso, ciclo de vida del producto, diagnóstico de la actividad de guiaje, análisis del mercado y la estructura del guión compuesta por introducción, presentación, circuito a recorrer, desarrollo del recorrido y explicación por bloque (# del bloque, fotografía del recurso, técnica de interpretación, información necesaria y la despedida.



UNIVERSIDAD  
DE CIENFUEGOS  
CARLOS RAFAEL RODRÍGUEZ

# *Recomendaciones*

- ✓ Incluir este guión en las visitas de Cubanacán como agencia de turismo que atiende la explotación turística de la zona de protección de Punta Gorda.
- ✓ Emplear los contenidos de esta tesis en la asignatura de Gestión del Patrimonio Cultural y gestión Turísticas de las carreras de Lic. en Gestión Sociocultural para el desarrollo, Lic. en Turismo y en las maestría de Estudios Socioculturales.
- ✓ Promover en el Centro el Fortalecimiento de Interpretación de la OCCC, esta herramienta de guianza por su importancia en el conocimiento, conservación y protección del Patrimonio Cultural.



UNIVERSIDAD  
DE CIENFUEGOS  
CARLOS RAFAEL RODRÍGUEZ

# *Bibliografía*

- Aguirre, A, Arroyo L y Navarro C. (2018). Turismo alternativo como estrategia de desarrollo local en el municipio de Chalan, Sucre. *Económicas CUC*, 39(1). 117-136. DOI: <http://dx.doi.org/10.17981/econcuc.39.1.2018.08>
- Albert, I. (1991). *Gestión y técnicas de Agencias de Viajes*. Síntesis,
- Aldrige, I. (1975). *Guide to Countryside Interpretation, Part I. Principles of Countryside Interpretation and Interpretive Planning*.
- Alfonso, Y. (2010). *Las agencias de viajes*. <http://www.monografias.com>
- Amendoeira, A. P. (2011). *Patrimonio mundial e itinerarios culturales: poner las prácticas en reflexión y las reflexiones en práctica. Itinerarios culturales. planes de manejo y turismo sustentable*. INAH
- Avilez, J. (2017). *Las agencias de viajes*. <http://www.monografias.com>
- Ayes, G. (2011). *Patrimonio e Identidad*. Científico-Técnico.
- Báez, A. (2009). *La escucha efectiva en la comunicación*. España.
- Bazán, H. (2013). *Revelación de significados en Educación e Interpretación*. Boletín de Interpretación. 16-21.
- Bertonatti C, Iriani O y L Castelli. (2010). *Los centros de interpretación como herramientas de conservación y de desarrollo*. Boletín de Interpretación.
- Hernández, H., Cardulis, I., Fernández, Y. & Veliz, M. (2016). *Sala Polivalente Mateo Torriente Béquer: Un espacio de encuentro con la historia, el arte y la comunidad*. (Conferencia). Científica Internacional. Cienfuegos, Editorial Universo Sur. Cienfuegos, Cuba. <http://biblioteca.ucf.edu.cu/biblioteca/eventos/>.
- Bohorquez, D. (2010). *Funciones del Guía de Turismo*. <http://www.buenastareas.com>
- Bolaños, D. (2003). *Técnicas de atención y guiado para actividades de tirolesa*. Instituto Nacional de Aprendizaje (I.N.A.).
- Borroto, V. (2014). *Guión metodológico para el recorrido guiado "Cabalgando hasta el Quijote"*. Universidad Central de las Villas.
- Brito Pérez, I. y Fernández, N. (2006). *Técnicas de guiar e Interpretación Patrimonial. Venezuela*. Programa Nacional de Formador de Formadores de Guías.
- Cuba. Consejo Nacional de Patrimonio Cultural. (2022). *Patrimonio Nacional Cultural*.
- Capel, H. (2005). Las rutas culturales como patrimonio de la humanidad el caso de las fortificaciones americanas del Pacífico. *Revista bibliográfica de geografía y ciencias sociales* 10(562), <http://www.ub.edu/geocrit/b3w-562.htm>.
- Conti, A. (2005). *The Route and its setting, changing relations over time. En: Monuments and sites in their setting Conserving cultural heritage in changing townscapes and landscapes*. ICOMOS.
- Crous-Costa, N y Vidal-Casellas D. (2014). La experiencia laboral durante los estudios universitarios: El rol las prácticas en los estudios de turismo. *RITUR*, 3-16.

- Chepe, T. y Millán, I. (2017). *Hotel Gran Caribe Jagua: Identidad, cultura y hospitalidad*.
- Cruz, N. (2012). *Patrimonio y Turismo: ¿Binomio sostenible?. Oficina del Historiador de la Ciudad de La Habana*.
- Denzin N. K. (1970). *Sociological Methods: A Source Book*. Aldine Publishing Company. Chicago.
- Díaz, M. A, Jouve C y A Linares. (2002). *Material De Agencias De Viajes*. Escuela de Altos Estudios de Hotelería y Turismo.
- Díaz, T. (2021). *Itinerario patrimonial de la festividad de Nuestra señora del Carmen*. (Tesis de Maestría) Universidad de Cienfuegos.
- Escarpanter, A. (2013). *El conocimiento del público condiciona el grado de placer turístico en Boletín de Interpretación*. 5-6.
- Esperanza, L. M, Guzmán T y C Ruíz. (2007). *Manual de Buenas Prácticas. Guías de Turismo y Operación Turística. Gestión de Servicio*. Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.
- España. OMT. (2014). *Barómetro internacional del turismo mundial*. <http://www.wtoelibrary.org/content>
- García, L. M. (2012). *Tecnología y términos azucareros, siglo XIX*. <http://www.hdl.handle.net>
- González, M. (2012). *La conservación y la interpretación del patrimonio no avanzan distanciadas*. Boletín de Interpretación. 5-7.
- Gómez, I. (2011). *Ideas para planes de manejo en itinerarios culturales. Itinerarios culturales, planes de manejo y turismo sustentable*. INAH, pp. 35-58.
- Guerra, D. (2010). *Organismos implicados en la tutela de los itinerarios culturales*. Liceus y Universidad de Granada.
- Guzmán, A. (2009). *Una propuesta de interpretación del patrimonio cultural de los alemanes del Volga en Argentina*. Boletín de Interpretación. 13-15.
- Ham Sam, H. (2009). *Interpretación Ambiental. Una Guía práctica para gente con grandes ideas y presupuestos pequeños*. North American Press. Golden Colorado, Estados Unidos.
- Hernández, D. A. (2013). *Propuesta de un Producto Turístico para el segmento de recorrido en la región norte*. Noroeste de Villa Clara.
- Herrera, G y Perera G. (2011). *La interpretación del patrimonio cultural para la gestión turística*. Retos Turísticos. 21-26.
- Huerta, H. (2006). *Programa Nacional de Formador de Formadores de Guías*. Compilación. FORMATUR.
- ICOMOS. (2008). *Carta de Itinerarios Culturales*. Quebec.
- Jiménez, C. (2006). *Técnicas de expresión oral y escrita. Manejo de auditorio*. Universidad Libre – Seccional Pereira. <http://www.slideshare.net/lizeth55/guianza-turistica-10174569>
- Llerena, C. (2014). *Guión metodológico para el guiaje turístico: Excursión Santa Clara Remedios de la Agencia de Viajes Gaviota Tours Centro*. Universidad Central De Las Villas.
- López, C. (2020). *Plan de acción para la gestión integral patrimonial protectora de la Zona Residencial de Punta Gorda*. Universidad de Cienfuegos.

- López, L. (2021). Turismo en crisis: El impacto del Covid 19 en los guías de turismo de Latinoamérica. *Gran Tour. Revista de Investigaciones Turísticas*, 23(23), 242-260. <https://doi.org/2172-8690>
- Machado, E. L. (2011). *Diseño de Productos Turísticos Integrados*.
- Marcelo, M. (2002). Reflexiones críticas sobre Patrimonio, Turismo y Desarrollo Sostenible II. *Boletín de Interpretación*, 6, 3-5.
- Marticorena, P. E. (2013). *El guía de turismo como elemento clave del servicio turístico*. <http://www.monografias.com>
- Martín, I. y Martín, F. (2013). *Reflexiones en torno al uso de la Interpretación del Patrimonio para la sostenibilidad turística en áreas rurales*. 6-8.
- Masachs, R. (2009). *Didáctica del patrimonio: Epistemología, Metodología y Estudio de casos*. Gijón, Asturias, TREA.
- Martorell, A. (2003). *Cultural routes: tangible and intangible dimensions of the cultural heritage. Proceedings of the International Scientific Symposium Place, memory, meaning: preserving intangible values in monuments and sites*. <http://www.international.icomos.org/victoriafalls2003/papers.htm>.
- Martorell, A. (2004a). *Paisajes e itinerarios culturales: conceptos independientes que enriquecen la teoría y la práctica de la conservación cultural*. CIIC: [http://www.icomos-ciic.org/INDEX\\_esp.htm](http://www.icomos-ciic.org/INDEX_esp.htm).
- Martorell, A. (2004b). *El Qhapaq Ñam (Camino Principal Andino) como itinerario cultural. La representatividad en la Lista del Patrimonio Mundial*. Memorias. Santiago de Querétaro; Conaculta-Inahicomos.
- Martínez, Diez, S. (2005a). *El Camino de Santiago en la provincia de Burgos*. En: *Identificación, promoción e inventario de los itinerarios culturales; fortificaciones, ciudades y puertos en la estructura de los itinerarios culturales; rutas comerciales, de control del territorio y de peregrinaje*. ICOMOS.
- Martínez, Diez, S. (2005b). *The Route of Santiago in Spain (Camino Francés) as WHS: Its Conservation and Management. Monuments and sites in their setting-Conserving cultural heritage in changing townscapes and landscapes*. ICOMOS.
- Martínez, Diez, S. (2005c.) *Los itinerarios culturales como categoría del patrimonio cultural: su importancia como fuente de proyectos multinacionales de desarrollo* (Cultural Itineraries as a cultural heritage category: its importance for the generation of multinational development projects). *Cooperación Cultural Euroamericana: III Campus Euroamericano de Cooperación Cultural (Euroamerican cultural cooperation. 3rd Euroamerican Campus for Cultural Cooperation)*. OEI.
- Mercado, C,y Zenzano, P. (2006). *Técnicas de Guiado. Material orientativo y de consulta para el examen de guías idóneos. Cartilla No13*. Ministerio de Cultura y Turismo.
- Millán, I. (2016). *Seguir preservando el tesoro patrimonial de Cienfuegos*.
- Millán, I. (2019). *Cienfuegos La Perla de Cuba*.
- Millán, I. R. Labairo, M. Benet, y Sardiñas, M. (2011). *Expediente Científico La Punta*. Punta Gorda, Cienfuegos.
- Morales, M. (2020). *Guía práctica para la interpretación del patrimonio*. Librería Praga.

- Okuda, B. (2005). Métodos en investigación cualitativa: Triangulación. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(1).
- Padilla, L., Méndez, A. y Delgado, M. (2017). *Diseño de producto turístico*. (Trabajo de Grado). Universidad Autónoma de Nicaragua, Managua.
- Paredes, D. (2011). *Pauta Planificación de Guiado Interpretativo*. <http://www.biobol.org>
- Pedroso, I. (2001). *El Guía de turismo: Principal Agente de Información en un Destino Turístico*. Camagüey, Escuela de Hotelería y Turismo. Centro de Documentación e Información del Turismo.
- Perelló, J. L. (2005). *Introducción a la Investigación de Mercados Turísticos*. Ciudad de La Habana.
- Pereyra, L. (2010). *Integración de Metodologías Cuantitativas y Cualitativas*. Técnicas de Triangulación. I.E.F-F.C.E.
- Perugachi, A, Rodríguez A y Vasallo Y. (2019). *Estudio para el diseño de productos turísticos basado en el uso de la bicicleta en Ibarra Ecuador*. (Tesis de Grado). Universidad Técnica del Norte.
- Pino, U. (2014). *Metodología para el diseño de guiones de recorridos guiados*.
- Pino, U. (2018). La actualización de la preparación del guía de turismo para la interpretación del patrimonio. 2(4), 63-68.
- Rabelo, A y Soler, M. (2022). *Ruta turística. Punta Gorda esencia y encanto de una ciudad moderna patrimonial*. Universidad de Cienfuegos.
- Reyes, M. V. (2011). *Guianza de Grupos*.
- Rodríguez, G. J. (2013). *Protocolo y ética profesional en el trabajo del guía de turismo*.
- Rodríguez, M. (2004). *Historia de Cienfuegos. Aborígenes de Jagua, Cienfuegos*. MECENAS. Centro Provincial del Libro y la Literatura.
- Santos, R. (2021). *Diseño del producto turístico de naturaleza para kayak de travesía Dulce Damují*. Universidad de Cienfuegos.
- SECTUR. (2005). *Estudio estratégico de viabilidad del segmento de ecoturismo en México*.
- Seisdedo, L. M. (2006). *Variaciones espaciales y temporales en indicadores de la calidad ambiental de las aguas de la Bahía de Cienfuegos, Cuba*. *Revista Investigación Marina*
- Soler, M. (2020). *La sistematización del proyecto Gestión integral e interpretativa del Patrimonio Cultural*. (Conferencia). Taller Nacional del Programa Identidad cubana y latinoamericana. La Habana, Cuba.
- Soler, M. (2023). *El patrimonio interpretativo*. Conferencia del módulo de Gestión del Patrimonio Cultural. Maestría Historia y Antropología. Universidad de Cienfuegos.
- Tilden, F. (1957). *La Interpretación Del Patrimonio Natural Y Cultural*. Todo Un Camino Por Recorrer.
- UNESCO. (1991). *Carta sobre el Turismo Cultural*. ICOMOS.
- UNESCO. (2003). *Convención para la Salvaguardia del Patrimonio Cultural Inmaterial*. <http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001325/132540s.pdf>
- UNESCO. (2021). *Metodología para la elaboración de itinerarios turísticos patrimoniales*.
- Vázquez, R. J. (2009). ¿Existe una cultura del mar en Cuba?. *CATAURO*, (19).

WFTGA. (2014). *Concepto de guía de turismo*. [www.wftga.com](http://www.wftga.com).



UNIVERSIDAD  
DE CIENFUEGOS  
CARLOS RAFAEL RODRÍGUEZ

*Anexos*



## **Anexo 1 Instrumento de análisis documental**

### **Objetivos:**

- 1-. Revisar los documentos que norman el trabajo con el turismo patrimonial y en espacios urbanos patrimoniales como actuación cultural para su uso en el turismo.
- 2-. Recoger información sobre premios de conservación y restauración de la zona d de protección de Punta Gorda en Cienfuegos para su puesta en valor y la elaboración de rutas turísticas patrimoniales.

### **Documentos analizados:**

Documentos normativos del PCC y los lineamientos, Los documentos normativos de Patrimonio Cultural para zonas de protección, Los lineamientos y metodologías para la confección de rutas patrimoniales , Las resoluciones que norman la actividad, El programa de desarrollo cultural del Centro Provincial de Patrimonio Cultural , la OCCC Las investigaciones de la carrera y maestría de Estudios Socioculturales e Historia y Antropología sociocultural, Documentos institucionales del manejo patrimonial , los documentos de turismo que evidencia los productos de ciudad, , fotografías, videos tomados en diferentes momentos histórico, legislación del ICOMOS y Turismo para el diseño de rutas culturales, expedientes de los Premios de Conservación y Restauración de la zona de Punta Gorda.

### **Topografías documentales.**

Características técnicas de la fuente e importancia para el estudio.

Breve reseña del documento. Uso que se le da en el estudio: Para corroborar los datos obtenidos.

Crítica interna y externa de documentos.

Registros de datos de los documentos según los objetivos de la investigación.

Análisis crítico de la información. Y ordenamiento de los contenidos según los objetivos. Toma de notas y fichaje. Redacción de las informaciones y las Conclusiones.

Análisis crítico y conclusiones principales

## **.Anexo 2 Guía de encuesta**

### Demanda

La maestría en Estudio Socioculturales en la actividad relata un estudio a la actividad de guiaje turístico en la Agencia de Viajes Cubanacán para el perfeccionamiento de esta actividad.

### Cuestionarios

1. ¿Conoce Ud. las características, necesidades y preferencias de los principales mercados que reciben los servicios ofertados por la agencia?

Sí\_\_\_\_ No\_\_\_\_

2. ¿Tiene en cuenta las características de los mercados durante la realización del guiaje?

Sí\_\_\_\_ No\_\_\_\_

3. ¿Conoce las técnicas de Interpretación del Patrimonio?

Sí\_\_\_\_ No\_\_\_\_

3.1 En caso que su respuesta sea positiva, mencione algunas de las técnicas que utiliza a continuación: \_\_\_\_\_

4. A continuación se mencionarán algunas acciones que se realizan durante los recorridos, diga cuál de las acciones Ud. realiza comúnmente durante el guiaje en los diferentes recorridos.

- Utiliza el humor en sus explicaciones.
- Relaciona la información a la vida y personalidad del grupo.
- Presta atención a eventos circunstanciales.
- Estimula la participación con preguntas.
- Estimula el uso de dos o más sentidos.
- Lleva material de apoyo (guías, prismáticos, fotos, cuaderno, mapas etc.)
- Utiliza anécdotas y ejemplos adecuados
- Utiliza metáforas y analogías
- Repite los comentarios importantes que los clientes realizan.
- El factor lúdico y de disfrute es un referente de primer orden.
- Utiliza lenguajes, expresiones o acento local.
- Utiliza materiales en sus explicaciones
- Es creativo y original en su forma de comunicación.
- Consigue implicar a la gente
- Usa la estimulación para alentar la participación activa.
- Emplea el misterio para captar la atención
- Prepara a la audiencia para algo que se explicará posteriormente.

5. A continuación, se mencionarán situaciones y usted debe elegir de las posibles opciones ofrecidas cual es la correcta a realizar en cada uno de esas situaciones:

5.1 Durante el recorrido vehicular el guía debe conducir la mirada de los turistas:

\_\_\_hacia la derecha o la izquierda

\_\_\_hacia adelante o atrás

\_\_\_en el sentido de los turistas

\_\_\_en el sentido del guía

5.2 Al subir al ómnibus el guía debe montarse:

de último para evitar que ningún cliente se quede

de primero para garantizar las condiciones necesarias en el ómnibus

5.3 Durante el recorrido pedestre, a la hora de brindar una información relevante, el guía debe:

parar al grupo, dar la información y luego continuar

ofrecer la información mientras caminan y no detener la marcha

5.4 En caso de grupos numerosos (más de 15 o 20 personas) o recorridos largos (de dos o más cuadras), el guía debe:

ir adelante, al medio y atrás para evitar que los integrantes del grupo se pierdan o dispersen.

ir adelante para orientar al grupo y que no pierdan el recorrido trazado

5.5 Para describir arquitectónicamente un edificio el guía debe:

utilizar las manos o sea señalar el objeto

describir de abajo hacia arriba y de izquierda a derecha

5.6 Respecto al grupo el guía debe de tener en cuenta:

la utilización de la voz con un tono adecuado y con claridad

adaptar el discurso a las lenguas de los componentes del grupo

hablar a todo el grupo y asegurarse de que todos pueden ver y oír

utilizar un vocabulario adecuado al nivel del grupo

5.7 ¿Cómo evaluaría Ud. la disponibilidad de medios para su auto preparación como guía de turismo?

Abundante

Suficiente

Escasa

Insuficiente

Mínima

6. ¿A través de qué medios se vale para dicha preparación?

Revista especializada

Guión metodológico

Folleto

Libro

Guía turística

Multimedia

Sitios web

Internet

Otros medios

7. ¿Cómo UD lleva a cabo su preparación previa a la realización del guiaje en un recorrido?

8. ¿Cuáles son las instalaciones de alojamiento que se están explotando actualmente?

9. ¿Considera usted importante la elaboración de un guión metodológico utilizando las técnicas de guiaje e interpretación del patrimonio cultural como herramienta de apoyo a la actividad de guiaje turístico ¿Qué beneficios aportaría?

10. Marca con una X cómo calificaría su nivel de conocimientos sobre los atractivos turísticos que se incluyen en los recorridos.

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

Insuficiente

Emita otra opinión al respecto



### **Anexo 3 Instrumento de Observación Directa**

Objetivo: Constatar los escenarios y la perspectiva física de las la ruta para su empleo como recurso patrimonial en la zona de protección de Punta Gorda que permita describir la experiencia que genera un inventario, el circuito.

Tecnología empleada para la observación; (Cámara fotográfica y de videos)

Elaboración Registro de observación (bitácora) y de notas de campo

Organización y valoración crítica de los materiales vinculados a los inventarios de los recursos, los circuitos, la zona patrimonial y el comportamiento de los guías.

Organización de material visual y de datos físicos, tecnológicos e históricos de las construcciones conmemorativas.

Observación y levantamiento de datos para el desarrollo de la contrastación y validación de la información que requiere la descripción.

#### Anexo 4. Criterios para organizar los bloques e Interpretación del patrimonio en la ruta

<b>Técnica</b>	<b>Descripción</b>
<b>La simbología</b>	Los hitos, monumentos, edificios, calles y plazas públicas, son analizados y comunicados desde su capacidad simbólica de comunicar el devenir social, político y cultural de la comunidad.
<b>La estética</b>	Se refiere a la belleza, a la complejidad, al paisaje urbano, así como la propia estética de sus componentes, todo esto puede sustentar una narrativa que vaya enlazando una secuencia cronológica (estilos artísticos) o ejemplos destacados que se aíslan por su singularidad de un contexto homogéneo (art decó, racionalismo, high tech).
<b>La sociología</b>	Relaciones entre los sitios, paisajes, lugares y monumentos con acontecimientos sociales destacados, sean estos positivos o negativos; no se trata siempre de contar una ciudad triunfante y luminosa, sino de saber combinar las luces y las sombras del devenir histórico. Referentes materiales de emprendimientos ciudadanos de envergadura que dan sentido e identidad a la ciudad en su conjunto o a barrios y/o sectores singulares.
<b>La historia</b>	La ciudad fundada por los españoles, por los franceses, estilos arquitectónicos rurales, aborígenes, etc. Quizá éste sea el tema más socorrido a la hora de trabajar en experiencias de interpretación patrimonial. Pero que mantiene plena vigencia si el trabajo ahonda en las microhistorias ciudadanas, la creación de un grupo musical, la radicación de una serie de industrias hoy en desuso, una institución cultural, un subgrupo de vecinos con aspectos religiosos, culturales o étnicos diferenciados del común de la población, etc.
<b>La geografía</b>	Nuestras experiencias interpretativas deberían ayudar a clarificar y “leer” una ciudad contemporánea no regida por principios de racionalidad urbana. Los cambios de uso de grandes contenedores de carácter simbólico (fábricas, palacios, mercados), el desvanecimiento de los límites de los barrios, los nuevos espacios residenciales, culturales o deportivos, sectores comerciales específicos, los cambios en los centros históricos por metrificación o abandono, etc.
<b>La comunicación</b>	Puede comprenderse en sus dos vertientes:

	<p>La de las comunicaciones dentro de los sectores de una ciudad: calles, vías, avenidas, transportes, conexiones, sus historias, sus emergentes materiales –desde las estaciones de metro o ferrocarril hasta el mobiliario urbano</p> <p>La del elemento que comunica (quizá más como metáfora, pero que admite una narrativa), donde los elementos materiales constituyen una estructura, el contexto de ciertos hitos nos dan claves y referencias, y las relaciones sensoriales que las obras y los espacios establecen con el ciudadano y el visitante.</p>
<b>Estimulación</b>	<p>Se utiliza para alentar la participación activa. Hace que el visitante utilice todos los sentidos para apropiarse del entorno, sin renunciar a ninguna experiencia sensorial, para lograr que el individuo se sienta parte de lo interpretado (Aprender haciendo). Los visitantes deben ver, oír, tocar, oler y hasta degustar materiales. Es mucho más interesante que escuchar o leer simplemente. Un olor penetrante o un pájaro cantando siempre interesarán a la gente.</p>
<b>Provocación</b>	<p>Es una técnica muy usada que consiste en colocar al visitante en posiciones comprometedoras, enjuiciadoras y hasta desagradables, sin llegar a irritarlo. Mediante preguntas provocativas se fuerza al visitante a pensar, a que reflexione y de sus propias soluciones. La provocación no debe dejar un mensaje negativo.</p>
<b>Relevancia al visitante o creación de analogías</b>	<p>Los guías desarrollan analogías y ejemplos para ilustrar y crear la conexión entre el sitio y el visitante. Las ideas y los principios de conservación son transmitidos mejor, si se ejemplifican con hechos y acontecimientos que sean familiares al público</p>
<b>Misterio</b>	<p>Es una forma de involucrar a la audiencia dejándoles con la información que se da, un problema que resolver o un acertijo que descubrir, lo que estimula la curiosidad del visitante creando un suspenso, aunque sí es muy importante satisfacer luego esa curiosidad.</p>
<b>Uso del humor</b>	<p>El empleo medido y adecuado del humor es de gran efectividad, pero su uso desproporcionado puede ser contraproducente.</p>
<b>Creación de un clima adecuado</b>	<p>Consiste en reconstruir las condiciones en que se desarrollaron los acontecimientos del pasado, se utiliza para crear una ilusión de realidad. Por ejemplo, en un sendero interpretativo, cuyo tema es la forma en que vivieron los aborígenes en Cuba, se reconstruyó a</p>

	escala normal un caney, un cobertizo y una siembra de yuca.
<b>Prefiguración</b>	Es la manera de preparar a la audiencia para algo que viene más tarde. Alerta sobre ideas antes de ser presentadas. Involucra activamente al visitante en la actividad. Les da a las personas algo que hacer, alertando sobre ideas aún no presentadas.
<b>La personificación</b>	En este caso a un elemento del entorno se le atribuyen los sentimientos y el lenguaje de una persona. Es quien habla al visitante. En el siguiente recuadro se puede leer lo que expresa un árbol, a través de un cartel en un sendero interpretativo

Nota: Fuente (Brito M, Pérez I y N Fernández., 2006)

## Anexo 5. Técnicas operativas de Guiaje

Guiado pedestre:

- Antes de salir: El guía debe realizar su propia presentación. Se recomienda dar sólo el nombre de pila ya que es lo que recordarán los turistas. Se debe presentar el recorrido que se hará, con los lugares a visitar, la duración aproximada encada uno y la hora aproximada de finalización del recorrido. Dar las pautas de comportamiento
- Ubicación durante los tramos de la caminata: En tramos cortos el guía debe ir adelante pero siempre pendiente del avance del grupo. En caso de grupos numerosos (más de 15 o 20 personas), los recorridos largos, de dos o más cuadras, el guía debe ir adelante, al medio y atrás para evitar que los integrantes del grupo se pierdan o dispersen.
- Descripción de edificios: No se debe señalar. En la descripción del atractivo se debe contar ordenadamente las generalidades, la historia, la descripción arquitectónica externa, la descripción interna del atractivo, y las actualidades del mismo. Para describir arquitectónicamente un edificio en su parte exterior, o sea su fachada, se debe hacer de abajo hacia arriba y de izquierda a derecha.
- Ubicación respecto al grupo: Cuando el guía llega al atractivo a guiar, debe pararse frente de él y detener allí el grupo. Luego, dando la espalda al atractivo debe ubicar al grupo tratando que sea siempre en semicírculo. De esta manera el guía siempre dará la espalda al atractivo y el grupo podrá observarlo mientras lo explique. En caso que sea un atractivo tan pequeño que el guía lo tape con su cuerpo, deberá seguir el mismo procedimiento, pero luego de ubicar al grupo en semicírculo el guía deberá ubicarse al costado del grupo. El guía siempre debe buscar la mejor ubicación espacial para que el grupo pueda oírlo con claridad.
- Cruce de calles: Siempre debe realizarse por las esquinas sobre senda peatonal de cruce. Al llegar a una esquina el guía siempre debe estar adelante el grupo para dar la orden de cruce. El guía siempre debe ser el primero en bajar la calle y el último en subir. Nunca se debe permitir que el

turista transite por lugares de paso vehicular o se detenga en los mismos. El guía es el responsable directo del resguardo físico de los turistas.

- Tono de voz: Debe ser adecuado al tipo de grupo y al lugar donde se esté guiando. No es lo mismo un grupo de ancianos, que uno de jóvenes o niños. En cualquiera de los casos se debe modular bien y hablar claro.
- Información: De modo general se debe dar siempre información verídica. Hablar de lo más interesante para el turista. En el caso de que el grupo esté aburrido hay que cambiar el sentido de la información, hacer bromas, comentarios, mantener al grupo interesado de algún modo.
- Despedida final del grupo: La despedida debe contener un agradecimiento por haber elegido la empresa o la ciudad, deseos de que vuelvan, breve balance del grupo, de la excursión, invitación a lugares que no se pudieron visitar, etc. siempre dejar el espacio para el planteamiento de dudas o preguntas.

### **Técnicas de expresión oral para lograr una comunicación eficaz**

- Modo de hablar al empezar un discurso: Sea sencillo y espontáneo, procure que sus músculos permanezcan relajados. Diríjase al público observándolo de frente y presente su primer saludo de una forma amable y sencilla.
- Adecuado manejo del miedo, estrés y la ansiedad: Son los elementos que más influyen negativamente en el manejo de un auditorio. Al respecto se hace necesario aclarar que la mayoría de los oradores con experiencia, experimentan esta sensación, cada vez que hay necesidad de enfrentarse a un grupo. En este sentido lo primero que hay que hacer es reconocer estos miedos y no arrojarlos al inconsciente. Utilice mecanismos de relajación antes de comenzar el discurso y cuando esté frente al público no huya de la mirada de los oyentes y haga todo lo contrario, míreles de frente y piense que el temor y la ansiedad sólo se produce al comienzo del discurso, posteriormente todo entrará en un proceso de armonía comunicativa y su mensaje será finalmente aceptado, recuerde que usted es humano y que todos los oradores también han sentido temor ante este proceso, a pesar de contar con 20 o 30 años de experiencia.

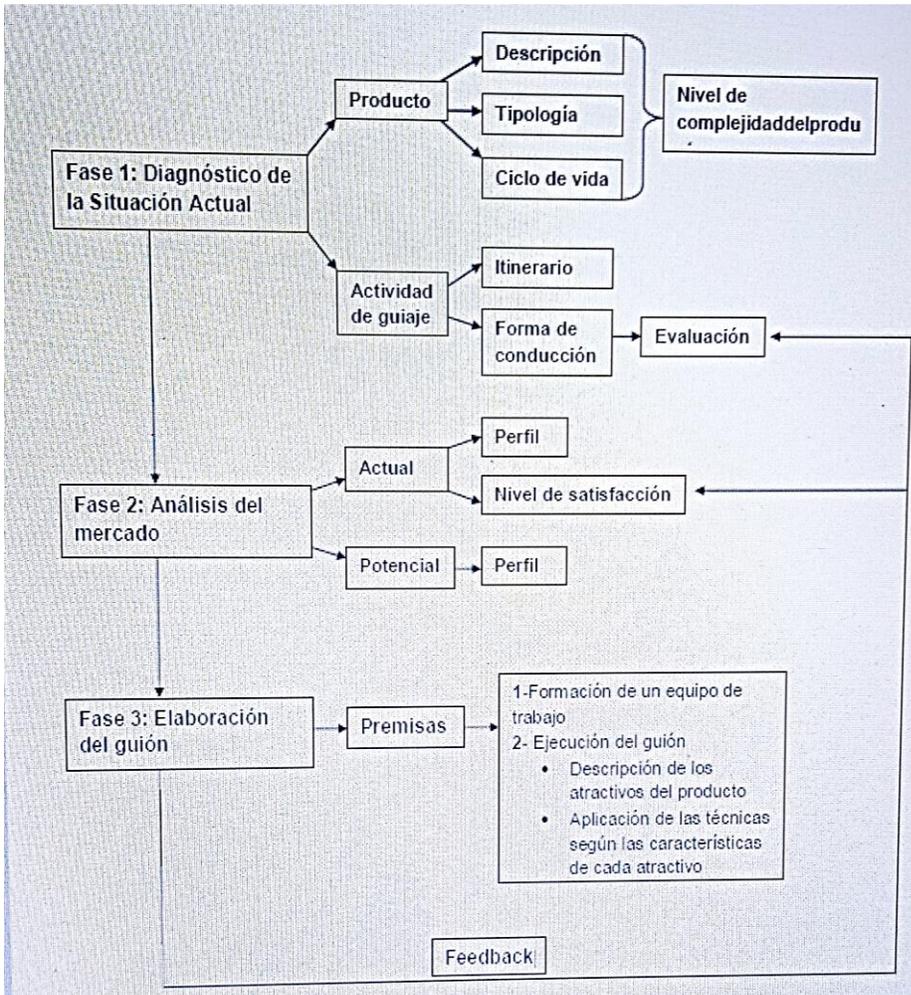
- Claridad en las ideas: El arte de la oratoria o de hablar en público, como mínimo requiere dos bases esenciales que consisten en: conocer apropiadamente el lenguaje en el cual se va a dar el proceso comunicativo y tener ideas muy claras. Es necesario tener claridad y precisión sobre las ideas que van a construir el discurso temático. Si se tiene la necesidad de introducir nuevas palabras y conceptos, es necesario clarificarlos para su empleo. Absténgase de usar palabras que no conoce, sea lo más natural y sencillo, estas son las cualidades que más admira un oyente, pues el efecto que estas producen a nivel del sistema emocional, son determinantes.
- Adecuada emisión de sonidos: Muchos errores y defectos en el habla provienen de la emisión de sonidos o de la pronunciación inadecuada de las palabras. Tanto la falta de volumen como el volumen excesivo producen efectos nocivos en la comunicación, lo mismo que hablar emitiendo sonidos por la nariz, ronqueras y estridencias agudas. Lo anterior en gran medida se puede corregir haciendo procesos de relajación, acompañado con ejercicios respiratorios, pues la emisión de los sonidos empieza en el fondo de los pulmones, lo que hace necesarios ejercicios que nos garanticen tanto la entrada como la emisión de buena cantidad de aire, para hacer vibrar con rigor las cuerdas vocales. De esta forma se garantiza la relación del tono y la intensidad.
- Ritmo conversacional dinámico: El ritmo conversacional debe ser regular e irregular, pues un ritmo continuo de voz hace que el diálogo se vuelva monótono y que los oyentes poco a poco vayan perdiendo el interés por la linealidad del discurso. Asuma su estilo personal buscando la originalidad.
- Correcta pronunciación de las palabras: Con respecto a la pronunciación de las palabras, la mayoría de los errores se cometen por ansiedad o por el temor, que para muchos implica el manejo de un auditorio. Hablar con mucha rapidez o demasiado lento, es nocivo, pues pueden producirse muchas fallas de omisión, de reemplazo de palabras que hacen provocar un desgaste mental al oyente, en el sentido de que requiere pensar mucho o imaginarse cosas para poder interpretar el “lapsus” o el error sintáctico en que ha caído el hablante. Otros grandes errores en el lenguaje, se refieren a no pronunciar las

palabras como son, dejar frases a medias o utilizar muchos estribillos o muletillas que en cierta medida lo que hacen es reflejar la inseguridad y la timidez del hablante.

- Postura corporal apropiada: La postura corporal que se asuma, debe ser natural y espontánea. Recuerde que el cuerpo refleja en gran medida el estado emocional y psíquico. Muchas de las tensiones musculares, se dan a nivel del cuello y de la espalda, originando de esta forma muchos comportamientos de carácter metonímico (comportamientos atrapados en el torrente del inconsciente), que van a reflejar inseguridad. Estos comportamientos se ven reflejados en el sudor, en los movimientos rápidos, en el estar tocando continuamente la cara, el cuello, la barbilla.
- El uso del humor: El sentido del humor de un orador crea un escenario adecuado para que se produzca la empatía comunicativa. Detrás de la risa del oyente, no sólo existen sensación de agrado y de gratitud, sino que la risa es un ejercicio muscular, es una técnica respiratoria y sirve fundamentalmente para liberar endorfinas cerebrales. Es un estimulante psíquico y por su acción con el sistema neurovegetativo combate el estrés. Desde esta perspectiva, bienvenidos sean los chistes, las parodias, las metáforas cargadas de humor, las anécdotas cotidianas, los relatos populares lúdicos, pero dentro de un clima de respeto con el oyente; es decir sin traspasar los límites hacia la vulgaridad o la doble intencionalidad de la palabra, porque de lo contrario puede producir efectos altamente nocivos.

Nota: Fuente (Jiménez C., 2006) (Mercado C y P Zenzano., 2006)

## Anexo 6 Metodología de estudio de guiaje



Pino (2018)

## Anexo 7 Inventario del Recurso Turístico Patrimonial

<i>Nombre del Recurso</i>	<i>Zona de Protección de Punta Gorda</i>
<i>Título de la Ruta</i>	<i>Ruta turística: Punta Gorda: esencia y encanto de una ciudad moderna patrimonial (RTPGEECMF)</i>
<i>Categoría</i>	<i>Ruta turística y patrimonial vinculada a la zona de protección del Patrimonio Mundial en Cuba y en el Caribe. Espacio urbano, arquitectónico, paisajístico, natural, de ocio, recreación, hospedajes, gastronómico y de sol y playa en un ecosistema cultural que expresa integración de recursos patrimoniales en la ciudad moderna y evidencia una etapa de crecimiento de identidades urbanas. Posee riqueza histórica, cultural, deportiva urbana.</i>
<i>Tipo</i>	<i>Turismo Cultural y urbano .</i>
<i>Subtipo</i>	<i>Naturaleza; Bahía de Jagua (Playa, zonas costeras).</i>
<i>Jerarquía</i>	<i>Internacional, Nacional y Local.</i>
<i>Espacio</i>	   
<p><i>Características: La ruta está vinculado a los proyectos turísticos internacionales y el desarrollo de los polos turísticos de la Ciudad de Cienfuegos, a la puesta en valor de las zonas de protección del Patrimonio Mundial como recurso turísticos y patrimonial y que tiene como objeto esencial valorar y representar a través de la representación del sistema de valores del estilo MoMo. Determinar el valor urbano, arquitectónicos, histórico, cultural, ambiental y monumental de la zona de protección desde la política del reuso y reinterpretaciones dado las posibilidades de las estructuras arquitectónicas, el entorno estratégico urbano, la percepción que de esta lugar se tiene, las funciones económicas y de desarrollo en diversas dimensiones de la sociedad para este lugar para el ocio, la recreación , el turismo y el disfrute de espacios cualificados del PCN que ha generado las traiciones, las narrativas, puesta en valor y empleos que en la actualidad son imprescindible para el recurso turístico en este caso dirigido a los Premios de Conservación y Restauración en Cuba .</i></p>	

Tomado de la Ruta turística: Punta Gorda: esencia y encanto de una ciudad moderna patrimonial

## Mapa 1 Área declarada como Zona de Protección de Punta Gorda



Oficina del Conservador de la Ciudad de Cienfuegos  
Monumento Nacional

## Anexo 8 Circuito de recorrido



**Tomado de la Ruta turística: Punta Gorda: esencia y encanto de una ciudad moderna patrimonial.**

## Fotografía de la Zona



**Áreas físicas y marinera que ocupa el circuito de recorrido**



Infraestructura urbana y turística del circuito