En *JORNADA TURISMO Y DESARROLLO*. La Plata (Argentina): Departamento de Turismo, Facultad de Ciencias Económicas, UNLP.

Una Visita Conceptual a las Visitas Guiadas en el Turismo.

Gómez Silvina, Córdoba, Gabriela y Fonseca, Felicitas.

Cita:

Gómez Silvina, Córdoba, Gabriela y Fonseca, Felicitas (2010). *Una Visita Conceptual a las Visitas Guiadas en el Turismo. En JORNADA TURISMO Y DESARROLLO. La Plata (Argentina): Departamento de Turismo, Facultad de Ciencias Económicas, UNLP.*

Dirección estable: https://www.aacademica.org/silvina.gomez/36

ARK: https://n2t.net/ark:/13683/px4E/3Kt

Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons.
Para ver una copia de esta licencia, visite
https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.es.

Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto*. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: https://www.aacademica.org*.

Una Visita Conceptual a las Visitas Guiadas en el Turismo

Silvina Gómez (FCE, UNLP) silvina.gomez@econo.unlp.edu.ar

Gabriela Córdoba (FCE, UNLP) mgabrielacordoba@hotmail.com

Felicitas Fonseca (FCE, UNLP) felicitasfonseca@hotmail.com

Resumen

Esta ponencia surge y se inserta en el marco de la Cátedra "Psicosociología del Tiempo Libre" de la Licenciatura de Turismo, perteneciente a la Facultad de Ciencias Económicas de la UNLP. En esta asignatura se propone problematizar distintos procesos sociales así como algunos problemas vinculados al turismo como disciplina de las ciencias sociales.

En el presente trabajo pretendemos reflexionar sobre la "práctica de la guía turística" en el marco de los temas abordados por la cátedra, planteando algunos problemas y observaciones que atraviesan una visita guiada. Los temas que enmarcan este trabajo son el turismo como un producto de la modernidad, comprendiendo la relación modernidad/posmodernidad, el turismo y los procesos de resignificación simbólica de la actividad turística y su vinculación con la problemática de los riesgos en la sociedad actual. Asimismo, abordamos el tiempo y el espacio como una construcción social, histórica, individual, abstracta y concreta.

El referente empírico a partir del cual proponemos esta reflexión son las visitas guiadas realizadas en el marco de las actividades regulares de la cátedra, en el Museo de La Plata, La Catedral, y el Pasaje Dardo Rocha.

Puesto que este trabajo surge a partir de la experiencia de las visitas guiadas organizadas por la Cátedra, esta ponencia no presenta resultados concluyentes, sino lineamientos preliminares para continuar reflexionando e investigando sobre el Turismo.

Introducción

Esta ponencia surge y se inserta en el marco de la Cátedra "Psicosociología del Tiempo Libre" de la Licenciatura de Turismo, perteneciente a la Facultad de Ciencias Económicas de la UNLP.

Las profundas modificaciones económicas y sociales que experimentamos en las ultimas tres décadas, traen aparejadas cambios diversos en El Turismo como un proceso social. Estos cambios implicarían tanto modificaciones en la Actividad Turística, como en los posibles vínculos conceptuales e implicancias metodológicas vinculados al Turismo como disciplina de las Ciencias Sociales.

Interesados en este aspecto, el objetivo de este trabajo es poder reflexionar sobre la "Práctica de la Guía Turística" en el marco de los temas abordados por la Cátedra, planteando algunos problemas y observaciones que atraviesan una Visita Guiada.

Los temas y los conceptos que tomamos como categorías de análisis y los modos de acercarnos a la "Práctica de la Guía Turística se enmarcan en una selección de los contenidos abordados en la Cátedra. Estos temas son el turismo como un producto de la modernidad, comprendiendo la relación modernidad/posmodernidad, el turismo y los procesos de resignificación simbólica de la actividad turística y su vinculación con la problemática de la sociedad actual. Asimismo, el hilo conductor que entreteje los distintos temas son el tiempo y el espacio como una construcción social, histórica, individual, abstracta y concreta

Esta reflexión se inicia a partir las Visitas Guiadas realizadas en el marco de las actividades regulares de la Cátedra, en el Museo de La Plata, La Catedral, y el Pasaje Dardo Rocha, aunque supera a este referente empírico en tanto es una reflexión más general sobre la práctica de la Visita Guiada.

El primer apartado de este trabajo se inicia con una reflexión acerca de la "Práctica de la Guía Turística" en el marco del paso de la modernidad a la pos- modernidad y los efectos del proceso de globalización sobre los usos del tiempo y el espacio, y en esa reconfiguración sobre las Visitas Guiadas.

En el segundo apartado abordamos la práctica de la visita guiada como traducción cultural y como forma de mediación.

En el tercer apartado emprendemos el recorrido de reflexionar sobre la construcción social e histórica del tiempo y el espacio, y su vinculación con el tipo de relato que se establece en las Visitas.

En el cuarto apartado abordamos la Visita Guiada en el marco del cambio de los escenarios laborales de la posmodernidad.

Finalmente, en el quinto y último aparatado, volvemos sobre nuestros pasos para realizar una breve reflexión final sobre el trabajo que realizamos en estas páginas.

1. *Un tour por los cambios en el viaje y la visita guiada*

Durante siglos, el viaje se halló atado a designios de una historia mayor: los mandatos de los dioses, los proyectos militares, económicos, comerciales de imperios, con las consiguientes colonizaciones, conquistas y descubrimientos. Y sobre todo: descubrimientos, con los viajes científicos, que llevaron a la acumulación de información, que progresivamente se convirtieron en "dispositivos culturales cuyo objetivo fue ampliar las geografías con pretensiones de novedad". (Cicerchia, 2005) Podemos afirmar que en este contexto el mediador entre el viajero y el espacio visitado era una persona local, en ocasiones algún líder político religioso, que como los informantes claves de los antropólogos de principios de Siglo XX podían hacer legible el código de esta sociedad al recién llegado. Su rol como traductor cultural sería de gran importancia en la relación viajero- locales.

En la Modernidad, el crecimiento económico sostenido era la base del desarrollo de las sociedades capitalistas, y se basaba a su vez en el crecimiento del mercado de consumo y trabajo. La consolidación de clases homogéneas conformaban un movimiento político cultural de integración de los individuos y los grupos a la Nación. En dicho contexto, las

identidades colectivas se fortalecieron en relación con su inserción económica así como también en las formas de producción simbólica que se encontraban claramente diferenciadas. Cómo sabemos, en este período surge el Turismo Organizado, de la mano de John Cook, en Inglaterra. Dentro de este modelo de turismo, no se deja librado al azar los detalles del viaje, del transcurso y de la llegada, a fin de disminuir los riesgos posibles y hacer de esta actividad una industria de masas. En el contexto de esta novedosa organización, nace la visita guiada como una práctica necesaria, y el guía de turismo como un profesional, que a la vez que traductor cultural, hace de mediador entre visitantes y locales.

Con los cambios sociales de la modernidad tardía, el viaje comienza a ser parte de los productos culturales disponibles, que marcan la fugaz pertenencia a grupos de consumo, que adoptan determinados estilos de vida, característicos del "capitalismo de la posorganización".

El vínculo territorio-identidad ha sufrido transformaciones que lo han debilitado y que han influido directamente en la ***reconfiguración del tiempo y el espacio***. La globalización como fenómeno complejo impactó en todas las áreas de la vida social. Al respecto Bauman (2009) señala que la "movilidad" es la dimensión, a partir del cual podemos señalar, que se construyen y reconstruyen las jerarquías sociales, políticas y culturales.

En este contexto posmoderno, en el que la mayor parte de la población pasa a ser consumidora y no ya productora[1], parece nacer un nuevo paradigma del viaje como panacea de la libertad (valor liberal por excelencia). Libertad de movilidad, libertad de conocimiento, libertad de experiencias, libertad de responsabilidades. Con el nuevo resurgimiento y fortaleza de este valor en el presente estadio del capitalismo, el viaje se constituye como deseo de libertad y consumo.

El viaje en este momento, y con las tecnologías disponibles cambia, en cuanto a las subjetividades que lo producen y que el produce. En este sentido Ortiz señala que el viaje deja de suponer lo desconocido, para pasar al plano de lo habitual. No se trata del traspasado de límites y del encuentro con la alteridad, ya que en la "aldea global" todos pertenecemos de algún modo a este "mundo occidental", cuya "cultura mundial" nos presenta a sus íconos: la Torre Eiffel, la Muralla China, el Big Ben, etc.

La compresión del tiempo y espacio se vuelven relevantes, uniendo en las subjetividades aquello que se encuentra geográficamente distante. Estas fronteras que en el viaje son trascendidas corporalmente, en el proceso de desterritorialización son superadas en la construcción de nuevas subjetividades que conlleva la progresiva mundialización de la cultura, y los procesos económicos de fluidez de capitales a través del globo.

Sin embargo, no debemos dejar pasar por alto que, tal como señala Bauman, la globalización une tanto como diferencia. En palabras del autor: "*Emancipa a ciertos humanos de las restricciones territoriales a la vez que despoja al territorio, donde otros permanecen confinados, de su valor y su capacidad para otorgar identidad. Para*

[1] Bauman (1998), citado en Wortman, A. (2010): "¿De qué estamos hablando cuando hablamos de Globalización?. En Globalización, Consumos e Identidades en América Latina, CAYCIT CONICET (http://ecursos.caicyt.gov.ar), Argentina.

algunos asegura una libertad sin precedentes de los obstáculos físicos y una inédita capacidad de desplazarse y actuar a distancia. Para otros, presagia la imposibilidad de apropiarse y domesticar la localidad de la cual tendrán escasas posibilidades de liberarse para ir a otra parte." Bauman expresa de un modo esclarecedor la doble dinámica de la globalización que al tiempo que iguala a unos, asienta desigualdades con otros, o incluso, a costa de esos otros. Mientras algunos mantienen un lazo etéreo con los territorios, otros mantienen un lazo físico, del cual no pueden librarse.

Esta doble dinámica podemos verla, además, en varios aspectos del turismo y los viajes. Por un lado, como señalábamos, a nivel de las subjetividades individuales, no todos tienen la libertad de movilidad. Al respecto podemos señalar que los sujetos fijados a territorios locales, regionales o nacionales construyen identidades, las cuales a pesar estar en continuo cambio, se asientan sobre rasgos que simulan una permanencia temporal infinita.

Estas identidades culturales constructoras de su historia, de su memoria social, de su patrimonio, de su alteridad respecto de los otros, son las que se constituyen en objetivo de viajes. Estas identidades y sus productos son los "objetos" culturales materiales e inmateriales que se producen, circulan y consumen[2] en el turismo, así como en otras esferas de la vida social. Estos son la materia prima de la "mundialización de la cultura" de la que nos habla Ortiz. Por ello, sin estas identidades y productos culturales no hay turismo posible. Las identidades como productos culturales vuelven a tomar fuerza.

En la circulación y consumo de productos culturales (turísticos), es la significación lo que irá cambiando. Los productos culturales materiales e inmateriales que se elaboran, circulan y consumen a los cuales hacíamos referencia constituyen los "objetos" de las "Visitas Guiadas". Por este motivo, no podemos deslindar esta práctica del escenario histórico, social, político y cultural en el cual transcurren.

Este panorama como podemos notar, complejiza exponencialmente el contexto en el cual tomarán cuerpo las visitas guiadas, como práctica de mediación, traducción e incluso de educación. Asimismo en esta nueva reconfiguración del tiempo y el espacio, caracterizada por la movilidad, las estructuras y procesos de identificación globales y los productos culturales que ellos generan, la tendencia de la valorización de lo local surge como un aspecto de la globalización, y el ellas las Visitas Guiadas como una forma de significar y resignificar el propio lugar.

Si bien éstas pueden realizarse en lugares diversos, aquellos marcados por la contemporaneidad, o aquellos que parecieran permanecen inmóviles a los "soportes materiales" de nuestro tiempo, la forma en como se organizan y estructuran interrelacionan las escalas temporales entre la realidad vivida y el lugar visitado.

2. *Los distintos roles del guía durante la Visita Guiada*

En un evento turístico, sea este un viaje, un paseo, una vuelta por un museo, etc., suele haber entre los visitantes y el lugar distintos "mediadores". En algunas ocasiones estos

[2] Usamos el concepto de Garcia Canclini, de cultura como "el conjunto de procesos sociales de producción, circulación y consumo de la significación en la vida social" (Diferentes, desiguales y desconectados, 2004)

mediadores son sólo dispositivos técnicos ideados para facilitar la comprensión del lugar o sus normas básicas. Nos referimos a los mapas, señalizaciones, GPS, carteles informativos, incluso panfletos turísticos o libros guía.

En las visitas guiadas, es el guía quien oficia de mediador o intermediario entre el visitante y el lugar, sea este un museo, un barrio o una ciudad entera, y sobre todo entre el visitante y los locales.

Como mencionamos antes, durante el transcurso de la historia de los viajes y el turismo, ha habido diferentes intermediadores con el viajero. Hoy en día, encontramos que muchas de las formas existentes desde tiempos antiguos siguen prevaleciendo, aunque mezcladas y mechadas unas con otras.

Veremos a continuación brevemente algunas de los roles que puede tomar el Guía durante las Visitas Guiadas, teniendo en cuenta que estos roles nunca se encontrarán durante todo el transcurso del evento turístico, sino que conformarán estilos de visitas.

Asimismo estarán en relación al lugar visitado, el contexto social de la visita, el grupo con quien se trabaja y las expectativas del visitante/ turista.

El guía como mediador

Incluso en nuestra propia sociedad encontramos multiplicidad de costumbres, prácticas culturales e identidades. Esto es resultado de que incluso al nivel de los grupos sociales presentes en una ciudad existen códigos que no son compartidos necesariamente con otros grupos.

Si partimos de este punto, donde podremos encontrar lo diferente, distante e incomprensible, o sea la alteridad, incluso a la vuelta de la esquina, entonces podemos comprender la necesidad de mediadores que nos hagan más inteligible aquello con lo que nos encontramos.

El guía, en este sentido, es un mediador, que contextualiza al visitante, en aquel universo que se presenta ante sus ojos: sea este el de una obra de arte, un ritual urbano, fotografías antiguas o esqueletos de dinosaurios.

Siempre, detrás de cada objeto, práctica, idea, existe un contexto ecológico, geográfico, social, cultural en el cual ese evento cobra sentido, y sin el cual se presenta como incoherente e incomprensible.

Mediante la palabra el guía hace de comunicador, y en ocasiones, debe enfrentarse con prejuicios y estereotipos, para llegar a la comprensión entre el visitante y aquello que visita.

El guía como traductor cultural

Como traductor cultural, el guía hace inteligible la cultura local al visitante. En este caso, no sólo se trata de una mediación entre el visitante y el lugar, sino que es un

intento activo de permitir que el visitante tenga una profunda comprensión de la cultura visitada, trascendiendo prejuicios étnicos, etarios, de clase y de género.

Como señalamos previamente, en épocas antiguas, aunque hoy también podemos hallarlo, quien oficiaba de guía para el viajero, era una persona local, que debía contar con algunos conocimientos acerca del extranjero, de modo de poder realizar esta traducción cultural, que le permitiera a éste acercarse a la cultura local.

En este sentido de traductor cultural, la antropología ha hecho escuela. Los antropólogos reconocieron rápidamente la necesidad de encontrar entre los nativos aquellos que mediante pensamientos abstractos pudieran facilitarles información y conocimientos, que hicieran sus trabajos posibles.

Tan temprano como 1920, Malinowsky ya nos hablaba de la necesidad de encontrar un "informante clave" que cumpliera las tareas descriptas, y en el libro de Nigel Barley: "El antropólogo inocente" puede apreciarse con exactitud la íntima relación que informante y antropólogo establecen. En esta el informante, puede incluso, adelantarse a los intereses de antropólogo, en tanto comprende su cultura y comprende las diferencias existentes con "el otro".

De este modo, hallamos un paralelismo entre dicho "informante clave" y el rol del guía como traductor cultura. Ambos no sólo tratan de posibilitar la comprensión por parte de los visitantes de las costumbres, idioma, historia, reglas sociales, etc., sino también de generar un interés que posibilite dicha comprensión.

3. *Las Visitas Guiadas y el discurso:*

La forma como se estructura el discurso en las Visitas Guiadas permite que el público receptor se apropie de maneras diferentes del espacio en el cual transcurre la Visita.

Podemos vislumbrar dos formas de Visitas Guiadas que podemos identificar con dos momentos históricos distintos: La Visita Guiada como algo expositivo, que deposita conocimientos en el otro y la Visita Guiada como una interacción con el visitante/turista.

El viejo modelo expositivo se encontraba dirigidas fundamentalmente a un público general indiferenciado, en la cual el visitante era pensado como un ser pasivo. El discurso se organizaba como un monólogo por parte del Guía, en quien se depositaba todo el conocimiento y el saber respecto al lugar. Este tipo de Visitas son las que se desarrollaron a fines del siglo XIX hasta mediados del siglo XX.

El nuevo modelo de las Visitas Guiadas se estructura en un paradigma diferente, que interpreta a las Visitas como la posibilidad de mostrar solo una forma posible de entender la realidad una porción de la realidad. Por lo tanto su finalidad no es adquirir información acabada, sino hacer del aprendizaje un proceso interactivo generando nuevas síntesis cognitivas Influenciado por el proceso de globalización, se concibe al visitante como un ser activo. En ella se busca rescatar y enfatizar la dimensión "vivencial" de la experiencia como vía de promover esta relación interactiva entre objeto-sujeto.

Los dos modos de organización del discurso y de la propia estructura de la Visitas no implican que se encuentren en la actualidad totalmente escindida una de la otra. Es habitual que ambos modelos se yuxtapongan en momentos diferentes de una misma Visita.

Es posible pensar a las Visitas Guiadas como un **tiempo de ocio intersticial, en el sentido de burbujas de tiempo de ocio, que introducen nuevas formas de consumir contenidos.** Puede ser entendida como ocio intersticial dentro de la configuración del tiempo estructurado y delimitado para cada una de las acciones en los viajes organizados. Si bien las Visitas Guiadas están delimitadas en cuanto a un horario de comienzo y finalización, éstas permiten imbuir a los turistas al propio tiempo de los productos culturales que se están visitando.

4. *El escenario laboral.*

La práctica de la Guía Turística, en tanto ejercicio de un trabajo, no puede ser escindida del escenario laboral del modo de producción capitalista, en tanto constituye, como fuerza de trabajo, una mercancía más

En este sentido, podemos señalar que las "Visitas Guiadas" se enmarcan en las condiciones laborales contemporáneas, atravesada por la flexibilidad laboral. En las últimas décadas, la política económica implementada en la mayoría de los países de América Latina implicó una contradicción entre el crecimiento de la economía y la contracción del mercado de trabajo y de los ingresos de la mayor parte de la población. Esta situación de contradicción generó que se terminara con las tendencias integradoras y homogeneizadoras, causando como contrapartida una fuerte fragmentación social, cuya consecuencia fue la disolución de las clases sociales y las identidades colectivas. Sumado a ello, se establecieron mecanismos de expulsión de empleo que promueven relaciones informales de contratación, modificando radicalmente la dinámica del mercado de trabajo.

La precariedad laboral, que refleja la menor calidad de los puestos asalariados tanto en la economía informal como el la formal. Paralelamente a ello, el turismo es uno de los sectores económicos de mayor crecimiento en la última década en Argentina. La generación de divisas, el crecimiento económico, la creación de nuevos puestos de trabajo y la redistribución del ingreso para corregir desequilibrios regionales, son algunos

de los efectos más importantes del turismo y los viajes como actividad económica. Pero la virtuosa dinámica del producto y sus impactos sobre el empleo no han logrado revertir la precariedad e informalidad laboral, propia del programa neoliberal en Argentina. Los puestos de trabajo de los "Guías Turísticos" se desarrollan bajo situaciones de precariedad laboral en la economía informal como formal. Este cuadro de situación impone la necesidad de intensificar el esfuerzo tendiente a mejorar la calidad de las ocupaciones en el sector económico del turismo.

5. *Conclusiones*

En el inicio de este trabajo señalamos que su objetivo era poder reflexionar sobre la "Práctica de la Guía Turística" en el marco de los temas abordados por la Cátedra, planteando algunos problemas y observaciones que atraviesan una Visita Guiada.

Nos propusimos, en un primer momento reflexionar acerca de la "Práctica de la Guía Turística" en el marco del paso de la modernidad a la pos- modernidad y los efectos del proceso de globalización sobre los usos del tiempo y el espacio, y en esa reconfiguración sobre las Visitas Guiadas. Este recorrido nos llevó al inevitable camino de la "movilidad" como nueva categoría que conforma la estructuración social, y con ella, el viaje y su transformación en el tiempo.

El paso siguiente fue abordar la práctica de la visita guiada como traducción cultural, como forma de mediación y como evento educativo, para luego abordar la construcción social e histórica del tiempo y el espacio, y su vinculación con el tipo de relato que se establece en las Visitas en el marco del cambio de los escenarios laborales de la posmodernidad.

Los "caminos" que recorrimos durante el proceso de construcción y reflexión del nos permitieron darle un sentido diferente a las "Visitas Guiadas" en un intento de búsqueda de significación social en el marco del Turismo. De manera, entonces, que ese mismo proceso nos permitió repensar las formas bajo las cuales las visitas son abordadas. En el curso de su construcción, consideramos que deberemos continuar revisando, reformulando y repensando "Las Visitas Guiadas" y los modos de acercarnos a esta realidad, diseñando una metodología con herramientas apropiadas en la medida que avancemos en un acercamiento teórica como empírica.

Bibliografía

Bauman, Z. (2009) La Globalización. Consecuencias Humanas. FCE, México.

Barreto, M. (2007). Turismo y Cultura. Colección Pasos edita, N°1. Tenerife, España.

Cicerchia, R. (2005). "Notas Preliminares, Viajeros Ilustrados, Epilogo". En Viajeros**,** Editorial Troquel, Buenos Aires.

Fundación Secretariado Gitano. (2007) "La Mediacion Intercultural". En Retos en los contextos interculturales. Competencias Interculturales y Resolución de Conflictos. España.

García Canclini, N**.** (2004): Diferentes, desiguales y desconectados. Mapas de la interculturalidad. Editorial Gedisa, Barcelona.

Martins, M., Scazzola, S., Pérez, E., Coelho dos Santos, G., Schierff, G., González Dubox, R. "Los guardianes del museo. Nuevas formas de acercar el museo a la comunidad.

Ortiz, R. (1996). El Viaje, lo popular y lo otro. En Otro Territorio. Universidad Nacional de Quilmes, Quilmes, Argentina.

Ortiz, R. (2000). "América Latina: de la modernidad incompleta a la modernidad mundo". En Revista Venezolana Nueva Sociedad, Número 166.

Waldenfels, B. (2005). "El habitar físico en el espacio" en Schroder, G. y H. Breuninger Eds. Teoría de la Cultura. FCE, México.

Wortman, A. (2010): "¿De qué estamos hablando cuando hablamos de Globalización? En Globalización, Consumos e Identidades en América Latina, CAYCIT CONICET (http://ecursos.caicyt.gov.ar), Argentina.