

Y los jóvenes te comentan que quieren irse a vivir allí, que no sabían que estaba tan bonito... mil cosas. Y mil trucos o como digo yo: **manías de un guía**. Estas son mis manías de guía:

Cuando estoy explicando algo que tengo que señalar hacia el cielo, por ejemplo, una gárgola. Me pongo siempre delante del grupo y sin interceder con lo que tienen que ver. Es decir:

1) **Es más importante lo que ven que la guía** (vamos, que no hay que ir de "protá"). Que te oigan mientras observan, que se fijen más en el monumento que en ti en ese momento.

Lo digo porque a veces he visto que el guía explica una cosa que el grupo tiene a sus espaldas, así que la gente mira lo que tiene detrás y luego se gira para escuchar al guía y vuelve a girarse y vuelve la vista al guía. Para mi gusto, francamente, queda mal ¿no creéis?

2) **La información y el monumento en la misma dirección**. Cuando explico algo a mi altura, normalmente, si acabamos de llegar, me pongo al lado del objeto y así la gente está enfrente de lo que observa y todo el mundo lo ve. En el caso de una inscripción funeraria que tengo que señalar lo hago así. Pero intento pasar desapercibida para que miren la inscripción y no a mí.

Por otro lado, cuando hago una introducción breve de la historia, es lógico que no tienen nada que mirar, así que a base de gesticular bastante e interpretar (esta sí que es de teatro), les intento transmitir cómo llegaron los berberiscos o cuándo bajaron los armeros para ayudarnos.

También, a medida que hago la ruta, cuando poco a poco los visitantes se van familiarizando con el recorrido, en lugar de ponerme delante me pongo a su lado, y *así somos un grupo de colegas*, más confidente, en el que uno te cuenta la leyenda mientras miramos juntos la imagen.

Todo esto, como sabéis, depende del tipo de grupo, claro. Si son muchos, tienes que ir pendiente de controlar el grupo, y si son pocos, de que no se deshaga. Porque cuando llevas una familia por un lado, unos amigos por otro y una mujer mayor del pueblo... lo más interesante es cuando logras hacer una piña con ellos.

Entonces es cuando la mujer del pueblo le cuenta al marido que ella jugaba allí de pequeña, mientras la esposa le hace una foto a los amigos y el niño le tira de la falda a uno de los amigos para decirle que allí arriba se ve otra gárgola.

3) Por eso, otra de mis manías de guía **es el café de las encuestas**. Le doy mucha importancia a que cuando se termine la visita nos tomemos un café juntos ¿por qué? Muy simple, primero porque me parecía muy violento cobrar en la calle los tickets de la ruta, y despedirme sin más.

Además, siempre les comento durante la ruta si quieren rellenar las encuestas mientras nos tomamos un café, de esta manera no les digo que es para cobrarles el dinero (es el punto que menos me gusta). Así me ahorro el decirles "tienen que pagar"... y son ellos los que me preguntan "qué se debe".

4) En ese momento aprovecho para **captarles para otra ruta**. Así he conseguido que grupos de gente que no se conocían entre sí, quedaran para realizar otra ruta porque lo habían pasado genial.

5) **Para que me traigan más gente**. El año pasado realicé las rutas con turistas de La Vila, suelen ser de turismo residencial. Gente que tiene casa aquí desde hace 30 años, y conseguí que los padres que habían venido la primera quincena se lo dijeran a los hijos que venían a la siguiente, o los tíos que se lo comentaran a la sobrina que venía al mes siguiente con unos amigos. Es decir, el **boca oreja** funcionó de maravilla.

Hubo hasta padres que repitieron con sus nietos. Y qué contar de los oriundos del pueblo, como una señora majísima que ha repetido hasta tres veces por traer a sus amigos.

Pero sigamos con el café post-ruta. Aunque parezca que la guía se lo monta muy bien tomándose un cafetito, también es para saber qué opinan sobre la ruta, así, en *calentito*, como digo yo, y aceptar las críticas "constructivas" y, sobre todo, saber qué quiere la gente.

Es decir, pienso que no sólo se debe ceñir el guía a realizar su ruta y volver a la oficina. También hay que oír, mejor dicho escuchar, qué quiere el turista o la gente del pueblo. No sólo en el ámbito de rutas culturales, y aprendes muchas cosas.

De forma que, una vez repartidas las encuestas y unos separadores preciosos, mientras nos tomamos un café, rellenan la encuesta y la depositan en una bolsa de la oficina de turismo. Porque yo no quiero ver ni interferir en lo que ponen y, sin embargo, ellos insisten en compartir su opinión. Incluso algunos quieren firmar la encuesta –que es anónima– para que quede constancia de su opinión. Sobre todo la gente del pueblo.

Es ahí cuando te pagan con mucho gusto y hasta te dejan propina. En este momento yo lo paso mal, porque me da apuro coger la propina, pero eso significa que están contentos, y como no la tome ¡menudo "pollo" me montan!

Mientras nos refrescamos comentan sobre la ruta y te preguntan detalles que no les han quedado claros, o te añaden información (muy valiosa por cierto). Incluso se disculpan por si te han preguntado mucho o te han cortado muchas veces.

Al final haces buenos amigos, te despiden para una nueva visita o para lo que les haga falta desde el museo. Es en ese momento cuando me pega el bajón, porque ya no puedo ni decir tres palabras bien sin que se me "lengüe la traba", y me vuelvo hacia el museo con las piernas temblando en ese momento, pero feliz por la mañana tan maja que hemos pasado.

Uso de Sistemas de Información Geográfica para un sendero de interpretación

(Parque Nacional El Palmar, Argentina)

Gloria Grinstein
Argentina
glogrin@yahoo.com.ar

(Gloria ha realizado este trabajo con mucha pasión y un buen conocimiento de causa. El fervor y el cariño con que diseñó el Sendero se reflejan, por ejemplo, en su afán de referirse a él en mayúsculas.)

Este proyecto fue posible gracias a la valiosa asistencia del personal del Parque Nacional El Palmar, técnicos del Instituto Geográfico Militar y la atenta mirada –desde el otro lado del océano– de un colega y amigo de la AIP.

El proyecto

El trabajo que expongo a continuación pretende ser un aporte a la interpretación del patrimonio desde la aplicación de una herramienta informática, los Sistemas de Información Geográfica (SIG o GIS, según sus siglas en castellano o inglés). Este programa permite administrar con gran precisión datos cartográficos. En este caso, se

utilizó para gestionar la información geográfica de un sendero que, trazado en el terreno desde hace años, aún no había sido cartografiado y que, en una segunda etapa del proyecto, fue objeto de interpretación.

El objetivo general del proyecto fue realizar una intervención interpretativa en un sendero peatonal del Parque Nacional El Palmar, una de las áreas protegidas más visitadas del país, situada en la provincia de Entre Ríos, en la Mesopotamia argentina.

El Sendero serpentea en dirección norte-sur dentro de la zona de uso intensivo del Parque, y une una área de yacimientos arqueológicos muy transitada, las Ruinas de La Calera, con la Intendencia y el resto de la infraestructura de servicios al visitante. Presenta una ocasión única para la tarea de interpretación, ya que atraviesa un ambiente de selva en galería, con hermosas vistas panorámicas desde la barranca sobre el río Uruguay, con una amplia diversidad de flora y fauna y vestigios de antiguos asentamientos humanos, en los que vivieron indígenas guaraníes, religiosos jesuitas, colonizadores europeos y estancieros criollos. Debido a las características particulares del sitio, que abarcan aspectos topográficos, la cantidad y el tipo de visitantes que recibe, y la disponibilidad de recursos humanos y materiales del área protegida, decidí que la modalidad de interpretación más efectiva sería la autoguiada con cartelería.

La tarea de interpretación comenzó con una valoración de los recursos culturales, naturales e interpretativos del Sendero. Esta aproximación constituyó la base de los materiales y métodos utilizados en etapas sucesivas.

Como premisa general, busqué que la intervención interpretativa tuviera una completa representación gráfica, que conectara el contenido teórico –producto de la aplicación de las técnicas de interpretación– con el terreno donde se encuentran los recursos.

Por este motivo procedí a cartografiar el trazado del Sendero, identificando los puntos de modo que ninguna referencia *teórica* (es decir, la descripción o mención de las paradas, miradores, bifurcaciones, puntos panorámicos) quedara sin su correlación *práctica* (es decir, la referencia a sus puntos de coordenadas).

El trabajo en el Parque

Para obtener la referenciación geográfica del Sendero basándose en los valores reales de coordenadas de los puntos a interpretar, realicé un

trabajo de campo que resumo a continuación.

En primer lugar, recorrí el Sendero con la intención de identificar los *puntos de interés*, que incluyeron:

- el inicio y final del recorrido;
- los puntos con potencial interpretativo;
- los lugares propicios para descanso;
- las particularidades del terreno, como bifurcaciones, pendientes relativamente abruptas, claros, entre otros.

Vale aclarar que la determinación de estos puntos resultó una tarea sencilla, debido a la familiarización con el Sendero y su entorno, ya que fueron objeto de análisis en anteriores períodos de trabajo, en colaboración con los técnicos del Parque. En esas oportunidades, realicé tareas de identificación de las dificultades de gestión de los recursos culturales, una estimación de la capacidad de carga del Sendero y una medición de la respuesta del público hacia una experiencia de interpretación personalizada. Esto generó un amplio conocimiento de los recursos naturales y culturales del Sendero y su entorno, por la observación directa y por el acceso a la información generada por técnicos permanentes y demás investigadores del área protegida.

Luego de este reconocimiento inicial, y definidos los puntos de interés, recorrí el Sendero con un GPS (Sistema de Posicionamiento Global), y tomé el valor de coordenadas de cada uno de esos puntos en el sistema de referencia de latitud y longitud (WGS 84). En total fueron 19 puntos, incluyendo la ubicación del portal de acceso al Parque Nacional.

Para complementar esta etapa en el terreno, realicé un diagnóstico (escrito y fotográfico), que incluyó:

- Análisis de las adecuaciones de infraestructura necesarias para la puesta a punto del Sendero: lugar de emplazamiento de miradores, bancos y cestos; necesidad de consolidación del suelo; reparación de puentes; necesidad de escalones y señalizaciones adicionales, etcétera.
- Estimación del tiempo de recorrido del Sendero.
- Estimación del grado de dificultad del Sendero, atendiendo a factores condicionantes como los recursos humanos y materiales disponibles para su mantenimiento, y las particularidades topográficas y climáticas del medio.
- Registro fotográfico de todos los *puntos de interés* identificados.

El trabajo en la computadora

De vuelta en Buenos Aires, llevé a cabo la etapa de digitalización, corrección e inserción del Sendero en un plano de referencia.

Las coordenadas de los puntos fueron digitalizadas y ordenadas en forma de una sencilla tabla en el programa Excel, y presentadas según los nombres de los puntos y su correspondiente ubicación geográfica. Para ello les di una referencia fácilmente reconocible, del tipo: *Mirador 1, Cañonera 1 y 2, Túnel*, etcétera.

Paralelamente, generé una representación gráfica de la tabla, importando las coordenadas de los puntos de interés desde el programa Arc View. Obtuve el *dibujo* del Sendero uniéndolo esos puntos.

Cumplida esta tarea, la siguiente fue insertar el Sendero ya delineado en un plano georreferenciado del área en estudio, en una escala lo suficientemente grande que permitiera la visualización de los puntos.

En ese momento surgió el primer problema, ya que la cartografía de base del Instituto Geográfico Militar, una imagen satelital a escala 1:250.000, resultaba incompatible con la escala con la que trabaja el GPS, que es de aproximadamente 1:5.000. En la práctica, era imposible visualizar el Sendero, y menos aún individualizar los puntos de coordenadas que permitieron generarlo.

Por este motivo, y

en vista de que el proyecto requería un manejo preciso de datos geográficos, imágenes, gráficos, tablas e información adicional de texto, resolví que la mejor manera de llevarlo a buen puerto sería generando un Sistema de Información Geográfica.

Esta decisión aseguró una buena gestión de la información que se tenía, y la producción de nuevo material que cumpliera los objetivos establecidos.

En primer lugar, posibilitó la modificación de la escala, que fue aumentada para la creación de dos planos básicos: de 1:250.000 a 1:113.000, para la inserción del Sendero dentro de un plano general del Parque Nacional; y a 1:3.000 para insertar el *dibujo* del Sendero, conformado por todos los *puntos* que en el terreno fueron identificados como *de interés*.

El primer plano planteó un problema adicional, ya que no fue posible realizar una referenciación geográfica del plano general disponible, proporcionado por la Administración de Parques. Esto se

debió a una cierta incompatibilidad entre los métodos utilizados por la Administración y por el Instituto Geográfico Militar.

Es por ello que recurrí a la generación de un nuevo plano general del Parque, a partir de la digitalización de la imagen satelital de base, que ya había sido georreferenciada con anterioridad. Sobre ella inserté información correspondiente a capas temáticas creadas con los atributos *caminos*, *cursos de agua*, *límites del Parque*, *información de infraestructura* y los *puntos tomados por el GPS*.

Luego, trabajé sobre el segundo plano, el del Sendero conteniendo los *puntos de interés*, para definir las Paradas del Sendero de Interpretación. Para esta selección también tuve en cuenta la información que el Sistema aportó sobre las distancias absolutas internas del Sendero. Así, a los criterios para la valoración según el potencial interpretativo y las particularidades del terreno, se agregó una variable de análisis decisiva: la variable cartográfica. Esto me permitió considerar aspectos como la extensión del camino a recorrer entre las paradas propuestas, la cercanía o alejamiento con la barranca sobre el río, la aparición de bifurcaciones y terrenos anegadizos, la ubicación de sitios naturales de descanso, entre otras.

Finalmente, decidí la interpretación del Sendero a través de 15 Paradas, distribuidas según los criterios recién mencionados, en una longitud total de 770 metros.

Representé geográficamente esta información produciendo un tercer plano: el de las Paradas. Para ello trabajé sobre el plano básico de los puntos de interés, eliminando los puntos descartados, respetando el trazado original y dejando solamente los puntos correspondientes a las Paradas definitivas, incluyendo el Inicio y Final del recorrido.

La salida gráfica y un breve comentario final

Una vez redactados los contenidos de cada cartel, presenté los resultados del proyecto como se detalla a continuación:

- Una síntesis del Sendero de Interpretación en forma de Tabla, que contuvo los siguientes campos:

Nombre de la parada
Número
Distancia a parada anterior (metros)
Rasgo a interpretar
Tipo de cartel

- El contenido de los carteles, la información cartográfica y fotográfica, en forma de Fichas, organizadas de la siguiente manera:

PARADA N°

1. PLANO con ubicación del punto en el Sendero correspondiente a esa Parada

Nombre asignado a la Parada

Soporte cartel de tipo I, II, III o IV, según previa caracterización de dimensiones.

Recurso a interpretar

2. FOTO de los recursos interpretados

3. TEXTO de cada cartel

A modo de cierre, quisiera comentar que utilizar una herramienta como los Sistemas de Información Geográfica en la metodología de la interpretación de este Sendero ha sido una experiencia muy positiva. Su valor reside en que brindó consistencia al trabajo de campo, asegurando gran precisión, facilitando el manejo y la integración de diversos tipos de datos, y generando resultados acordes con los objetivos fijados.

¿Quién se interesa y para qué en la satisfacción de nuestras exigencias? Hemos experimentado el ser bien tratados o no tan bien en nuestra condición de visitantes ¿en qué va la diferencia? ¡En el servicio! Y de eso se trata prácticamente todo. Al salir de compras, al subir a un autobús o subterráneo, entrar en un estacionamiento, comer en algún restaurante, visitar un centro comercial, estamos haciendo uso de diversos servicios y, si nos detenemos a contrastar su funcionamiento presente con el de hace diez años atrás, veremos claramente que han evolucionado o se han adaptado a nuestras exigencias y necesidades. ¿Para qué? ¿Para nuestro bienestar y satisfacción!

Podemos hacer gravitar a nuestro favor el flujo de visitantes en función de lo que ofrecemos y cómo lo hacemos. Para eso podemos utilizar los estudios de visitantes a través de los cuales podemos identificar sus necesidades y expectativas, qué actividades realizan en el área, qué transporte utilizan para llegar al lugar, si vienen en familia o grupos organizados, qué conocimiento tienen del lugar, entre otras cosas, ¿por qué? Porque

con esta información podemos diseñar estrategias de manejo (de visitantes y del área) y así mejorar nuestro producto.

En los últimos cinco años he participado al menos en siete estudios de visitantes en Parques Nacionales, áreas recreativas públicas y privadas, naturales y no tan naturales en Venezuela. En todos los casos se ha empleado un método (Aranguren, 1995), que desde entonces ha evolucionado, modificándose y adaptándose a cada lugar según sus características. El instrumento utilizado contempla las siguientes variables, para cada una de las cuales se formulan diferentes preguntas:

- Cognitiva (qué conoce el visitante del área)
- Valoración (criterios de conservación, motivo de la visita, importancia asignada al área, grado de satisfacción)
- Actividades (qué realiza el visitante en el área, modalidad de visita, procedencia, frecuencia, duración)
- Preferencias (que le gustó más y qué menos, expectativas, evaluación de servicios)
- Tipología (características del visitante, perfil)
- Gestión (sugerencias de manejo)

Qué quieren los visitantes y cómo podemos averiguarlo

Alfio Verdecchia
Venezuela
averdecchia@yahoo.com

(Alfio es ya un antiguo colaborador del *Boletín*. Entre su amor por las orquídeas, asunto del que es guía especializado, y sus tareas cotidianas, saca tiempo para trabajar en cuestiones teóricas y prácticas de la interpretación, que comparte con todos nosotros.)

A todos nos ha tocado visitar algún restaurante, parque, museo o cualquier otro lugar en el que hemos identificado con claridad el mal funcionamiento o la ausencia de algún servicio. De igual forma, hemos estado en lugares en los que para nuestro agrado todo luce completo y en orden. Para expresar las inconformidades o satisfacciones que sentimos con lo recibido es que existen los libros de reclamos, encuestas y buzones de sugerencias.