

Análisis del “guiaje” turístico en el sitio Patrimonio de la Humanidad la Lonja de los Mercaderes de Valencia

Laura García Castellano
Técnica en Turismo (Geoturismo), Guía Turística
laura.garcia.castellano@gmail.com

Antes de explicar el estudio que llevé a cabo, quisiera iniciar este artículo aclarando el motivo que me llevó a la realización del mismo, pues de esta manera quizás llegue a hacer entender al lector lo relevante que supone analizar, investigar y, sobre todo, aportar nuevas fórmulas que nos ayuden a poner en valor la interpretación del patrimonio y muy concretamente, la labor del guía como mediador en la interpretación.

Mi propia experiencia profesional durante casi una década me ha permitido denotar cuán importante es la labor realizada por el guía o intérprete (desde mi punto de vista ambas cosas) incidiendo significativamente en la mejora de la visita y, por tanto, del producto turístico. De hecho, quisiera añadir una definición, obtenida siempre de la lectura de los que son considerados expertos en el campo de la interpretación del patrimonio, como Tilden, Ham y otros, y es la siguiente: “el guía es el capital humano y mediador que crea conexiones entre el patrimonio y el visitante, fomentando su concienciación, su entendimiento e inclusive el aprecio hacia el patrimonio, al brindar experiencias positivas y enriquecedoras al visitante”.

El guía supone una medida importante para difundir aprecio y comportamientos positivos hacia unos recursos que tienen fecha de caducidad, evitando que la actividad turística incida negativamente. Sin embargo, el “guiaje” es una actividad infravalorada, lo que está conllevando a que su ejercicio sea realizado en ocasiones por personal poco cualificado y sin formación, incapaz de transmitir los valores patrimoniales adecuadamente, lo que condiciona la calidad de la visita, e incluso, la imagen del recurso y de la propia profesión. Académicos como Blaya (2006), de la Florida Universitaria de Valencia, admiten este preocupante hecho, reconociendo una cierta degeneración de la profesión y una escasa formación sobre esta disciplina en centros académicos.

Por otro lado, y si nos centramos en el binomio consumo turístico de “nuestro” patrimonio - interpretación de dicho patrimonio, se puede afirmar que el turismo basado en los atractivos culturales

supone una puesta en valor del patrimonio al incentivar su uso y disfrute por el público visitante. Disfrute que suele comportar una experiencia de carácter cultural cualitativa como, por ejemplo, la emoción estética de contemplar el lugar, el sentimiento de vinculación con el pasado, etc. (Bedate *et al.*, 2001). Pero el turismo, y concretamente el desarrollo de actividades recreativas en el patrimonio, también puede ocasionar efectos perniciosos en el recurso (deterioro del monumento, reducción de la calidad de las visitas, promoción de la imagen negativa, etc.) como consecuencia de una planificación inapropiada o por la falta de esta.

Ante esta situación, la interpretación juega una importante labor al promover un equilibrio entre el “uso” y la “existencia” del patrimonio y, además, dotarlo de un valor añadido, ajustando la oferta a una demanda cada vez más exigente. Esto es de vital importancia puesto que el “modo” en el que el visitante consume el recurso influye en la sostenibilidad del lugar, en su satisfacción, y en general, en la imagen percibida de ese patrimonio, e inclusive, de todo el conjunto cultural y urbano.

Por todo ello, consideré necesario realizar un estudio donde se aportase de alguna manera credibilidad, confianza y valor al campo de la interpretación y concretamente al trabajo realizado por un guía intérprete. De esta manera surgió el presente estudio cuyo objetivo, por un lado, era demostrar la importancia de la interpretación como un elemento que debe integrar todo el proceso de visita a un recurso y, por otro, crear un precedente metodológico que abordase un modelo de análisis de los elementos interpretativos personales, es decir, del guiaje.

Fui consciente de la complejidad de este trabajo en aspectos tales como ¿a quién evaluar?, ¿por qué?, ¿cuándo?, ¿dónde? y sobre todo, ¿cómo evaluar?

Finalmente, ante todas estas cuestiones se decidió realizar una investigación denominada de impacto o causal en la Lonja de los Mercaderes de Valencia con

grupos de visitantes seleccionados. Para ello, procedimos a la realización de encuestas antes y después de la visita guiada (modelo causal o de impacto), así como la utilización de otras metodologías de estudio que reforzasen la investigación (observación, entrevistas). El grupo de muestra se decidió que fuera de diferentes características, evaluando a diversos grupos en cuanto a edad y nivel cultural. Sin embargo, interesaba evaluar al propio residente local o de proximidad, puesto que la incidencia del guía en el mismo era más complicada si cabe, ya que el local es conocedor de su patrimonio.

Pero también me encontré durante la elaboración del estudio con determinadas barreras ciertamente complejas. Una de ellas consistía en cómo evaluar las cualificaciones de un guía en cuanto a su nivel cultural, algo ciertamente difícil. En este caso, uno se pregunta dónde está el límite de ese conocimiento. El motivo de este *gap* se debía a que al no existir ningún documento de referencia para el monumento que definiera todos los contenidos interpretativos a divulgar (programa interpretativo), se hacía muy complejo evaluar con rigor la información y los temas presentados en las visitas. Por lo tanto, era preciso que el estudio se centrara en la valoración de la profesionalidad y destrezas del personal intérprete de la Lonja, excluyendo el análisis de los contenidos aportados por el guía.

Otra cuestión existente era cómo valorar las técnicas interpretativas aplicadas por el guía durante la visita, puesto que se podía caer en el sesgo de la subjetividad. Para ello, se decidió realizar la evaluación según el modelo de Benayas y Muñoz (2007), puesto que era un sistema de medición adecuado para nuestro estudio.

No debemos tampoco olvidar que el estudio trataba de evaluar la incidencia de un guía y no de otros medios interpretativos (folletos, cartelería, etc.) en la percepción final del visitante, lo que creaba cierta complejidad evitar dicha influencia. Sin embargo, pudimos observar cómo la Lonja no contaba con otros medios interpretativos de calidad más que el guía, lo que permitía poder evaluar mejor el aspecto que nos interesaba.

Finalmente, y tras solventar aquellos inconvenientes y realizar el estudio, pudimos demostrar empíricamente que la incidencia del guía en los visitantes durante su visita a la Lonja de los Mercaderes de Valencia era positiva, y mejoraba su percepción final. De esta

manera quedaba confirmada la hipótesis principal planteada para el estudio *“El guía intérprete incide positivamente en la visita al patrimonio mejorando la valoración final”*.

Por tanto, la importancia de la labor del personal intérprete del monumento quedaba manifiesta, al ser capaz de satisfacer a un amplio margen de visitantes, en este caso locales, que presentaban características heterogéneas y que albergaban un nivel de familiarización y conocimiento sobre el monumento, en ocasiones elevado, adaptando la visita a cada segmento de demanda.

Los resultados obtenidos también mostraron un aumento del nivel de satisfacción de los visitantes tras realizar la visita guiada a la Lonja. De hecho, surge por parte de los encuestados una intención de repetición (lealtad) y disposición a pagar más, lo que valorizaba el servicio ofrecido tangibilizando su uso.

Otra conclusión obtenida del estudio fue en lo referente a la variable de “aprecio” al patrimonio. Dicha valoración aumentaba tras realizar la visita guiada, afirmando la teoría de Ham (2008) de que la interpretación lleva al entendimiento y, a su vez, al aprecio del patrimonio.

Se encontraron otras cuestiones relevantes, como que la falta de una planificación en la Lonja de Valencia que implemente un programa de interpretación adecuado estaba conllevando a la presencia de importantes deficiencias que afectaban a la calidad de la visita, a la adecuada interpretación y puesta en valor del sitio, a su capacidad de carga y protección, e incluso a su imagen.

En definitiva, los resultados obtenidos abordaron, por un lado, la confirmación de la importancia de la planificación interpretativa para la gestión y creación de adecuados medios que conecten la oferta de la Lonja con las experiencias de los visitantes, y por otro, la relevancia de la labor realizada por el guía intérprete promoviendo unas percepciones positivas y satisfactorias entre los visitantes al monumento. Sin embargo, se sostiene que aunque es evidente que la labor del guía quedaba destacada, en el caso de la Lonja de los Mercaderes estamos a merced de su profesionalidad puesto que su función no se encuentra reforzada por un programa de interpretación que mejore y refuerce la visita y que ponga en valor el potencial del monumento. El guía transmite unos contenidos pero no un mensaje que fomente una emoción generalizada.

Solo espero que con este estudio se pueda de alguna manera allanar el camino en la investigación de un paradigma tan importante, aunque al mismo tiempo complejo, como es la interpretación del patrimonio y, concretamente, los medios interpretativos atendidos por personal. Considero que debemos seguir en esta línea, pues es necesario crear modelos de estudio y análisis que pongan en valor todo lo que significa este campo. Así que: ¡adelante!

Bibliografía

- Bedate Centeno, A. M.; Herrero Prieto, L. C.; Sanz Lara, J. A. (2001). Estudio de la disposición a pagar por un Bien del Patrimonio Histórico Cultural. *Estudios Turísticos* nº 150, pp. 113 - 132.
- Benayas del Álamo, J. y Muñoz Santos, M. (2007). Evaluación de la interpretación en parques nacionales (o saber qué hacemos, cómo lo hacemos y cómo mejorarlo). *Boletín de Interpretación* nº 23, pp. 5-7.
<http://www.interpretaciondelpatrimonio.com/boletín/index.php/boletín/article/view/247>. [Consulta: abril 2011].
- Blaya Estrada, N. (2004). La interpretación del patrimonio como herramienta para la conversión del recurso patrimonial en producto turístico cultural. Reflexiones y propuestas.
<http://www.interpretaciondelpatrimonio.com/docs/pdf/Nuria.pdf>. [Consulta: marzo 2011].
- Ham, S.H. (2008). De la Interpretación a la Protección: ¿hay una base teórica? *Boletín de Interpretación* nº 18, pp.27-31.
- Morales, J. (1998). *Guía para la Interpretación del Patrimonio. El arte de acercar el legado natural y cultural al público visitante*. Consejería de Cultura. Junta de Andalucía.
- Tilden, F. (2006). *La interpretación de nuestro patrimonio*. Asociación para la Interpretación del Patrimonio Edit. (Original publicado en 1957).