

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA  
UNIDAD DE POSGRADO**

**MEJORAMIENTO DE LAS COMPETENCIAS COMUNICATIVAS  
DEL GUIA DE TURISMO EN LA INTERPRETACIÓN DEL  
PATRIMONIO NATURAL Y CULTURAL: PERFIL DEL TURISTA  
EXTRANJERO QUE VISITA CUSCO 2019**



**TESIS  
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE DOCTOR EN TURISMO**

**LIMA – PERÚ**

**2022**



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada  
CC BY-NC-ND**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA**

**UNIDAD DE POSGRADO**

**MEJORAMIENTO DE LAS COMPETENCIAS COMUNICATIVAS DEL  
GUIA DE TURISMO EN LA INTERPRETACIÓN DEL PATRIMONIO  
NATURAL Y CULTURAL: PERFIL DEL TURISTA EXTRANJERO QUE  
VISITA CUSCO 2019**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE DOCTOR EN TURISMO**

**PRESENTADO POR**

**GIANCARLO GALLEGOS PERALTA**

**ASESORA:**

**DRA. NATALIA IJU IREIJO**

**LIMA, PERÚ**

**2022**

## **DEDICATORIA**

A mi hija Melian que impulsa mi vida profesional para darle un mejor futuro.

A mi esposa Melissa, compañera de vida por su apoyo incondicional.

A mi madre por su confianza en mí desarrollo profesional.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a Dios por permitirme conseguir este ansiado logro.

Agradezco a mis profesores por haberme guiado en este camino.

Agradezco a mis familiares y amigos por su apoyo.

Agradezco a la Universidad San Martín de Porres y su plana docente.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

	Páginas
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTOS .....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
RESUMEN .....	ix
INTRODUCCIÓN .....	xii
Descripción de la situación problemática .....	xiv
Formulación del problema .....	xvii
Objetivos de la investigación .....	xviii
Importancia de la investigación .....	xix
Viabilidad de la investigación .....	xx
Limitaciones del estudio .....	xxi
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO .....	23
1.1 Antecedentes de la investigación .....	23
1.2 Bases teóricas .....	29
1.3 Definición de términos básicos .....	60
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES .....	69
2.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas .....	69
2.2 Variables y definición operacional .....	71
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA .....	72
3.1 Diseño metodológico .....	72
3.2 Diseño muestral .....	72

3.3 Técnicas de recolección de datos.....	74
3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.....	75
3.5 Aspectos éticos .....	75
CAPÍTULO IV: RESULTADOS .....	76
4.1 Encuesta a Licenciados en Turismo y Guías Oficiales .....	76
4.2 Modelo de manual de procesos.....	95
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....	103
CONCLUSIONES .....	107
RECOMENDACIONES.....	109
REFERENCIAS .....	111
ANEXOS.....	121

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Función del habla	34
Tabla 2 Función de escuchar	35
Tabla 3 Función de la lectura	36
Tabla 4 Función de la escritura	37
Tabla 5 Tipos de competencias comunicativas	37
Tabla 6 Estándares de la competencia comunicativa para la interpretación patrimonial	39
Tabla 7 Principios de la Interpretación del Patrimonio según Tilden	47
Tabla 8 Principios de la Interpretación del Patrimonio según Cable y Beck	47
Tabla 9 Significados del acrónimo T.O.R.A.	52
Tabla 10 Competencias del Intérprete del patrimonio	56
Tabla 11 Matriz de la operacionalización de las variables	69
Tabla 12 Valores de confianza Z	72
Tabla 13 Pruebas de Confianza de Fiabilidad	74
Tabla 14 Nivel actual de conocimiento de los recursos turísticos culturales del destino Cusco	76
Tabla 15 Nivel actual de conocimiento de los recursos turísticos naturales del destino Cusco.	77
Tabla 16 Nivel actual de conocimiento del turista extranjero.	79
Tabla 17 Nivel actual de conocimiento de las técnicas de conexión intelectual.	80
Tabla 18 Nivel actual de conocimiento de las técnicas de conexión emocional.	82



Tabla 19 Nivel actual de conocimiento de las técnicas de explicación de atributos tangibles.	83
Tabla 20 Nivel actual de conocimiento de las técnicas de explicación de atributos intangibles.	84
Tabla 21 Nivel actual de conocimiento de las técnicas de explicación de conceptos universales.	86
Tabla 22 Nivel actual de conocimiento de las técnicas de explicación de la idea central del recurso.	87
Tabla 23 Nivel actual de conocimiento de las técnicas para promover respeto y custodia del recurso.	88
Tabla 24 Nivel actual de conocimiento de las técnicas para estimular el pensamiento.	90
Tabla 25 Nivel actual de conocimiento de recursos culturales tangibles.	91
Tabla 26 Nivel actual de conocimiento de recursos culturales intangibles.	92
Tabla 27 Nivel actual de conocimiento de recursos naturales tipo fauna.	94
Tabla 28 Nivel actual de conocimiento de recursos naturales tipo flora.	95
Tabla 29 Nivel actual de conocimiento de recursos naturales tipo geográfico paisajístico.	96

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Línea del tiempo de la evolución del concepto de la Interpretación del patrimonio. ....	46
Figura 2 Triángulo Interpretativo propuesto por Interpret Europe – InHerit. ....	49
Figura 3 Triangulo interpretativo propuesto por el National Park Service [NPS]. .....	50
Figura 4 Nivel actual de conocimiento de los recursos turísticos culturales. ....	76

Figura 5 Nivel actual de conocimiento de los recursos turísticos naturales. ....	78
Figura 6 Nivel actual de conocimiento del turista extranjero. ....	79
Figura 7 Nivel actual de conocimiento de las técnicas de conexión intelectual.	80
Figura 8 Nivel actual de conocimiento de las técnicas de conexión emocional.	82
Figura 9 Nivel actual de conocimiento de las técnicas de explicación de atributos tangibles. ....	83
Figura 10 Nivel actual de conocimiento de las técnicas de explicación de atributos intangibles. ....	84
Figura 11 Nivel actual de conocimiento de las técnicas de explicación de conceptos universales. ....	86
Figura 12 Nivel actual de conocimiento de las técnicas de explicación de la idea central del recurso. ....	87
Figura 13 Nivel actual de conocimiento de las técnicas para promover respeto y custodia del recurso. ....	89
Figura 14 Nivel actual de conocimiento de las técnicas para estimular el pensamiento. ....	90
Figura 15 Nivel actual de conocimiento de recursos culturales tangibles. ....	91
Figura 16 Nivel actual de conocimiento de recursos culturales intangibles. ....	93
Figura 17 Nivel actual de conocimiento de recursos naturales tipo fauna. ....	94
Figura 18 Nivel actual de conocimiento de recursos naturales tipo flora. ....	95
Figura 19 Nivel actual de conocimiento de recursos naturales tipo geográfico paisajístico. ....	97
Figura 20 Portada del Manual de Procesos para la Interpretación eficaz del Patrimonio .....	98

Figura 21 Presentación del Manual de Procesos para la Interpretación eficaz del Patrimonio .....	99
Figura 22 Introducción del Manual de Procesos para la Interpretación eficaz del Patrimonio .....	100
Figura 23 Objetivos del Manual de Procesos para la Interpretación eficaz del Patrimonio .....	100
Figura 24 Alcances teóricos del Manual de Procesos para la Interpretación eficaz del Patrimonio.....	101
Figura 25 Estructura de Procesos del Manual de Procesos para la Interpretación eficaz del Patrimonio .....	102
Figura 26 Pautas comunicativas del Manual de Procesos para la Interpretación eficaz del Patrimonio .....	103
Figura 27 Metodologías del Manual de Procesos para la Interpretación eficaz del Patrimonio .....	103
Figura 28 Primer proceso del Manual de Procesos para la Interpretación eficaz del Patrimonio.....	104
Figura 29 Segundo proceso del Manual de Procesos para la Interpretación eficaz del Patrimonio.....	105
Figura 30 Cartilla de Verificación de procesos del Manual de Procesos para la Interpretación eficaz del Patrimonio.....	106
Figura 31 Referencias bibliográficas del Manual de Procesos para la Interpretación eficaz del Patrimonio.....	106
Figura 32 Fotografía de placa al ingreso del Parque Arqueológico de Saqsaywaman.....	161
Figura 33 Fotografía del Corpus Christi en la Ciudad del Cusco 2015.....	161

Figura 34 Fotografía con turistas en el Parque Arqueológico de Saqsaywaman .....	162
Figura 35 Fotografía de muro inca en el claustro y templo de Santo Domingo: Qorikancha.....	162
Figura 36 Fotografía de muro inca Templo de las estrellas dentro del claustro y templo de Santo Domingo: Qorikancha .....	163
Figura 37 Fotografía de acceso al Muse inca - Ciudad del Cusco.....	163
Figura 38 Fotografía del centro textil de Awanakancha - Tour Valle Sagrado	164
Figura 39 Fotografía del Horno colonial en el Mercado artesanal de Písaq ....	164
Figura 40 Fotografía Señalización e ingreso a la red de Caminos inca Km 82. .....	165
Figura 41 Fotografía desde el intipunku viendo la ciudadela del Santuario Histórico de Machu Picchu.....	165
Figura 42 Fotografía de la señalética de la red de caminos inca Ruta 5 [Km 104]. .....	166
Figura 43 Fotografía de la señalética de la red de caminos inca Ruta 1 [Sector Tarayoc].....	167
Figura 44 Fotografía de Bromeliáceas en la red de caminos inca. ....	167
Figura 45 Fotografía Camino Inca por Chachabamba .....	168
Figura 46 Fotografía del recinto de los Morteros en la Llaqta de Machu Picchu .....	168
Figura 47 Fotografía del templo principal en la Llaqta de Machu Picchu .....	169
Figura 48 Fotografía de las montañas Yanantin y una huaca en la Llaqta de Machu Picchu .....	169

## RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo general mejorar las competencias comunicativas del guía de turismo en la interpretación del patrimonio natural y cultural del destino Cusco, a partir de las encuestas que dan a conocer los conocimientos y el perfil actual del guía de turistas, para poder establecer el diseño de un manual de procesos para la interpretación eficaz del patrimonio. La metodología usada fue la del diseño transeccional correlacional-causal, basados principalmente en encuestas, las cuales fueron validadas por el coeficiente de Cronbach. Se realizó encuestas con el método de Likert para determinar el grado de conocimientos, que se concretizaron con el uso de los siguientes métodos y técnicas: el análisis de documentos y encuestas realizadas a licenciados en turismo y guías turísticos provenientes de instituto. Para la población y muestra del estudio se tuvo a los guías turísticos del destino Cusco. De esta población, se seleccionó una muestra de 72 guías turísticos . Se concluye que los conocimientos en temas de recursos, audiencia y técnicas deben mejorarse a través del uso de la metodología de la interpretación del patrimonio como instrumento principal del ejercicio competitivo del guía, otorgando los fundamentos teóricos y metodológicos necesarios para conseguir el proceso de la competencia expresiva en la interpretación patrimonial de recursos turísticos. El aporte principal del estudio es el diseño de un manual que pueda servir de soporte académico en la formación de guías turísticos de nivel universitario y técnico para mejorar las competencias comunicativas y conocimientos actuales en la interpretación del patrimonio.

Palabras clave: Turismo, competencias en la Interpretación del patrimonio, guías de turismo, recursos turísticos, perfil del turista, estándares, mensaje interpretativo.

## **ABSTRACT**

The main aim of this research is to improve the communication skills of the tourist guide in the interpretation of the natural and cultural heritage in the Cusco destination, based on surveys that reveal the knowledge and current profile of the tourist guide, in order to establish the design of a process manual for the effective interpretation of heritage. The methodology used was that of the causal-correlational transectional design, based mainly on surveys, which it was validated using the Cronbach coefficient. The Surveys were carried out using the Likert method to determine the degree of knowledge, which were concretized with the use of the subsequent approaches and techniques: the analysis of documents and surveys carried out on graduates in tourism and tourist guides from the institute. For the population and sample of the study, we got the tourist guides of the Cusco destination. From this population, a convenience sample of 100 tourist guides were selected. It is concluded that knowledge on issues about of resources, audience and techniques should be improved using the methodology of heritage interpretation as an essential tool for the competitive performance of the guide, providing the theoretical and methodological foundations necessary to achieve the development of communicative competence. in the heritage interpretation of tourist attractions. The main contribution of the study is the design of a manual that can serve as academic support in the training of tourist guides at university and technical level to improve communication skills and the current knowledge in interpreting heritage.

Keywords:

Tourism, competences in the Heritage Interpretation, tourist guides, tourist resources, tourist profile, standards, interpretive message.

## ABSTRAKT

Das wichtige Ziel dieser Arbeit ist es, die Kommunikationsfähigkeiten des Guides bei der Interpretation des Natur- und Kulturerbes in dem Touristischen Ziel Cusco zu verbessern, basierend auf Umfragen, die das Wissen und das aktuelle Profil des Guide aufdecken, um die Entwurf eines Verfahrenshandbuchs zur effektiven Interpretation des Erbes. Als Methodik wurde das kausal-korrelationale transsektionale Design verwendet, das hauptsächlich auf Befragungen basiert, die mit dem Cronbach-Koeffizienten validiert wurden. Zur Ermittlung des Wissensstandes wurden Befragungen mit der Likert-Methode durchgeführt, die mit folgenden Methoden und Techniken konkretisiert wurden: Dokumentenanalyse und Befragungen von Lizenzierten im Tourismus und Guides des Instituts. Für die Bevölkerung und die Stichprobe der Studie haben wir die Reiseführer der Destination Cusco erhalten. Aus dieser Population wurde eine Convenience-Stichprobe von 100 Reise-guides ausgewählt. Es wird der Schluss gezogen, dass das Wissen über Fragen zu Ressourcen, Publikum und Techniken durch den Einsatz der Methodik der Interpretation des Erbes als wesentliches Instrument für die wettbewerbsfähige Leistung des Leitfadens verbessert werden sollte, indem die theoretischen und methodischen Grundlagen bereitgestellt werden, die für die Entwicklung von Kommunikationskompetenz bei der Interpretation des Erbes von Touristenattraktionen. Der Hauptbeitrag der Studie ist die Gestaltung eines Handbuchs, das als akademische Unterstützung bei der Ausbildung von Guides auf universitärem und technischem Niveau dienen kann, um die Kommunikationsfähigkeiten und die aktuellen Kenntnisse in der Interpretation des Erbes zu verbessern.

### Keywords:

Tourism, competences in the Heritage Interpretation, tourist guides, tourist resources, tourist profile, standards, interpretive message.



NOMBRE DEL TRABAJO

**TESIS CONCLUIDA 2022 GIANCARLO GALLEGOS 04 DE JUNIO 2022.docx REPORTE**

AUTOR

**GIANCARLO GALLEGOS**

RECuento de palabras

**31678 Words**

RECuento de caracteres

**176042 Characters**

RECuento de páginas

**164 Pages**

Tamaño del archivo

**8.6MB**

Fecha de entrega

**Jun 10, 2022 4:50 PM GMT-5**

Fecha del informe

**Jun 10, 2022 5:02 PM GMT-5****● 16% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 14% Base de datos de Internet
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 9% Base de datos de trabajos entregados

**● Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

## INTRODUCCIÓN

Las competencias comunicativas del guía de turismo en la interpretación del patrimonio natural y cultural, son un factor de eficacia profesional, que van más allá del sentido de la comunicación y se convierten en una capacidad profesional.

A nivel Internacional es un tema poco abordado, siendo muchas veces confundido como la habilidad verbal de comunicar las características del recurso natural o cultural mostrado. Según Morales (2008) la interpretación del patrimonio busca ser una disciplina de cómo pueden ser explicados los significados más importantes de recursos visitados, de manera que éstos sean apreciados y conservados por los visitantes a lugares considerados patrimonio natural o cultural.

En Perú se preparó dos manuales: la Guía de Interpretación del Patrimonio (Natural y Cultural) (2011) y el manual de La interpretación del patrimonio natural y cultural (2013), las cuales son el aporte académico importante sobre el tema de competencias comunicativas de los guías turísticos en entornos patrimoniales, dado que dichas competencias aún se dan por sentados como una capacidad de brindar información estructurada sin considerar aspectos inherentes a las características e intereses de los visitantes y tampoco lograr la tan ansiada conexión intelectual o emocional.

En Cusco considerado el destino turístico más importante del país, posee profesionales que aún persisten en solo informar los hechos con información estructurada, sin tomar en cuenta que la competencia comunicativa en la interpretación del patrimonio sea considerada como una capacidad profesional de explicar los fenómenos patrimoniales y que se logre la conexión emocional e intelectual entre el recurso y el visitante.

La problemática actual referente a la carencia de competencias comunicativas eficaces del guía de turismo en la interpretación del patrimonio natural y cultural, obedece a la confusión y poco entendimiento por parte de los guías turísticos sobre las técnicas comunicativas de la interpretación del patrimonio. El desconocimiento sobre dichas técnicas se debe mayormente a una débil formación académica impartida en centros de estudio técnico y universitario, que poseen una estructura curricular de estudios desactualizada y muchas veces antigua. Las habilidades o competencias comunicativas de los guías turísticos pueden ser comparables a las técnicas comunicativas de la interpretación, razón por la cual el presente estudio utilizó la investigación transeccional correlacional causal, en los cuales, se describieron componentes relacionados a las competencias comunicativas de los guías turísticos de acuerdo al perfil del turista que visita Cusco el año 2019. El tamaño de la muestra a conveniencia del autor fue de 100 Guías turísticos que fueron encuestados con cuestionarios estructurados usando el método Likert para definir el nivel de conocimiento de las competencias comunicativas de la labor de guía en la interpretación del patrimonio.

Se planteó la pregunta: ¿Pueden mejorarse las competencias comunicativas del guía de turismo en la interpretación del patrimonio natural y

cultural según el perfil del turista extranjero que visita Cusco 2019?, cuyo objetivo principal fue mejorar las competencias comunicativas del guía de turismo en la interpretación del patrimonio natural y cultural del destino Cusco y de esta forma establecer el modelo de un manual de procesos para la interpretación eficaz del patrimonio. La hipótesis planteada indica que el mejoramiento de las competencias comunicativas del guía de turismo en la interpretación del patrimonio natural y cultural del destino Cusco, sirvió para el diseño de un modelo de procesos para la interpretación eficaz del patrimonio.

Para llevar a cabo el estudio, el trabajo se ha estructurado en 4 capítulos, el capítulo primero establece el marco teórico en cual trata de referencias de investigación, contextos teóricos y definición de vocablos básicos relacionados a las competencias comunicativas del guía turístico; en el segundo capítulo establecemos las hipótesis y variables, donde se formulan la hipótesis principal y derivadas, variables y definición operacional del presente tema de investigación. El tercer capítulo trata sobre la metodología, conteniendo el diseño metodológico, el diseño muestral, las técnicas de recolección de datos, las técnicas estadísticas para el procesamiento de la información, y aspectos éticos del estudio y en el capítulo final tenemos la discusión, seguida de las conclusiones y las recomendaciones del tema tratado, y finalmente tenemos las referencias bibliográficas y los anexos.

#### Descripción de la situación problemática

Existen organismos que promueven la interpretación del patrimonio en espacios o áreas geográficas que contengan valores patrimoniales tanto naturales como culturales; y la mayoría de dichos organismos basan sus

principales lineamientos en los principios de Tilden (2019), los cuales son utilizados para ofrecer servicios académicos y capacitaciones, así como entes consultores privados. Entre los principales organismos a nivel mundial tenemos: La Association for Heritage Interpretation [AHI] (2021), con sede en Reino Unido, la Interpretation Australia (2021), en Australia, la Interpretation Canada (2021) de Canada, la Interpret Europe (2021), en Europa, la Interpretation Network New Zealand (2021) en Nueva Zelanda, la National Association for Interpretation (2019), en los Estados Unidos de Norteamérica y la Asociación Mexicana de Interpretes del Patrimonio (2021) en México. Es también importante recalcar que no existe aún un organismo en Perú, que pueda enfocar o practicar esta disciplina en sus parques nacionales u otros lugares con recursos de orden natural y cultural.

No obstante el gobierno del Perú, teniendo en cuenta la importancia de la interpretación del patrimonio a nivel mundial, en los años 2011 y 2013 en el marco del proyecto PERÚ BIODIVERSO y el Ministerio del Ambiente, elaboró dos manuales: la Guía de Interpretación del Patrimonio (Natural y Cultural) (2011) y el manual de La interpretación del patrimonio natural y cultural (2013), con la ayuda de la Sociedad Alemana de Cooperación Internacional (GIZ, 2021) y la contribución del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR, 2021). Dichos manuales siguen los lineamientos de la Asociación de Interpretación del Patrimonio (2019), así como siguen los principios de Tilden (2019) y se basan en el modelo de la *National Park Service* – [NPS] (2019), además que sirven como insumo para futuras capacitaciones a diferentes profesionales, entre ellos los guías profesionales de turistas.

Los guías turísticos están respaldados por diferentes marcos normativos a nivel mundial, en el Perú tenemos la Ley N° 28529 Ley del Guía de Turismo del MINCETUR (2005), la cual tiene el principal objetivo, normar el desempeño y labor del guía turístico, realizado por licenciados y guías turísticos oficiales, que poseen títulos profesionales, correctamente inscritos en los organismos competentes de turismo. Entre sus funciones está la de informar sobre los valores naturales y culturales además de promover su conservación y dar información básica al turista. Pero no se considera la interpretación del patrimonio como tal, entendiéndose que toda información ofrecida por estos profesionales sea considerada y/o establecida como interpretación del patrimonio.

En ese sentido el problema de la presente investigación plantea que, en base al trabajo de campo previo, no se percibe una adecuada interpretación de los recursos naturales y culturales, además que no satisface la conexión intelectual y emocional del atractivo turístico con el visitante en el destino Cusco, razón por la cual el presente estudio intenta establecer lineamientos de la mejora de las competencias comunicativas de los guías turísticos, los cuales pueden ser establecidos como técnicas adecuadas de la interpretación del patrimonio basado en los recursos turísticos visitados según la lista de atractivos del perfil del turista extranjero que visita Cusco al año 2019. Asimismo, se propone un diseño de manual de procesos para la interpretación eficaz del patrimonio, como producto del diagnóstico y elaboración de lineamientos para todo guía de turistas que labore en entornos patrimoniales.

Para lograr este propósito se debe entender que las competencias comunicativas, se basan en tres conocimientos que debe poseer todo guía

turístico al realizar la labor de interpretación del patrimonio. Estos conocimientos son el conocimiento de los recursos (patrimonio natural y cultural), conocimiento de la audiencia (visitantes) y el conocimiento de técnicas adecuadas (utilizadas por el intérprete para comunicar los valores patrimoniales de los recursos). Al respecto Morales *et al.* (2009) menciona que, para lograr una adecuada y eficaz interpretación del patrimonio se tiene que combinar las tres competencias las cuales son: la capacidad en el conocimiento del recurso, la capacidad en el conocimiento de la audiencia y por último la capacidad en el conocimiento de las técnicas adecuadas, las cuales deben estar presentes en toda actividad interpretativa para que ésta sea completa y efectiva. Cabe recalcar que dicho autor emplea fuentes de información del modelo denominado “Competencias fundamentales para intérpretes del servicio de parques nacionales” propuesto en los Estados Unidos por el Servicio Nacional de Parques (2019), o *National Park Service* – [NPS] en sus siglas en inglés.

Es necesario indicar que para lograr la propuesta de lineamientos de mejora se tiene como primer objetivo caracterizar los valores patrimoniales de los recursos turísticos de orden natural y cultural. Como segundo objetivo determinar las características e intereses de los visitantes del patrimonio natural y cultural del destino Cusco. Como tercer objetivo se busca proponer los lineamientos de mejora de las competencias comunicativas de los guías turísticos del destino Cusco, en las técnicas de la interpretación del patrimonio, todos ellos basados y contemplados en el perfil del turista extranjero que visita Cusco el año 2019. Y como último objetivo se pretende diseñar un modelo de manual de procesos para la interpretación eficaz del patrimonio, lo que puede

mejorar significativamente las competencias comunicativas de todo guía turístico.

Es importante recalcar que la competencia comunicativa en la interpretación del patrimonio, va más allá del sentido de la comunicación y se convierte en una capacidad profesional, para facilitar experiencias significativas, relevantes e inclusivas que profundizan la comprensión y amplían las perspectivas e inspiran el compromiso con el mundo que nos rodea.

### **Formulación del problema**

Problema general

¿Son las competencias comunicativas del guía de turismo, eficaces para la interpretación del patrimonio según el perfil del turista extranjero que visita Cusco en 2019?

### **Problemas específicos**

1.- ¿Pueden los niveles de conocimiento del recurso, mejorar las competencias comunicativas del guía de turismo en la interpretación del patrimonio según el perfil del turista extranjero que visita Cusco 2019?

2.- ¿Puede el nivel de conocimiento de la audiencia, mejorar las competencias comunicativas del guía de turismo en la interpretación del patrimonio según el perfil del turista extranjero que visita Cusco en 2019?



3.- ¿Pueden los niveles de conocimiento de técnicas interpretativas, mejorar las competencias comunicativas del guía de turismo en la interpretación del patrimonio según el perfil del turista extranjero que visita Cusco en 2019?

4.- ¿Pueden las competencias comunicativas del guía de turismo en la interpretación del patrimonio según el perfil del turista extranjero que visita Cusco en 2019, establecer el diseño de un manual de procesos para la interpretación eficaz del patrimonio?

### **Objetivos de la investigación**

#### Objetivo general

Verificar la eficacia de las competencias comunicativas del guía de turismo, para la interpretación del patrimonio según el perfil del turista extranjero que visita Cusco en 2019.

#### Objetivos específicos

1.- Medir el conocimiento del recurso, para la mejora de las competencias comunicativas del guía de turismo en la interpretación del patrimonio.

2.- Medir el conocimiento de la audiencia, para la mejora de las competencias comunicativas del guía de turismo en la interpretación del patrimonio.

3.- Determinar las técnicas interpretativas, para la mejora de las competencias comunicativas del guía de turismo en la interpretación del patrimonio.

4.- Elaborar las pautas para el diseño de un manual de procesos para la interpretación eficaz del patrimonio, a partir de las competencias comunicativas del guía de turismo en la interpretación del patrimonio.

### **Importancia de la investigación**

Analizar y establecer el nivel de conocimiento de las capacidades comunicativas del guía de turistas en la interpretación de recursos naturales y culturales para el aporte teórico de conocimientos que puedan ser utilizado por otras investigaciones que planteen nuevas estrategias para el incremento de la calidad en los productos y servicios de índole turística, en lo concerniente a la labor del guía de turismo.

Asimismo, a través de la investigación se busca aportar los conocimientos que conllevan a proponer el mejoramiento de las competencias comunicativas del guía de turismo al interpretar los recursos patrimoniales naturales y culturales del destino Cusco, lo que contribuye indirectamente a elevar la imagen del destino e incrementar la calidad de servicio.

Redactar el aporte de trabajo de investigación en la actividad turística, genera bases teóricas que son el insumo para mejorar cualitativamente la labor del guía turístico y elevar la calidad del servicio de explicación y comunicación de los recursos patrimoniales a visitantes de toda índole.

A través de la propuesta se establecerá procesos que se pueden seguir para realizar la interpretación de recursos patrimoniales tanto naturales como culturales de manera eficaz a través de la aplicación de competencias comunicativas identificadas en la presente investigación; dicha guía se podrá aplicar en los diferentes destinos a nivel nacional. No obstante, también puede

ser utilizado en la instrucción académica de guías turísticos para mejorar sus competencias.

### **Viabilidad de la investigación**

Se cuenta con información bibliográfica de autores reconocidos internacionalmente, que hicieron posible la elaboración del marco teórico, asimismo fueron la inspiración para plantear de mejor manera la problemática del presente estudio, así como las variables del mismo. La información de páginas web de organismos internacionales, así como de entidades públicas y privadas facilitaron la información fidedigna para el desarrollo de la información, de otra manera también se utilizó el perfil del visitante que viene a Cusco al año 2019, información que posee datos estadísticos sobre la demanda turística. No obstante, se usó información al año 2020 y 2021, sobre la realidad de la actividad turística en pandemia. Dicha información provee información y data que refuerza el marco teórico y las conclusiones del presente estudio. Se cuenta con la asesoría y acompañamiento de los expertos quienes participaron de las encuestas estructuradas. Asimismo, se posee información brindada por la población muestra. Se contó con la bibliografía de autores que aportaron las variables de investigación.

### **Limitaciones del estudio**

Una de las principales limitantes es la Pandemia de COVID 19, afectando parcialmente la obtención de información de trabajo de campo, en el sentido de

que las entrevistas se realizaron vía online, en base a la experiencia del investigador considera que de haber sido posible hacer entrevistas de forma presencial se hubiese obtenido información más relevante estadísticamente hablando. Por otro lado, no se obtuvieron tesis doctorales a nivel nacional que contengan las variables de investigación, por tal motivo se utilizaron algunos artículos científicos y tesis magistrales, los cuales tienen ya una antigüedad de más de 6 años lo que limita la relevancia y actualidad de la redacción de antecedentes científicos de orden nacional.

Otra limitante de orden nacional es poseer solo dos manuales elaborados al año 2011 y 2013, por el Estado Peruano a través del Ministerio del Ambiente, los cuales redactan aspectos importantes sobre interpretación del patrimonio, no obstante, en uno de ellos justifican que dicho manual puede ser utilizado por “orientadores turísticos”, personas que en la mayoría de las veces no poseen preparación académica y pueden realizar la función de guías, lo que lamentablemente desdice la labor profesional y de las competencias de guías turísticos con estudio académico apropiado.

Otras limitantes como el de carácter teórico-conceptual y práctico se encontraron al buscar estudios de interpretación del patrimonio en el Perú.

## CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

### 1.1 Antecedentes de la investigación

El presente estudio posee los siguientes antecedentes de orden internacional y nacional:

#### 1.1.1 Antecedentes Internacionales

Pino y Sánchez (2019), en su artículo “La superación profesional de los guías de turismo para el desarrollo de la competencia comunicativa en interpretación patrimonial. Reto de responsabilidad social” publicado en la REVISTA RECUS. Revista Electrónica Cooperación Universidad – Sociedad, tiene como objeto determinar las insuficiencias de los guías de turistas en función en el desarrollo de la competencia comunicativa en la interpretación de recursos patrimoniales. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo y cualitativo, con entrevistas a guías de turismo y agentes de viaje y profesores de turismo. La muestra de encuestas se llevó a cabo a empleados de la agencia de viajes y turismo Gaviota Tours con 70 guías empleados, directores y docentes de formación en el instituto FORMATUR. Los resultados indican que los guías de turistas requieren la capacidad comunicativa para la interpretación de recursos patrimoniales asociadas a las tendencias actuales y la asimilación de teorías y nuevas metodologías pertinentes a la estructura de los pilares esenciales de la interpretación patrimonial.

El aporte para el presente estudio radica en que se expone un problema de formación profesional, la cual se utiliza como limitantes debido al desconocimiento de

la calidad y uso de la interpretación patrimonial y su metodología para el guiado turístico, lo que mejoraría la actual deficiente malla curricular para profesionales de esta índole en Cuba.

Pino *et al.* (2018), en su artículo “Competencias comunicativas de los guías de turismo para interpretar el patrimonio” proponen como objetivo general generar un marco teórico de las capacidades comunicativas de los guías de turistas para conseguir la interpretación del patrimonio. La teoría inicia con el uso de metodologías cuantitativas y cualitativas, que sirven para observar, interpretar y comprender el objeto de estudio. Dichas metodologías se concretizaron con el uso de los siguientes métodos y técnicas: el análisis-síntesis; la inducción-deducción; lo histórico-lógico; lo sistémico-estructural; el análisis de documentos; la encuesta; y finalmente la entrevista grupal e individual. La muestra de estudio fueron guías de turistas y directivos de la Agencia de viajes y Turismo Gaviota Tours, profesores del Centro de certificación de guías de turismo. De dicha población, se escogió una muestra conveniente de 70 guías, tres directivos de la agencia de viaje, dos directivos y cinco docentes del Centro de certificación de guías de turismo. Se concluye que se debe programar acciones dirigidas a formar profesionales entendidos en la interpretación patrimonial como herramienta esencial del desempeño competitivo del guía, otorgando los fundamentos teóricos y metodológicos necesarios para conseguir el proceso de la comunicación en la interpretación patrimonial de recursos turísticos. El aporte principal del artículo es esencialmente en dar énfasis a la capacidad comunicativa de la interpretación patrimonial que se realiza en la presente tesis, la cual en si está contenida en la

aplicación de las competencias de conocimiento de las técnicas apropiadas para la interpretación del patrimonio.

Topler *et al* (2017). en su artículo científico titulada: *Communication skills in the tourism sector – The role of tour guides in presenting attractions*, publicado en la revista *TOURISMOS: An International Multidisciplinary Refereed Journal of Tourism*, tiene como objetivo principal experimentar el grado de discernimiento de la belleza por parte de los turistas con guía turístico y sin él. Como metodología de estudio se obtuvo a partir del diseño experimental de dos grupos y la técnica denominada pretest-postest. El experimento fue de tipo laboratorio para lo cual se utilizó una escultura de arte de una renombrada artista como herramienta de laboratorio. El instrumento se utilizó para examinar hasta qué punto los encuestados evaluaron el objeto mostrado como hermoso. Los encuestados evaluaron 45 palabras que son sinónimos en los tres idiomas (croata, serbio y esloveno) y se refieren a algunas de las dimensiones de la belleza. La escala era de cinco grados, con una calificación de cero [0] en el sentido de que el encuestado no siente en ningún caso la escultura como hermosa, y la calificación de cinco [5], que el encuestado percibió la escultura como perfectamente hermosa. Los términos se dividieron en cinco factores: 1. Autenticidad, 2. Coloración 3. Fascinación, 4. Perfección y 5. Características de la persona. La consistencia de la escala interna es muy alta, el alfa de Cronbach es .97. Para la muestra los participantes en el experimento fueron estudiantes de la Universidad de Maribor (Eslovenia), la Universidad Libertas de Zagreb (Croacia) y la Universidad de Tims Novi Sad (Serbia). En el primer grupo participaron 27 estudiantes de Croacia, 59 estudiantes de Eslovenia y 30 estudiantes de Serbia. En el segundo grupo participaron 23 estudiantes de

Croacia, 40 de Eslovenia y 35 de Serbia. El primer grupo incluyó un total de 116 estudiantes y 98 estudiantes participaron en el segundo grupo. Un total de 214 estudiantes participaron en este proyecto. De estos, un total de 125 eran mujeres jóvenes y 61 hombres. El aporte teórico del artículo para el presente estudio, radica en usar las conclusiones de dicho estudio para justificar y probar las competencias comunicativas del guía turístico como intérprete del patrimonio al lograr las conexiones intelectuales y emocionales usando lenguaje verbal y no verbal.

Jahwari *et al.* (2016), en su artículo científico "*Evaluating communication competency of tour guides using a modified importance-performance analysis (MIPA)*" presentado en la revista *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, tiene como objetivo general evaluar la competencia comunicativa de los guías turísticos mediante un análisis modificado de importancia-desempeño o en inglés *modified importance-performance analysis (MIPA)*. Para su metodología se recopilaron datos de 387 guías turísticos profesionales que representan el 38 por ciento de todos los guías turísticos en Antalya, Turquía. El estudio además realiza análisis de factores utilizando 32 ítems de competencia de comunicación para determinar las dimensiones de desempeño subyacentes. A esto le sigue el enfoque MIPA para identificar estadísticamente la brecha entre los factores que los guías turísticos consideran importantes y sus percepciones de cómo se desempeñan en estos factores. Como resultado el estudio revela que los guías turísticos necesitan mejorar las habilidades verbales como la gramática, la forma de hablar y la elección de palabras, así como los comportamientos no verbales como la accesibilidad y la capacidad de permanecer amigables mientras mantienen un cierto espacio personal.



Concluyéndose que los resultados del estudio brindan a los operadores turísticos y a la Asociación de guías turísticos profesionales una plataforma desde la cual pueden lanzar seminarios y talleres educativos para mejorar la competencia comunicativa de los guías turísticos.

El aporte que ofrece este artículo al presente estudio es la metodología denominada análisis de importancia-desempeño modificado o MIPA en sus siglas en inglés, la cual podría ser utilizado en las encuestas para conocer las competencias comunicativas de los guías turísticos del destino Cusco.

Beorlegui (2016), en su tesis doctoral “Interpretación del Patrimonio a través del Análisis de las Técnicas utilizadas en el Museo de Jamtli”, de la Universitat de Barcelona, tiene como objeto, comprobar la importancia didáctica de los métodos de la interpretación del patrimonio utilizadas en el museo de Jamtli. La metodología usada fue la investigación cuantitativa y cualitativa partiendo del método hipotético deductivo, para plantear premisas generales para obtener conclusiones que validen o invaliden las hipótesis planteadas iniciales de los datos obtenidos a través de entrevistas, encuestas, diario de trabajo y observaciones. El universo de la investigación fue personas individuales mayores de 18 años o en grupo, pero no escolar. La muestra fue de 132 personas turistas al museo y el método fue cuestionario durante dos semanas entre julio y agosto de 2014. Los resultados obtenidos serán utilizados por estudios posteriores los cuales permiten un marco teórico de la interpretación patrimonial en museos.

El aporte principal de la tesis desarrollada al presente estudio radica en las metodologías tanto cuantitativas como cualitativas para realizar la investigación a través de cuestionarios de valoración de los visitantes.

### 1.1.2 Antecedentes Nacionales

Alemán (2014), en su artículo titulado “Reflexiones sobre la interpretación del Patrimonio” presentada en la Revista Cultura, tiene como objeto realizar un compendio literal de sobre teorías de la interpretación del patrimonio, para considerarlos en los diseños turísticos futuros. Metodológicamente desarrolló el uso tablas sobre conceptos, teorías y principios para reflexionar sobre los conceptos y sus usos. Se concluye que la interpretación del patrimonio salvaguarda valores culturales materiales e inmateriales, además indica que se deben considerar los siguientes puntos de la comunicación básica como: la información importante, que sea atractiva y disfrutable, donde el público no es cautivo a razón que no está obligado a atender en la actividad, y debe formar significados en los participantes o visitantes.

El aporte que se tiene para el presente estudio, es en relación al uso del concepto de patrimonio como expresión cultural utilizada en el guión de explicación turísticas, y como los intérpretes del patrimonio buscan que los visitantes lleguen a sus conclusiones y significados a partir de la visita a recursos patrimoniales.

### 1.2 Bases teóricas

Las siguientes bases teóricas que sustentan la presente investigación; surgen a partir del desarrollo de conceptos, teorías y definiciones de las variables de estudio, los cuales permitirán el aporte y construcción de nuevas teorías que serán redactadas como base del presente estudio.

### 1.2.1 Competencias Comunicativas

La *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization* – [UNESCO] (2017), indica que

La competencia comunicativa involucra entender y producir palabras apropiadas y otras formas de comunicación de manera que tengan sentido no sólo para el hablante, sino también para los demás.

Definición de competencia comunicativa. El término se refiere tanto al conocimiento tácito de una lengua como a la capacidad de utilizarla con eficacia. (ThoughtCo, 2019).

Entonces tenemos que dar cuenta del hecho de que un niño normal adquiere el conocimiento de las oraciones no sólo como gramaticales, sino también como apropiadas. Adquiere competencia sobre cuándo hablar, cuándo no, y sobre qué hablar, con quién, cuándo, dónde y de qué manera. En resumen, un niño se vuelve capaz de realizar un repertorio de actos de habla, de participar en eventos de habla y de evaluar su realización por parte de otros. Esta competencia, además, es parte integral de las actitudes, valores y motivaciones relativas a la lengua, sus características y usos, y parte integral de la competencia y las actitudes hacia la interrelación de la lengua con el otro código de conducta comunicativa. (ThoughtCo, 2019).

Importancia de las Competencias Comunicativas. Sánchez y Brito Guerra (2015), indican que las tres competencias comunicativas: interpretativa, argumentativa y propositiva, son importantes al complementarse una a la otra para crear habilidades al momento de pensar y articular fluidamente el lenguaje al requerirse el desarrollo de nuestros conocimientos ( p. 126).

Se tiene conocimiento que la competencia comunicativa como capacidad formadora del proceso de comunicación, usa conectores adecuados para entender diferentes escenarios comunicativos. Es comunicarse gramaticalmente con significado social y referencial que posee el mensaje.

La comunicación se transmite al hablar, escuchar, leer y escribir, ya que son habilidades lingüísticas que se desempeñan en distintos ámbitos poseen distintas funciones como: El habla nos sirve para transmitir nuestras ideas a otras personas:

Tabla 1

*Función del habla*

Ámbitos	Funciones
En lo social	Ayuda a vincular personas, transmitiendo lo que pensamos, como pueden ser experiencias, anécdotas, opiniones chistes, etc.
En lo familiar	Ayuda a expresar nuestras opiniones e informaciones para que nuestra familia escuche.

En lo económico	Ayuda a defender nuestras creencias en relación a un costo, argumentando nuestra postura o demostrando nuestros conocimientos sobre una determinada compra
En lo académico	Ayuda a exponer de mejor manera los conocimientos en durante nuestra vida de estudiante, así como a transmitir opiniones de forma clara y directa.
En lo profesional	Ayuda a presentar ideas al mundo, demostrando seguridad al hablar, al presentarnos y en busca de un empleo.

---

*Nota:* Adaptado de Canale (2020)

La tabla 1 pretende enfatizar las principales funciones del habla desde un punto de vista doméstico, del cual podemos rescatar que el habla en el ámbito profesional mejora la seguridad al hablar; dicha aseveración es una cualidad intrínseca de toda competencia comunicativa. Así tenemos que:

Tabla 2

*Función de escuchar*

Ámbitos	Funciones
En lo social	Ayuda a captar la opinión de alguien, procesándola y entendiéndola para comentarla mediante el habla lo que nos permite estrechar vínculos con otras personas.
En lo familiar	Escuchar al “jefe de familia” ayuda en optimizar nuestra organización como familia.
En lo económico	Escuchar ayuda a comprender los valores, los motivos y consecuencias del alza de un precio en términos económicos.
En lo académico	Escuchar una clase ayuda a comprender las ideas que se nos transmite al mismo tiempo que adquirimos conocimientos.
En lo profesional	Escuchar y acatar órdenes nos ayuda a entender razones cruciales para una determinada acción o situación importante.

---

*Nota:* Adaptado de Canale (2020)

La tabla 2 sobre las funciones del escuchar, en el ítem referente al ámbito social nos proporciona la importancia de saber captar la opinión de los demás, lo cual mejora la capacidad comunicativa.

La lectura es importante para aprender áreas del conocimiento, que se necesitan para el desempeño escolar o profesional. Es así que:

Tabla 3

Función de la lectura

Ámbitos	Funciones
En lo social	Ayuda a informarnos por medios gráficos y escritos de lo que ha pasado y está pasando en el mundo, y de este modo adquirir conocimiento para nuestras decisiones cotidianas.
En lo familiar	Ayuda a fomentar la conexión familiar a través de la lectura por ejemplo, un padre que lee un cuento a su hijo puede mejorar su comunicación con éste. Así como también ayuda a recibir y comprender mensajes por algunos medios de comunicación en el entorno familiar.
En lo económico	Ayuda a comprender los antecedentes, razones o conceptos sobre los cambios de la economía en todos los ámbitos sociales.
En lo académico	Ayuda a mejorar la capacidad de atención y concentración, lo que genera reflexión y diálogo en nuestro léxico y cultura.
En lo profesional	Ayuda a comprender las exigencias académicas de los puestos laborales, ver los contratos de trabajo, lo que ayuda a la mejor decisión en lo profesional.

*Nota:* Adaptado de Canale (2020)

Escribir es la acción de graficar nuestra lengua como medio de representación comprensible en la comunicación humana. Es por eso que:

Tabla 4

Función de la escritura

Ámbitos	Funciones
En lo social	Ayuda a compartir opiniones sobre temas específicos en algún medio escrito o plataforma virtual.
En lo familiar	Ayuda a vincular ya sea por redes sociales o mediante cartas las conexiones familiares.
En lo económico	Ayuda a la redacción y comunicación de posturas sobre temas en el entorno económico familiar o social.
En lo académico	Ayuda a crear o redactar trabajos y presentaciones que permiten el avance de los conocimientos.
En lo profesional	Ayuda a la redacción y creación de perfiles profesionales, lo que mejora la imagen profesional de las personas.

*Nota.* Adaptado de Canale (2020)

Tipos de competencias comunicativas

Según el lingüista Canale (2020), existen cuatro tipos de competencias comunicativas interrelacionadas:

Tabla 5

*Tipos de competencias comunicativas*

Competencias	Conceptos
Competencia gramatical	Agrupación de conocimientos léxicos, sintácticos, semánticos, etc. que se adquieren de un idioma extranjero.
Competencia sociolingüística	Muestra al contexto y adecuación de la comunicación entre interlocutores.
Competencia discursiva:	Es la capacidad de elaborar un mensaje correcto y coherente para lograr la comunicación.

Competencia estratégica: Es compensar errores de comunicación a través de recursos verbales y no verbales. Puede usarse ante la carencia de las competencias anteriores.

---

*Nota.* Adaptado de Canale (2020)

Competencias comunicativas en el guiado turístico. Entre los problemas más recurrentes en el turismo de hoy en día, encontramos que, en la labor de los guías, estos profesionales hablan sin cesar sobre un tema sin saber si es relevante para su audiencia. Asimismo, la experiencia de campo ha demostrado que todo guía turístico, indistintamente si está en un lugar patrimonial importante o cualquier recurso con características naturales o culturales, cree poseer la competencia comunicativa en la interpretación del patrimonio. La actividad informativa que se otorga a los visitantes se convierte en una brecha, la cual no necesariamente cumple con la conexión intelectual o emocional que se debiese realizar como parte del proceso interpretativo; mucha de esta problemática es por el desconocimiento de las técnicas comunicativas de la interpretación del patrimonio.

Las competencias comunicativas en el guiado turístico, son entendidos como un principio de eficiencia que va más allá de los códigos lingüísticos convirtiéndose en una competencia profesional, razón por la cual este factor aplicado a la interpretación del patrimonio trasciende la simple comunicación de información en conexiones intelectuales y emocionales que se puede lograr al presentar un recurso patrimonial a un visitante en su tiempo libre.

Estándares de la competencia comunicativa para la interpretación patrimonial. Existen estándares propuestos por Pino (2018), respecto a los guías turísticos usan



dicha competencia para lograr una adecuada interpretación de recurso patrimoniales.

Estos son los siguientes:

Tabla 6

*Estándares de la competencia comunicativa para la interpretación patrimonial*

Estándares
1. Los guías turísticos comprenden su trabajo como mediadores de los significados de recurso patrimoniales en función a los gustos e intereses de los visitantes.
2. Los guías turísticos crean oportunidades para que los visitantes realicen sus conexiones intelectuales y emocionales con el contexto y significado del recurso patrimonial visitado.
3. Los guías turísticos emplean metodologías y fundamentos teóricos de la interpretación patrimonial;
4. Los guías turísticos poseen la capacidad y competencia para desarrollar la idea central (oración-tema) al momento de la interpretación.
5. Los guías turísticos reflexionan en base a los principios y metodologías, el mejoramiento de sus prácticas; para utilizarlas en los proceso interpretativos.
6. Los guías turísticos aplican técnicas necesarias para evaluar cuantitativa y cualitativamente la efectividad de actividades interpretativas par luego optimizarlas.

*Nota.* Adaptado de Pino (2018)

### 1.2.2 Interpretación del Patrimonio Natural y Cultural

Es un proceso de comunicación donde una persona traduce el lenguaje técnico a términos entendibles por los visitantes, y que ellos puedan comprenderlos. En base a la experiencia del investigador se afirma que, la interpretación es un método educativo que revela significados a partir del uso de objetos físicos originales, experiencias personales, medios ilustrativos, y otros; en lugar de solamente transmitir datos estériles o información muy extensa.

Los inicios de la Interpretación del patrimonio se remontan a la creación de parques nacionales en los Estados Unidos de Norteamérica, donde se buscaron formas y metodologías para lograr que los visitantes valoren y conserven lo visitado. No obstante, este proceso inicia con lo denominado Interpretación ambiental, mucho más enfocado al entorno natural que ofrecían los parques nacionales a inicios de 1900, donde los guardaparques eran las personas que ofrecían este servicio a visitantes, como siguen haciéndolo hoy en día. La *National Association for Interpretation* (NAI, 2019), nos da pautas de la evolución del termino y la disciplina de la interpretación del patrimonio como sigue a continuación:

John Muir fue uno de los primeros conservacionistas en dichos parques, razón por la que redactó artículos narrando sus experiencias y aventuras en la naturaleza y vida silvestre de la Sierra Nevada en California. Su trabajo y activismo en el Valle de Yosemite, lograron la creación del parque nacional. Fundó el Club Sierra, la cual es actualmente una de las más importantes organizaciones conservacionistas de los EE.UU. Asimismo, Enos Mills crea y funda la primera escuela de guías de naturaleza, luego promueve la creación del Parque Nacional de la Montañas Rocosas. Su amistad con John Muir, animó a que se uniera al movimiento conservacionista y escribiera varios artículos y libros, logrando crear las “Aventuras de un Guía de la Naturaleza”, libro que aún hoy en día es relevante para los intérpretes de entornos naturales.

Freeman fue escritor de profesión y columnista de varios periódicos. A sus 58 años de edad decide trabajar en el Servicio de Parques Nacionales, específicamente en el campo de la interpretación. Este cambio en su vida le permitió viajar a varios parques, lo que le inspiró para escribir sobre el sistema de parques nacionales,

interesándose en los programas interpretativos, lo que lo inspiró a escribir su obra maestra: “La Interpretación de nuestro Patrimonio”, publicado en 1957, siendo esta obra monumental un manual que aún se usa hoy en día por varias instituciones de la interpretación del patrimonio. Asociación para la Interpretación del Patrimonio AIP (2019)

Entre los principales promotores modernos de la Interpretación del patrimonio tenemos a:

Sam Ham dirige actualmente el *Center for International Training and Outreach* del Instituto de Recursos Naturales de la Universidad de Idaho, donde ejerce como docente del Departamento de Recreación y Turismo. Su libro “Interpretación Ambiental” (2019), contiene las cuatro cualidades que distinguen a la interpretación de otros tipos de comunicación. Estas cualidades se han convertido en algo fundamental en la profesión de interpretación y son que dicha actividad tiene un tema, la interpretación es organizada, la interpretación es relevante y la interpretación es amena.

De acuerdo a Beck y Cable, autores del libro “*Interpretation for the 21st Century - Fifteen Guiding Principles for Interpreting Nature and Culture.*” (2019), proporcionan las pautas y directrices en esta disciplina. Como profesores de cursos de interpretación, han escrito muchos artículos sobre manejo de recursos naturales, desarrollando sus quince Principios de la Interpretación que son desarrollados posteriormente en el presente estudio y están basados en los trabajos de Enos Mills y Freeman Tilden.

Evolución del término interpretación. Se presentan conceptos y definiciones que permiten la evolución tanto del término como de la disciplina para generar un marco que permita entender la función de la interpretación del patrimonio como paradigma a lo largo de los años. Es en ese entender que tenemos a:

La Asociación para la Interpretación del Patrimonio AIP (2019) Jhon Muir para el año 1896, utiliza por primera vez el término de interpretación dijo, que él podría interpretar las rocas, el lenguaje de las inundaciones, las tormentas y las avalanchas donde según este autor, él podría hacerse amigo de los glaciares y zonas silvestres y en si poder acercarse al mismo corazón de la tierra tanto como pudiera hacerse o lograrse.

La Asociación para la Interpretación del Patrimonio AIP (2019) tomando los principios de Freeman Tilden, dice en resumen que la interpretación como actividad educativa procura explicar y revelar significados a partir del contacto directo con los lugares y objetos originales, o a través de medios ilustrados y persuasivos, y no restringiéndose a dar una información básica de los hechos y acontecimientos.

La Asociación para la Interpretación del Patrimonio AIP (2019) indica que Don Aldridge mencionó que la interpretación es considerada como el arte de expresar y explicar el lugar donde el hombre vive, con el propósito de acrecentar la conciencia del visitante sobre la importancia de esa interacción, y avivar en dicha persona el deseo de promover la conservación del ambiente.

La Asociación para la Interpretación del Patrimonio AIP (2019) menciona a Yorke Edwards proponiendo que la interpretación tiene cuatro aspectos que logran de ella una norma donde dicha actividad es comunicación amena e interesante, otorga búsqueda precisa y concisa, es transmitida delante del lugar u objeto y tiene como finalidad el esclarecimiento de su significado.

La Asociación para la Interpretación del Patrimonio AIP (2019), indica que Bob Peart desarrollo el concepto de la interpretación vienen a ser etapas de comunicación mostrando a los visitantes, significados sobre el patrimonio, a partir de la contribución personal en prácticas de primer orden con cosas, paisajes o sitios.

En el mismo documento de la Asociación para la Interpretación del Patrimonio AIP (2019) Paul Risk, indica que la interpretación, a través de conversaciones es traducir términos técnicos de lugares complejos a una forma no muy técnica - obviamente sin desaprovechar su significado original ni su precisión-, con el fin de establecerlos en la mente humana.

En tiempos modernos la *National Association for Interpretation* [NAI] (2019) La interpretación vista como comunicación, objetivamente, crea conexiones emocionales e intelectuales entre las expectativas e intereses del visitante y los conceptos relacionados al lugar o patrimonio visitado.

La *International Council on Monuments and Sites* [ICOMOS] (2019), indica que la interpretación implica actividades realizadas para incrementar la perspectiva pública y coadyuvar un mayor conocimiento del lugar con características patrimoniales de

orden cultural. Es por esa razón que se incluyen publicaciones impresas y digitales, conferencias, programas educativos, actividades comunales, así como investigaciones y técnicas de valoración del proceso de interpretación en sí mismo.

Jorge Morales y Sam Ham Indican según el artículo: ¿A qué interpretación nos referimos? (2019), que la interpretación efectiva es un proceso de orden creativo de la comunicación estratégica, que implica conectar intelectual y emocionalmente a la persona que visita un lugar con los significados que éste pueda encontrar en el recurso patrimonial visitado, para que lo aprecie en una forma emocional y lo disfrute de manera intelectual.

La Asociación para la Interpretación del Patrimonio [AIP] (2019), indica que esta disciplina es la técnica de vincular intelectual y/o emocionalmente al turista visitante con las características de los recursos patrimoniales visitados, induciendo a que éstos generen sus propias opiniones y aspectos significativos de lo experimentado.

*European Association for Heritage Interpretation Interpret-Europe* (2019), afirma que la interpretación significa agregar significado a las experiencias, ya sea que provengan de sentimientos o pensamientos. La forma en que interpretamos el patrimonio es fundamental para la forma en que damos forma a nuestro futuro común.

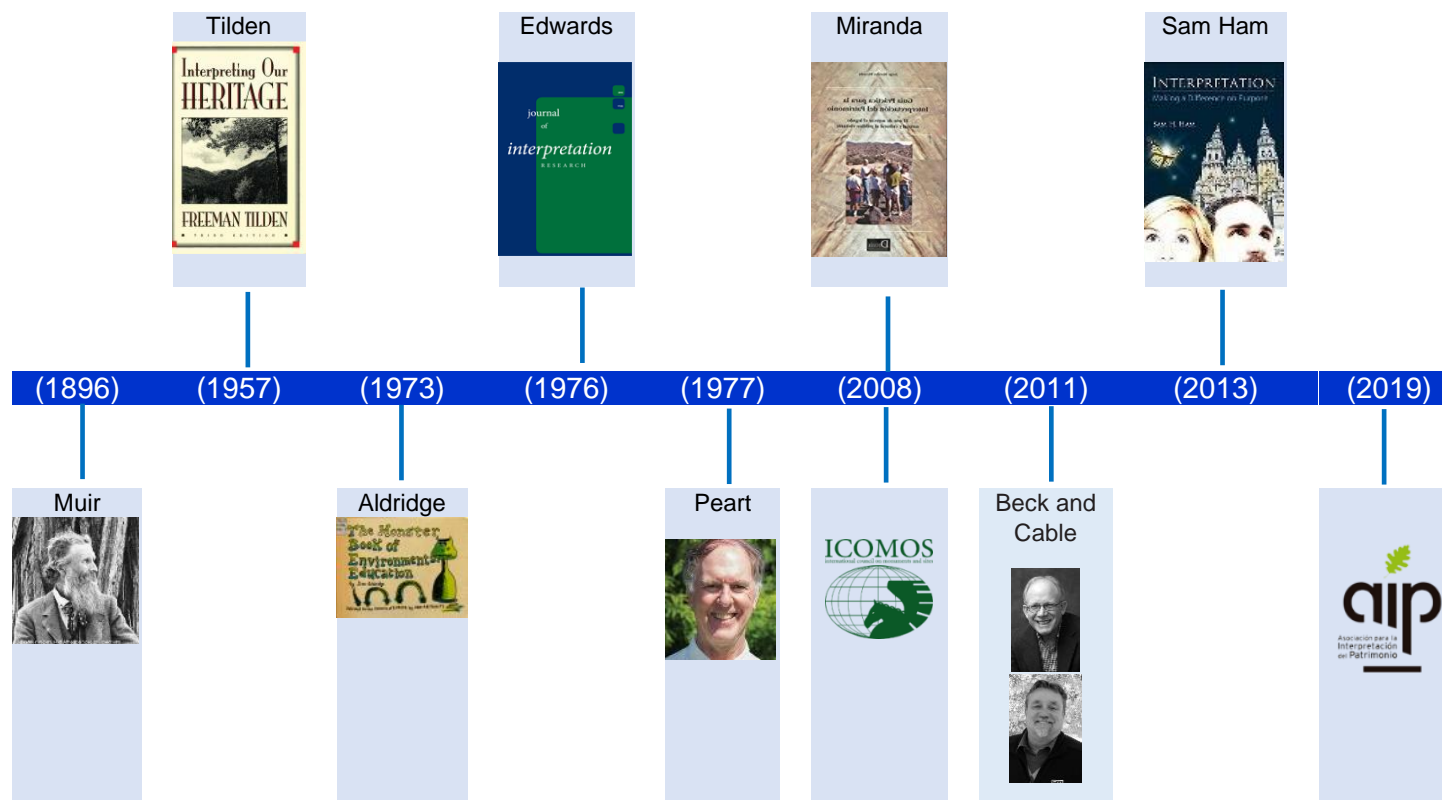
La interpretación del patrimonio como disciplina posee un gran bagaje teórico, que sigue evolucionando hasta la actualidad, razón por la cual ha incrementado su importancia a nivel mundial con la creación de la *Global Alliance for Interpretation* [GAHI] (2020), la cual engloba a las asociaciones más importantes de la disciplina de

la interpretación del patrimonio a nivel internacional. Esta alianza global aspira colectivamente a fortalecer el entendimiento y la cooperación global entre las organizaciones y sus miembros. Esta alianza basa su creación en documentos como la Declaración de Banff que resultó del primer Congreso Mundial sobre Presentación e Interpretación del Patrimonio celebrado en Banff, Alberta, en 1985; La Carta de Honolulu que resultó del Congreso Internacional de Interpretación del Patrimonio celebrado en Honolulu, Hawái, en 1991; La Declaración de Freiburg que resultó de la primera conferencia anual de *Interpret Europe* celebrada en Freiburg, Alemania, en 2011 (Derechos Culturales, 2018); Al combinar lo mejor de los tres en un contexto contemporáneo, se preparó un borrador de Memorando de Entendimiento. Seguidamente se tuvieron varios debates relacionados, como la conferencia anual de NAI en Denver CO en 2014; la conferencia internacional NAI en Montreal, Canadá en 2015 y la conferencia *Interpret Europe* en Cracovia, Polonia, las cuales establecieron tres objetivos clave para lograr la alianza global de asociaciones de interpretación.

Estos conceptos y teorías son la base de todo tipo de capacitación, así como las actividades de interpretación del patrimonio, propuesta por instituciones y organismos que desarrollan esta disciplina.

Figura 1

Línea del tiempo de la evolución del concepto de la Interpretación del patrimonio.



Nota: Elaboración propia a partir de NPS (2019), AIP (2019), NAI (2019), Interpret-Europe (2019).



Principios de la interpretación. Los principios que se exponen proporcionan el marco por el cual la interpretación es una disciplina del patrimonio, que busca dar lineamientos para entender y aplicar la interpretación en el campo de la comunicación de los valores patrimoniales naturales y culturales.

Según Tilden (2019):

Tabla 7

*Principios de la Interpretación del Patrimonio según Tilden*

Principios	
Principio 1	Todo proceso de interpretación que no relacione lo que se muestra o describe con algo que se halle en la experiencia de los visitantes, será estéril.
Principio 2	Información tal cual, no es interpretación. La interpretación es revelación establecida en información, siendo completamente diferentes. No obstante, toda interpretación posee información.
Principio 3	El proceso de interpretación como arte, combina otros muchos ítems, sin importar informaciones presentadas como científicas, históricas o arquitectónicas. Estableciéndose que todo arte se puede enseñar y aprender.
Principio 4	El objetivo de la interpretación es la provocación.
Principio 5	La interpretación presente un todo en lugar de una parte, y debe estar dirigida a los hombres en su conjunto, y no a un aspecto concreto.
Principio 6	El proceso de interpretación dirigida a niños no debe ser lo mismo que se presenta a las personas adultas, utilizándose un enfoque básicamente diferente. Para obtener el máximo provecho, necesitará un programa específico

*Nota:* Adaptado de AIP (2019) *Interpreting Our Heritage*.

Según Cable y Larry Beck (2019):

Tabla 8

*Principios de la Interpretación del Patrimonio según Cable y Larry Beck*

Principios	
Principio 1	Los intérpretes para despertar interés en la audiencia, deben relacionar los intereses de los visitantes con los espacios visitados.
Principio 2	El objetivo de la interpretación además de otorgar información, revela una verdad y significados profundos.
Principio 3	La interpretación diseña una historia que informe, entretenga e ilustre.
Principio 4	El mensaje interpretativo inspira y provocar a la audiencia ampliando sus horizontes.

- Principio 5 La interpretación presenta un tema dirigido al individuo como un todo.
- Principio 6 La interpretación para niños y personas adultas aplica enfoques diferentes.
- Principio 7 Cada lugar posee una historia. Razón por la cual los intérpretes reviven el pasado, haciendo placentero el presente logrando que el futuro posea un mayor significado.
- Principio 8 El uso de tecnologías revela el mundo de manera novedosa. No obstante, las tecnologías en los programas interpretativos deben utilizarse con cuidado.
- Principio 9 El proceso de interpretación cuida la cantidad y calidad de la información. Bien concreta y significativa posee más poder que un gran discurso.
- Principio 10 La interpretación, basada en técnicas de comunicación, fundamenta las habilidades y los conocimientos de quien la realiza, para poder desarrollarse de forma continua.
- Principio 11 Los textos donde se exponen los mensajes interpretativos transmiten lo que les gustaría conocer a la audiencia, con autoridad del conocimiento, humildad y responsabilidad.
- Principio 12 Un programa interpretativo basado en apoyo –político, financiero, administrativo, voluntariado–, prospera adecuadamente.
- Principio 13 La interpretación estimula las capacidades de la gente infundiendo el deseo de sentir la belleza, elevar el espíritu y propiciar la conservación de lo visitado.
- Principio 14 Los intérpretes promueven actividades óptimas, a través de programas bien concebidos y diseñados intencionalmente.
- Principio 15 La pasión como ingrediente indispensable en la interpretación es poderosa y efectiva; además de inspiradora.

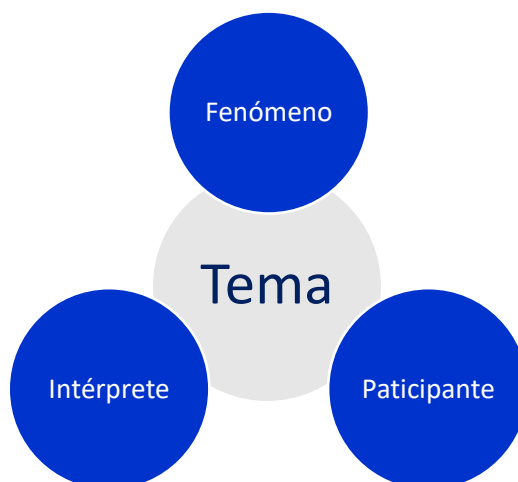
---

*Nota: Adaptado de AIP (2019) Interpretation for the 21st Century - Fifteen Guiding Principles for Interpreting Nature and Culture.*

Triángulo Interpretativo del Patrimonio. Según Ludwig (2018), se ha podido subrayar la importancia del enfoque interpretativo y juntar todas los componentes o cualidades en un modelo claro, lo cual a su vez ha resultado en cuatro cualidades básicas, cada una vinculada al denominado ‘triángulo interpretativo’. Estas cualidades pueden ser ilustradas de la siguiente forma:

*Figura 2*

Triángulo Interpretativo propuesto por Interpret Europe – InHerit.



*Nota:* Adaptado de Introducción al desarrollo profesional en la interpretación del patrimonio InHerit (2016, p. 5).

Los cuatro componentes, como se ve en la figura dos, son el resultado de la relación y conexión de los cuatro elementos del triángulo

**El intérprete.** Por definición práctica los intérpretes convierten los recursos, hechos y fenómenos en vivencias y experiencias únicas al momento de la visita a un lugar de carácter patrimonial.

**El fenómeno.** Para fines del presente estudio se entiende que fenómenos son aspectos singulares de los recursos patrimoniales con características diversas que se pueden percibir con nuestros sentidos si son objetos tangibles, como los árboles, las pinturas o las casas o sensaciones intangibles tales como bailes, cuentos, canciones o amaneceres.

**Los participantes.** Los participantes para el presente estudio se entienden a todo visitante o turista que visita un recurso patrimonial tanto natural o cultural en su momento libre.

El tema. Para el presente estudio se considera al tópico usado en la comunicación o explicación interpretativa. Este tema parte desde los rasgos o características tangibles e intangibles del objeto o recurso mostrado o visitado.

La *National Parks Service NPS* (2019), gráfica y concibe el triángulo interpretativo como los pilares de la interpretación de la siguiente forma:

*Figura 3*

*Triángulo interpretativo propuesto por el National Park Service [NPS].*



*Nota:* Recuperado de Bases para la Definición de Competencias en Interpretación del Patrimonio elaborada por Morales, Guerra y Serantes (2009, p. 19).

El gráfico muestra que los lados de la figura del triángulo están compuestos por bloques de la competencia en el conocimiento del recurso, bloque de la competencia en el conocimiento de la audiencia y bloque de la competencia en las técnicas apropiadas. Razón por la cual, sin un diseño equilibrado, estos tres elementos, no logran la oportunidad interpretativa.

El conocimiento del recurso se identifica a través de los significantes y significados intangibles y universales que representa dicho recurso para distintas audiencias. Asimismo, los intérpretes poseen un conocimiento muy amplio de las características históricas del recurso u objeto, y va más allá de la parcial información explicativa. Para un guía intérprete, las singularidades del recurso son tan importantes como el propio conocimiento. Asimismo, estos no deben perder su autenticidad y no deben ser tergiversados de ninguna forma.

El conocimiento de la audiencia es el conocimiento de los visitantes o en su sentido colectivo el de la audiencia se obtiene al entender cómo asimila y se informa la gente, asimismo se deben conocer sus motivaciones, valores, creencias, expectativas y experiencias que los llevan a visitar sitios patrimoniales con valores naturales o culturales, en otras palabras, se debe conocer dichas actividades, para poder plantear una técnica apropiada y profunda al momento de ofrecer una personalizada y adecuada interpretación del patrimonio.

Los conocimientos de las técnicas interpretativas logran que los visitantes tengan o realicen su propia opinión del recurso en base a las oportunidades interpretativas, se debe de conectar los valores o recursos tangibles a los significados o conceptos intangibles que constituyen los recursos visitados a partir del uso adecuado de técnicas interpretativas adecuadas. Este uso de técnicas a manera de relatos de historias o comparaciones, son apropiadas para proporcionar oportunidades para conectar emocionalmente e intelectualmente al visitante con el recurso u objeto visitado. Cabe recalcar que se deben evitarse las técnicas comunicativas que dañen el recurso. En otras palabras, es necesario indicar que el

recurso al ser interpretados debe mantener su autenticidad y debe ser explicado de una manera correcta sin distorsionar sus peculiaridades.

La metodología para la interpretación, se basa en las ideas del investigador Sam Ham (2019), quien indica que para hacer mucho más efectiva la comunicación de la explicación, ésta cuenta con aspectos de la teoría y práctica de la psicología cognitiva.

Para Sam Ham (2019), la interpretación debe poseer cuatro cualidades basada en lecciones aprendidas de varios estudios, lo cual se puede resumir en cuatro letras (T, O, R y A), cada una de las cuales corresponde a una cualidad o característica diferente que debe tener la comunicación si va a tener éxito de manera consistente en mantener la atención sobre un punto fijo. Juntas, estas cuatro cualidades definen el enfoque interpretativo de la comunicación, que simplemente dice que la interpretación exitosa:

Tabla 9

*Significados del acrónimo T.O.R.A.*

Significado	Sigla
Tiene un tema	(T)
Es organizada	(O)
Es relevante	(R)
Es amena	(A)

*Nota:* Adaptado de Ham (2013).

### Competencias para la Interpretación.

Competencia en el Conocimiento del Recurso. En la Interpretación del patrimonio los conocimientos de aspectos físicos y tangibles del recurso vienen a ser las bases teóricas, sobre la que se construyen y estructuran los servicios de interpretación; asimismo los mensajes e información que elaboran y transmiten los

intérpretes son una suma de ese conocimiento, que viene a ser la punta del iceberg de todo el conocimiento del intérprete. Citando a la Asociación para la Interpretación del Patrimonio AIP (2019), donde según Tilden en su segundo principio tenemos que: La interpretación es revelación fundamentada en la información, pero en si la información no es interpretación. (p. 5). No obstante, la información debe poseer un sólido conocimiento del recurso. Estos conocimientos son multidisciplinarios y sirven para posibilitar que los diferentes tipos de visitantes establezcan conexiones importantes y de significancia con los recursos de orden patrimonial.

Los intérpretes deben poseer información basada en puntos de vista relativos al recurso, aseveraciones científicas, estudios pasados y presentes asimismo tienen la habilidad de interpretarlas correctamente para todo tipo de audiencia.

Entre los tipos de la competencia en el conocimiento del recurso, tenemos que los todos los intérpretes deben conocer tangiblemente el recurso, así como sus aspectos y características intangibles, las fuentes documentales fiables y orales de personas profesionales que tengan información precisa para profundizar el conocimiento; y comprender la importancia de la investigación del recurso, así también se debe tener en cuenta las actualizaciones y nuevas investigaciones del recurso en toda su magnitud interdisciplinar. Y por último se debe usar modelos metodológicos de diferentes disciplinas profesionales para investigar y evaluar la solvencia y validez de las fuentes de información para mantener la autenticidad del recurso.

Competencia en el Conocimiento de la Audiencia. La interpretación del patrimonio requiere un cabal conocimiento de la audiencia para brindarle la

oportunidad de lograr conexiones con los significados del recurso. Sin un sólido conocimiento de la audiencia, los intérpretes no serán capaces de reconocer y satisfacer sus necesidades.

Un buen conocimiento de la audiencia nos permite saber si el visitante y el recurso pueden interactuar por su cuenta, para saber en qué momento es conveniente el uso de la interpretación para ayudarlos a conectarse y descubrir los significados en el recurso. En ese entender es necesario poseer el conocimiento de sus características, intereses y expectativas las cuales pueden influir psicológicamente, socialmente, culturalmente, económicamente y filosóficamente en la interpretación del patrimonio. Entender que ha motivado la visita de los turistas a un lugar con características patrimoniales, ayuda a mejorar la calidad y metodología de interpretación.

Se tienen estándares para poder lograr los conocimientos de la audiencia de la siguiente forma donde los intérpretes deberían poseer un conocimiento profundo de la audiencia para proveer oportunidades de conexión con los significados del recurso. También deben comprender cómo utilizar el conocimiento de la audiencia para ofrecer oportunidades de conexión intelectual y emocional con los significados inherentes al recurso a los visitantes. Asimismo, usar la investigación y habilidades analíticas para adquirir conocimientos de la audiencia, donde la motivación de los visitantes es autogenerada y comprender que ellos son potenciales custodios del recurso.

Algunos de estos conocimientos pueden encontrarse en datos estadísticos de perfiles del visitante a un determinado destino, las cuales nos otorgan información básica sobre país, idioma, edad, género, motivo de viaje y otros datos



para poder tener una idea de la expectativa del visitante y las posibles formas de preparar un adecuado servicio de interpretación.

Competencia en las Técnicas Adecuadas. Para la interpretación del patrimonio, el conocimiento de la audiencia y del recurso son importantes para determinar qué tipo de técnicas son necesarias para lograr las oportunidades interpretativas entre el recurso y el visitante.

Estas oportunidades interpretativas son conocidas como competencias en las técnicas adecuadas, las cuales deben “enlazar” los recursos tangibles a los conceptos intangibles que representan, ofreciendo la oportunidad a los visitantes para formar su propia conexión con lo que significa el recurso.

Las técnicas deben ser idóneas de acuerdo al conocimiento de la audiencia y el recurso. Se debe tener en cuenta los siguientes estándares donde los intérpretes deberían: comprender que las técnicas interpretativas deben lograr la conexión intelectual o emocional con los significados del recurso. Se debe conocer los aspectos débiles y fuertes de cada metodología y técnica en particular. Se debe identificar la pertinencia de una técnica con relación al recurso y la audiencia.

Competencias del intérprete del Patrimonio. Es necesario conocer las competencias del interprete en relación al triángulo interpretativo expuesto, ya que según Morales (2019), los siguientes aspectos, son competenciales para los técnicos en interpretación del patrimonio:

Tabla 10

*Competencias del Intérprete del patrimonio*

---

En los contenidos	<ol style="list-style-type: none"><li>1. El experto en la interpretación tiene un conocimiento oportuno y exacto del significado de la interpretación del patrimonio para aplicarlo como instrumento de comunicación.</li><li>2. Tiene instrumentos metodológicos para el análisis de los motivos de los visitantes.</li><li>3. Posee conocimientos sobre recursos patrimoniales con potencial Interpretativo, y con significados tangibles, intangibles y conceptos universales.</li><li>4. Tiene conocimientos de la metodología principal de la interpretación para la conducción de mensajes a los visitantes y lograr oportunidades para la interpretación.</li><li>5. Posee conocimientos de la interpretación y sabe cómo crear servicios interpretativos.</li><li>6. Posee conocimientos sobre medios interpretativos.</li><li>7. Posee conocimientos de procedimientos para elaborar un plan de interpretación.</li><li>8. Tiene conocimientos de cómo examinar y valorar servicios en materia interpretativa.</li></ol>
En las habilidades	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tiene la capacidad para esbozar y argumentar la interpretación, como herramienta de comunicación en medios no formales.</li><li>2. Posee conocimientos para prestar atención a los diferentes tipos de visitantes.</li><li>3. Tiene conocimiento para definir recursos con rasgos de potencialmente interpretativos <i>insitu</i>.</li><li>4. Tiene capacidades para la identificación de los significados intangibles, y de valor universal aplicables al recurso tangible.</li></ol>

---

5. Tiene capacidad para identificar la idea del recurso, para transformarla en una oración-tema para el servicio interpretativo.
6. Toma decisiones con respecto a dónde realizar el servicio de interpretación y dónde no realizarla.
7. Posee la habilidad para elaborar que “conecten” los intereses de la audiencia con la significancia del recurso.
8. Tiene habilidades para usar medios interpretativos como guía intérprete.
9. Posee conocimientos interdisciplinarios para la planificación interpretativa y potenciar la participación.
10. Posee habilidades para evaluar la efectividad de la interpretación, y medir su impacto en lo social y lo medioambiental.

---

En las actitudes

1. El intérprete posee la seguridad de que su trabajo contribuye a mejorar la experiencia del visitante, y a mejorar la calidad de vida de la población local.
2. Posee actitudes congruentes con el trabajo interpretativo que realiza.
3. Es sensible a las creencias y valores de la audiencia, así como de la población local.
4. Es sensible a las necesidades del patrimonio natural o cultural.
5. Posee actitudes positivas para el trabajo en equipo, y puede contar con profesionales técnicos de otros ámbitos del conocimiento científico.

---

*Nota:* Adaptado de Morales (2019) Bases para la capacitación en interpretación del patrimonio.

Importancia de la interpretación del Patrimonio. Entendiéndose que la interpretación del patrimonio es un modo de comunicación, debemos comprender que este proceso conlleva no solo transmitir información, sino implica conectar a

las personas con los objetos y los lugares visitados, sean estos naturales o culturales. Este proceso logra que, al final del servicio interpretativo, la persona se haya conectado con el objeto o lugar visitado y sienta y este consciente que lo que ha visitado deba ser protegido y conservado para la posteridad y disfrute de generaciones futuras.

La interpretación del patrimonio contribuye al mejor manejo y gestión de lugares patrimoniales visitados turísticamente, razón por la cual la interpretación del patrimonio puede obtener mejores resultados en un guiado turístico, consiguiendo que el turista pueda conectarse con lo visitado a nivel emocional e intelectual, lo que impulsaría no solo el aprecio y la conservación de lo visitado, sino la promoción de dichos visitantes en sus ciudades y/o países, para visitar dichos lugares logrando de esta forma la sostenibilidad de la imagen del destino turístico visitado.

Proceso de la Interpretación. El proceso de interpretación es creativo y posee muchas veces diversos enfoques, no obstante, dicho proceso de acuerdo al modelo recomendado por el *National Park Service* (2019) posee los siguientes puntos esenciales:

Paso 1. Elegir el recurso (natural o cultural), tangible del cual se quiera abordar su significado a la audiencia.

Paso 2. Determinar la significancia intangible del recurso tangible.

Paso 3. Determinar las nociones intangibles que representen valores universales contenidos en el recurso.

Paso 4. Determinar y analizar a la audiencia.

Paso 5. Desarrollar y elaborar en forma de oración-tema lo esencial que tiene ese recurso, además de incluir un concepto universal en lo mencionado.

Paso 6. Seleccionar las técnicas interpretativas apropiadas para proveer las oportunidades de conexión con los significados.

Paso 7. Manejar la oración-tema para lograr las oportunidades de conexión.

Este proceso de siete ítems que conecta emocional e intelectualmente los significados del recurso para el desarrollo cohesivo de la idea principal (tema) y las secundarias (subtemas). Además, que permita al visitante formar sus propias expectativas.

Pautas para la efectividad del mensaje interpretativo. Los actuales postulados establecen pautas para analizar los mensajes interpretativos, con la finalidad de hacerlos más efectivos. Es en ese entender que el mensaje se considera interpretativo porque:

1. Posee elementos y atributos tangibles.
2. Posee elementos o conceptos intangibles.
3. Maneja conceptos universales.
4. Establece conexiones intelectuales con el visitante.
5. Establece conexiones emocionales con el visitante.
6. Estimula e incita el pensamiento.
7. Infunde una actitud de custodia/respeto.
8. Elabora y desarrolla una idea central clara.

Teniendo en cuenta que las pautas interpretativas, son directrices de cómo se van a relatar las explicaciones. Es obvio que no todas las pautas estarán contenidas en todo mensaje interpretativo, razón por la cual se tomarán en cuenta

elementos de un guiado turístico estándar para lograr una explicación eficaz al momento de visitar lugares turísticos con características patrimoniales. Las pautas como directrices de la comunicación de los valores y significados solo establecen lineamientos, pero al momento de estructurar las oraciones, éstas estarán en función a una comunicación simple. Las oraciones que se vayan a estructurar deben estar en base a factores culturales y de idioma del visitante para lograr un mensaje intercultural que pueda establecer conexiones tanto emocionales como intelectuales.

Asimismo basados en las pautas y principios de la interpretación de acuerdo a los estudios de Morales (2019) y la AIP (2019), asimismo según el Manual de Buenas Prácticas Guías de Turismo y Operación Turística Gestión de Servicio de la MINCETUR (2021), se obtiene un compendio suficiente para la elaboración de un manual, que sea apropiado académicamente y técnicamente en las habilidades comunicativas de los guías de turismo de la región Cusco. Las pautas de este manual se elaboran en el capítulo IV y se sustentan en base a conceptos, teorías y estudios como las del perfil del turista extranjero que visita Cusco.

### 1.3 Definición de términos básicos

#### Categorización

Según Cuenca y Hilferty (2019) Es un mecanismo de organización obtenida a partir de la aprehensión de la realidad. La categorización permite simplificar lo real a partir de dos procedimientos elementales de signo contrario o, mejor dicho, complementario: la generalización o abstracción y la discriminación.

(p. 32.)

## Categorización de Recursos Turísticos

El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2018), indica que: Es la recopilación de información, clasificando los lugares, objetos, acontecimientos y otros de interés de los recursos turísticos del país, región o área determinada.

## Competencia

Según la Universidad de Playa Ancha (2019). Competencia es la atribución social asignada a quien pone en acción, en distintos contextos, los componentes cognoscitivos, actitudinales y procedimentales que conforman un saber profesional para actuar eficazmente en una situación determinada.

(p. 01)

## Competencia intercultural

Según El ministerio de Cultura del Perú sobre Política Nacional de Cultura al 2030 (2017), indica: Es el Conjunto de habilidades, que le permite a una persona comunicarse apropiadamente con personas de diferentes culturas y entender sus cosmovisiones. Implica el aprendizaje de nuevos patrones de comportamiento, de aprender a mirarse y mirar al otro con respeto. (p. 133)

## Comunicación

Según el documento de Competencias Interculturales de la UNESCO (2017) se dice que es transmitir un mensaje de una persona a otra, más

apropiadamente debe ser vista como una construcción común/compartida de significados. (p. 14).

## Cultura

Según el documento de Competencias Interculturales de la UNESCO, (2017) es un grupo de rasgos espirituales, materiales, intelectuales y emocionales distintivos de una sociedad o grupo social, que incluye todas las formas de ser en esa sociedad; como mínimo, abarca arte, literatura, estilos de vida, modos de vivir juntos, sistemas de valores, tradiciones y creencias. (p. 14)

## Destino Turístico

El Ministerio de Economía y Finanzas MEF (2018), indica que: Es un espacio geográfico determinado con rasgos propios de clima, raíces, infraestructuras y servicios y con cierta capacidad administrativa para desarrollar instrumentos comunes de planificación. El Destino atrae a turistas con productos turísticos perfectamente estructurados y adaptados a las satisfacciones buscadas, gracias a la puesta en valor, al ordenamiento de los atractivos disponibles y a una marca que se comercializa teniendo en cuenta su carácter integral. (p. 17)

Según la Organización Mundial del Turismo (2018): Es un espacio físico en el que el visitante pasa al menos una noche. Incluye productos turísticos tales como servicios de apoyo y atracciones y recursos turísticos en un radio que permite ir y volver en el día. Tiene unos límites físicos y administrativos que definen su gestión a imágenes y percepciones que determinan su



competitividad en el mercado. Los destinos locales incorporan a diversos grupos, entre los que se encuentran a menudo la comunidad anfitriona, y pueden establecer lazos y redes entre sí para constituir destinos mayores. (p. 10).

#### Guía de Turismo

Según la Ley N° 28529 Ley del Guía de Turismo del MINCETUR (2019), “El guía de turismo es la persona natural acreditada con el título oficial de guía de turismo, expedido por institutos superiores y centros de formación superior oficialmente reconocidos, que hayan cursado y aprobado estudios por el lapso mínimo de seis semestres; así como los licenciados en turismo colegiados.” (p. 01),

#### Guía intérprete

Según *National Association for Interpretation* [NAI] (2019), es una persona que emplea un proceso de comunicación basado en una misión que forja conexiones emocionales e intelectuales entre los intereses de la audiencia y los significados inherentes al recurso. (p. 06).

Según ICOMOS (2019) Se refiere al personal o voluntariado de los sitios patrimoniales que se encarga de forma permanente o temporal de comunicar al público la información concerniente al valor y a la significación del patrimonio cultural. (p. 02)

## Interpretación

Según la Asociación de Interpretación del Patrimonio [AIP] (2019), es una disciplina que posee una amplia gama de pautas y directrices metodológicas para la comunicación con el público, la presentación del patrimonio in situ a ese público y transmitir un mensaje que impacte y, en lo posible, trascienda el hecho de la visita. (p. 09).

## Inventario de recursos turísticos

Según el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2018), es el instrumento por el cual se ordena y sistematiza los recursos turísticos que posean potencial turístico del país, permitiendo la priorización de acciones del Sector Público y Privado para su conversión en productos turísticos que respondan a las necesidades y a los diversos segmentos de la demanda.

## Jerarquización de Recursos Turísticos

Según el Manual para la Elaboración y Actualización del Inventario Nacional de Recursos Turísticos (2018), indica que la evaluación y jerarquización de los recursos turísticos, es un proceso que comprende la ponderación de los mismos, con el fin de determinar el grado de importancia para su desarrollo. (p. 16).

## Licenciado en Turismo

Según el reglamento de la Ley del Guía de Turismo (2019), en el artículo 4 e inciso c, indica que es la persona natural que ostenta el título de Licenciado en Turismo expedido por las universidades del país, o revalidado conforme

a ley, si el título hubiera sido otorgado por una universidad extranjera, inscrito en el Colegio de Licenciados en Turismo. (p. 01).

## Patrimonio

Según el Instituto Nacional de Cultura del Perú (2019) Significa lo que se hereda de los padres y que por lo tanto es de uno por derecho adquirido sin que ello sea discutible. En otro sentido más amplio puede simbolizar a una nación involucrando bienes materiales y espirituales e inmateriales que le son propios y que en conjunto, comprende todo lo que tipifica, diferencia e individualiza a una persona o grupo humano. (p. 11).

## Patrimonio Cultural

Según el Art 2° de la Ley N° 28296, Ley General del Patrimonio Cultural de la Nación (2021) “Toda manifestación del quehacer humano -material o inmaterial– que, por su importancia, valor y significado paleontológico, arqueológico, arquitectónico, histórico, artístico, militar, social, antropológico, tradicional, religioso, etnológico, científico, tecnológico o intelectual, sea expresamente declarado como tal o sobre que exista la presunción legal de serlo” (p. 1) [SANGRÍA]

## Patrimonio mundial

Según la Política Nacional de Cultura al 2030: Algunos bienes materiales inmuebles, por ser considerados inestimables e irremplazables para la Nación, han sido inscritos en la Lista del Patrimonio Mundial de la UNESCO. Estos bienes categorizados como “Sitios del Patrimonio Mundial” cumplen una función de hitos en el mundo, de símbolos de la toma de conciencia de

los Estados y de los pueblos acerca del sentido de esos lugares y emblemas de su apego a la propiedad colectiva, así como de la transmisión de ese patrimonio a las generaciones futuras.

### Patrimonio Natural

Según la Guía de Valoración Económica del Patrimonio Natural (2016). Se define patrimonio natural aquel que comprende a los recursos naturales, diversidad biológica y servicios ecosistémicos, los cuales permiten mantener las funciones de los ecosistemas para generar beneficios económicos, sociales y ambientales a los individuos y la sociedad. (p. 17)

### Perfil del Turista

Según, la Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo (2017).

El Perfil del Turista es un instrumento que tiene peculiaridades, características, prácticas, intereses y gastos de los visitantes extranjeros que realizan viajes turísticos al Perú. Este instrumento realiza encuestas a visitantes a partir de los 15 años de edad, que visitan el Perú por un motivo diferente al de residencia o trabajo remunerado en el país. La difusión de los resultados de este estudio busca ofrecer información concreta, confiable y actualizada para la planificación de proyectos, la mejora de servicios y la toma de decisiones estratégicas en el sector turístico. (p. 04)

### Producto turístico

El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2018), indica que es un conjunto de componentes tangibles e intangibles que incluyen recursos, atractivos, infraestructura, actividades recreativas, imágenes y valores simbólicos, para satisfacer motivaciones y expectativas, siendo percibidas como una experiencia turística (p. 65).

### Recursos Turísticos

Según la Ley General de Turismo Nro. 29408 (2019). Se entiende por recurso turístico “a las expresiones de la naturaleza, la riqueza arqueológica, expresiones históricas materiales e inmateriales de gran tradición y valor que constituyen la base del producto turístico”. (p. 08)

### Turista

La Organización Mundial del Turismo (2019), lo conceptualiza como: Un visitante (interno, receptor o emisor) se clasifica como turista (o visitante que pernocta), si su viaje incluye una pernoctación, o como visitante del día (o excursionista) en caso contrario.(p. 13).

### Visitante

La Organización Mundial del Turismo (2019), indica que es una persona que viaja a un destino principal distinto al de su entorno habitual, por una duración inferior a un año, con cualquier finalidad principal (ocio, negocios u otro motivo personal) que no sea la de ser empleado por una entidad residente en el país o lugar visitado. (p. 01)

## **CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### 2.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas

El presente capítulo considera la hipótesis general y específicas, las mismas que constituyen una respuesta tentativa a los problemas de investigación.

#### 2.1.1 Hipótesis general

La verificación teórica de la eficacia de las competencias comunicativas del guía de turismo, sirve como insumo para diseñar un manual de procesos para la interpretación del patrimonio.

#### 2.1.2 Hipótesis específicas

1.- El análisis del nivel de conocimiento del recurso turístico, sirve para mejorar las competencias comunicativas del guía de turismo en la interpretación del patrimonio.

2.- El análisis del nivel de conocimiento de la audiencia, sirve para mejorar las competencias comunicativas del guía de turismo en la interpretación del patrimonio.

3.- El análisis del nivel de conocimiento de técnicas interpretativas, sirve para mejorar las competencias comunicativas del guía de turismo en la interpretación del patrimonio.

4.- El análisis y compendio de las competencias comunicativas del guía de turismo, sirven como insumo teórico para el diseño de un manual de procesos en la interpretación del patrimonio.

## 2.2 Variables y definición operacional

Tabla 11

### Matriz de la operacionalización de las variables

Variable(s)	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Ítems	Instrumento
<u>Independiente</u> (X) = Competencias	Según significados.com. (2017). Las competencias son aquellas habilidades, capacidades y conocimientos que una persona tiene para cumplir eficientemente determinada tarea. Las competencias son características que capacitan a alguien en un determinado campo. No solo incluyen aptitudes teóricas, sino también definen el pensamiento, el carácter, los valores y el buen manejo de las situaciones problemáticas. (pág. 1)	X 1= Conocimiento del recurso	Nivel de Competencia en el conocimiento del recurso en el guiado turístico	X 1.1= nivel de conocimiento de los recursos turísticos culturales X 1.2= nivel de conocimiento de los recursos turísticos naturales	P1, P2	Encuesta estructurada
		X 2= Conocimiento de la audiencia	Nivel de Competencia en el conocimiento de la audiencia en el guiado turístico	X 2.1= nivel de conocimiento del visitante extranjero	P3	
		X 3= Conocimiento de las técnicas adecuadas	Nivel de Competencia en el conocimiento de las técnicas en el guiado turístico	X 3.1= nivel de conocimiento de las técnicas de conexión intelectual X 3.2= nivel de conocimiento de las técnicas de conexión emocional X 3.3= nivel de conocimiento de las técnicas de explicación de atributos tangibles. X 3.4= nivel de conocimiento de las técnicas de explicación de atributos intangibles. X 3.5= nivel de conocimiento de las técnicas de explicación de conceptos universales. X 3.6= nivel de conocimiento de las técnicas de explicación de la idea central del recurso. X 3.7= nivel de conocimiento de las técnicas para promover respeto y custodia del recurso. X 3.8= nivel de conocimiento de las técnicas para estimular el pensamiento.	P4, P5, P6, P7, P8, P9, P10, P11	
<u>Dependiente</u> (Y) = Patrimonio	Según el Instituto Nacional de Cultura (2019) Significa lo que se hereda de los padres y que por lo tanto es de uno por derecho adquirido sin que ello sea discutible. (Pág. 3.)	Y 1= patrimonio cultural	Nivel de conocimiento del patrimonio cultural del destino Cusco	Y 1.1= Nivel de conocimiento del patrimonio turístico cultural tangible. Y 1.2= Nivel de conocimiento del patrimonio turístico cultural intangible.	P12, P13	Encuesta estructurada
		Y 2= patrimonio natural	Nivel de conocimiento del patrimonio natural del destino Cusco	Y 2.1= Nivel de conocimiento del patrimonio turístico natural de tipo Fauna Y 2.2= Nivel de conocimiento del patrimonio turístico natural de tipo Flora Y 2.3= Nivel de conocimiento del patrimonio turístico natural de tipo geográfico paisajístico.	P14, P15 P16	

*Nota:* Elaboración propia.

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

El presente capítulo expone el diseño metodológico, el diseño muestral, las técnicas de recolección de datos, las técnicas estadísticas para el procesamiento de la información y los aspectos éticos del presente estudio.

### 3.1 Diseño metodológico

Para el presente estudio se utilizó el enfoque cuantitativo, que es secuencial y probatorio, en base a encuestas estructuradas que permiten uniformizar el nivel de conocimientos de las competencias comunicativas usando los valores contables determinados en la escala Lickert, que busca describir tendencias y patrones, evaluar variaciones, identificar diferencias, medir resultados y probar teorías de tres variables (recurso, audiencia y técnicas), que al final se interrelacionan para demostrar su correlación conceptual y técnica al enfocarlo en la interpretación del patrimonio.

El tipo de estudio es Correlacional, basado fundamentalmente en determinar el grado en el cual las variaciones en uno o varios factores son concomitantes con la variación en otro u otros factores. La existencia y fuerza de esta covariación normalmente se determina estadísticamente por medio de coeficientes de correlación. Es conveniente tener en cuenta que esta covariación no significa que entre los factores existan relaciones de causalidad, pues estas se determinan por otros criterios que, además de la covariación, hay que tener en cuenta. (Álvarez, 2011, p. 101)

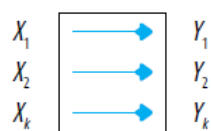
Para el presente estudio se hizo la evaluación y el grado de asociación de tres variables (recurso, audiencia y técnicas), pertenecientes a las capacidades



comunicativas de los guías de turismo al interpretar el patrimonio; cuantificándolos, analizándolos y estableciendo sus vinculaciones.

El Diseño es no experimental transeccional correlacional-causal, en los cuales, dichos diseños describen relaciones entre dos o más cualidades, nociones o variables en un instante determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales, otras; en función de la relación causa efecto (causales). El presente estudio relaciona las variables (recurso, audiencia y técnicas) de las competencias comunicativas para establecer su correlación al final del estudio. (Hernández Sampieri *et al*, 2014, p. 157).

Se recolectan datos y se describe relación  
( $X_1 — Y_1$ )  
Se recolectan datos y se describe relación  
( $X_2 — Y_2$ )  
Se recolectan datos y se describe relación  
( $X_k — Y_k$ )



*Nota:* Tomado de Hernández Sampieri et al (2014, p. 57)

### 3.2 Diseño muestral

#### Población

La población del presente estudio, está conformada por 3,962 guías turísticos del destino Cusco, de los cuales 3,262 están habilitados laboralmente según información oficial de la web oficial de la Dirección de Comercio Exterior y Turismo Cusco (2019), y 700 Licenciados en Turismo de la región Cusco (2019) habilitados laboralmente, según información recabada en sus oficinas. Se toma la muestra de un muestreo no probabilístico a conveniencia.

## Muestra

La muestra de investigación fue a través del número de encuestas realizadas a guías de turismo del destino Cusco y fue planteada a partir de una población finita con el uso de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 N * p * q}{e^2(N - 1) + (z^2 p * q)}$$

Dónde:

Z = nivel de confianza según tabla de valores de Z

p = Porcentaje de la población que tiene el atributo deseado

q = Porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado = 1-p

N = Tamaño del universo (3,962 entre guías oficiales y Licenciados en turismo)

e = Error de estimación máximo aceptado: 0.05

n = Tamaño de la muestra

Tabla 12

### Valores de confianza Z

Porcentaje	Valores de confianza de la tabla Z
90%	1.65
95%	<b>1.96</b>
97.5%	2.24
99%	2.58

*Nota:* Adaptado de Fistera (2010)

- Si la seguridad Z fuese del 90% el coeficiente sería 1.65
- Si la seguridad Z fuese del **95%** el coeficiente sería **1.96**
- Si la seguridad Z fuese del 97.5% el coeficiente sería 2.24
- Si la seguridad Z fuese del 99% el coeficiente sería 2.576

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2 3962 * 0.95 * 0.05}{(0.05)^2 (3962 - 1) + (1.96)^2 (0.95 * 0.05)}$$

Tamaño de muestra

$$n = 71.6878$$

$$n = 72 \text{ Guías de turismo del destino Cusco}$$

### 3.3 Técnicas de recolección de datos

La recolección de datos se realizó a través de encuestas y entrevistas llevadas a cabo en el destino Cusco a Licenciados en Turismo y guías Oficiales de turismo. El diseño de cuestionarios se realizó con la escala de Likert con cinco ítems que miden el nivel de conocimiento de los recursos, audiencia, técnicas adecuadas, conocimientos sobre el patrimonio cultural y natural de los encuestados, los cuales van de muy poco nivel [0] de conocimiento a uno muy alto [5] y luego se interpretan los resultados para describirlos, analizarlos y relacionarlos en el presente estudio. Para verificar la confiabilidad se hizo el análisis del instrumento de alfa de Cronbach obteniéndose el resultado de 0.98, lo cual indicó un nivel alto de confiabilidad y se realizó de la siguiente manera:

Formula de alfa de Cronbach

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

- $S_i^2$  es la varianza del ítem  $i$ .
- $S_t^2$  es la varianza de los valores totales observados.
- $k$  es el número de preguntas o ítems.

Obteniéndose:

- Varianza total del instrumento : 80,17
- Sumatoria de las varianzas de los ítems : 6.448
- Numero de ítems del instrumento : 16
- Coeficiente de confiabilidad del cuestionario : 0,981

Tabla 13

*Prueba de Confiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,981	72

[Elaboración propia]

### 3.4 Aspectos éticos

Tomando en cuenta el Código Ético para el Turismo; el artículo 4 sobre el patrimonio, indica que el turismo, es un factor de aprovechamiento y enriquecimiento del Patrimonio cultural de la humanidad. Asimismo, en su primer versículo aclara que los recursos turísticos pertenecen al patrimonio común de la humanidad y en su segundo versículo, que las políticas y actividades turísticas se llevarán a cabo con respeto al patrimonio artístico, arqueológico y cultural, que deben proteger y transmitir a las generaciones futuras. (OMT, 2021, p. 5). Basados en estas premisas, la presente tesis busca ser parte de los lineamientos sobre la transmisión correcta a través de la interpretación para el mejor entendimiento de las generaciones futuras.

La investigación se realizó respetando las normas establecidas por la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología, así como los principios éticos aceptados en este tipo de estudios del quehacer científico y académico;

resguardando la identidad y confidencialidad de cada uno de los actores que formaron parte de la muestra para el recojo respectivo de la información.

Referente al tratamiento de los datos de los encuestados, fueron de forma confidencial, sin la petición de nombres u otros datos personales, que pudieran influir o afectar la veracidad de los resultados.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

En el presente capítulo se elaboran los resultados de datos obtenidos en el estudio, así como sus aspectos más relevantes que contribuyen a dar respuesta a los problemas y objetivos de la investigación.

### 4.1 Encuesta a Licenciados en Turismo y Guías Oficiales

1. ¿Cuál es su nivel de conocimiento de los recursos turísticos culturales?

#### NIVELES DE CONOCIMIENTO DEL RECURSO

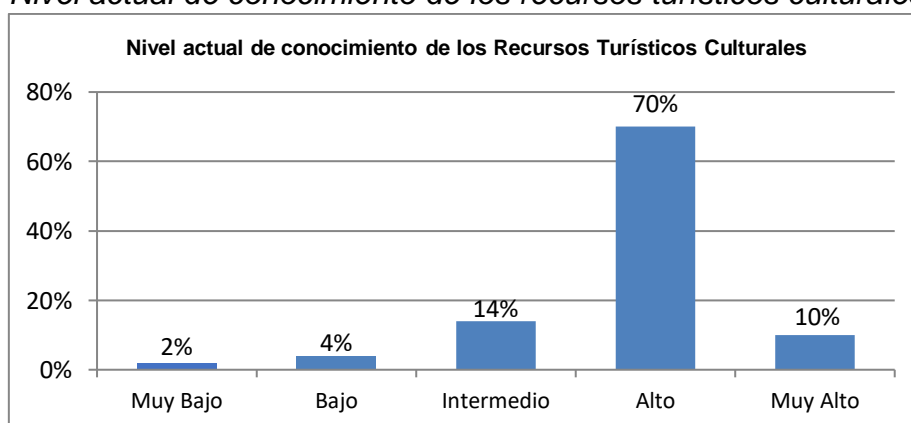
Tabla 14

*Nivel actual de conocimiento de los recursos turísticos culturales del destino Cusco*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	1	2%
Bajo	2	4%
Intermedio	7	14%
Alto	35	70%
Muy Alto	5	10%
Total	50	100%

Figura 4

*Nivel actual de conocimiento de los recursos turísticos culturales.*



Interpretación: La tabla 14 y la figura N° 4. Muestran según datos de los encuestados, el 2 % posee un nivel muy bajo de conocimiento de los recursos turísticos culturales, seguido de un 4% que posee un nivel bajo, otro de 14% posee un nivel intermedio y el porcentaje más elevado es el de 70% que representa un nivel alto de conocimiento seguido de solo un 10% que posee un conocimiento muy alto de conocimiento de los recursos turísticos culturales. Estos porcentajes reflejan la realidad de preparación personal y académica de cada encuestado. Asimismo, se ratifica la actual situación de los guías de turismo, por encontrarse en un medio con recursos altamente culturales, poseen verdaderamente un conocimiento alto, no obstante, muchos de los encuestados poseen una idea errónea que por la cantidad de información que poseen justifican su calidad como guías turísticos.

2. ¿Cuál cree usted que sea su nivel actual de conocimiento de los recursos turísticos naturales del destino Cusco?

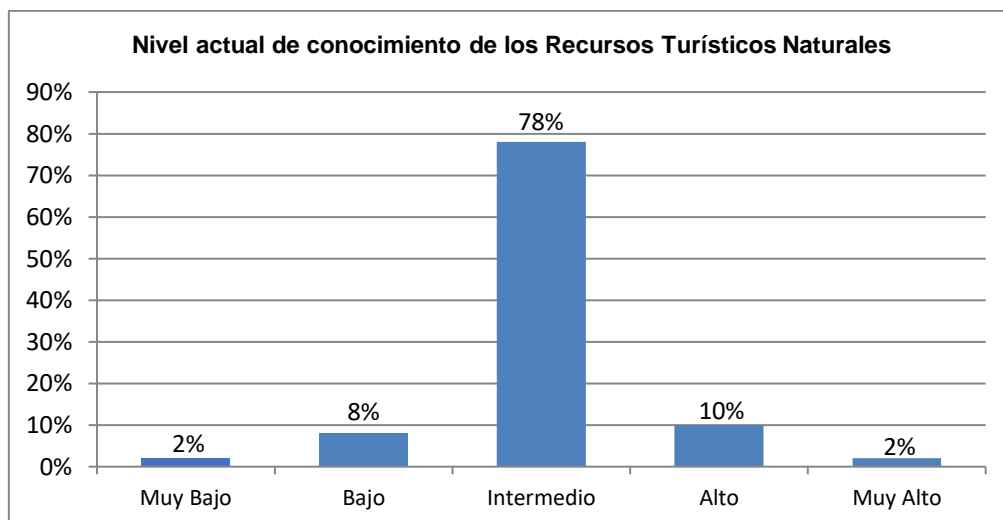
Tabla 15

*Nivel actual de conocimiento de los recursos turísticos naturales del destino Cusco.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	1	2%
Bajo	4	8%
Intermedio	39	78%
Alto	5	10%
Muy Alto	1	2%
Total	50	100%

Figura 5

*Nivel actual de conocimiento de los recursos turísticos naturales*



Interpretación: De acuerdo a la tabla 15 y la figura N° 5, se observa que, según datos de los encuestados, el 2 % posee un nivel muy bajo de conocimiento de los recursos turísticos naturales, seguido de un 8% que posee un nivel bajo, el porcentaje más alto es el de 78% con un nivel intermedio seguido del 10% que representa un nivel alto de conocimiento seguido de solo un 2% que posee un conocimiento muy alto de conocimiento de los recursos turísticos naturales. Considerando las interpretaciones de la tabla 14 y figura 4, tenemos que el destino Cusco posee recursos mayormente culturales, no obstante, se observa la inclusión de recursos turísticos de orden natural en el mercado actual, pero se observa que el nivel de conocimiento por parte de los guías turísticos, es intermedio por las razones antes expuestas, requiriéndose una mayor capacitación en la interpretación de entornos naturales.



## NIVEL DE CONOCIMIENTO DE LA AUDIENCIA

3. ¿Cuál cree usted que sea su nivel actual de conocimiento del turista extranjero que visita Cusco?

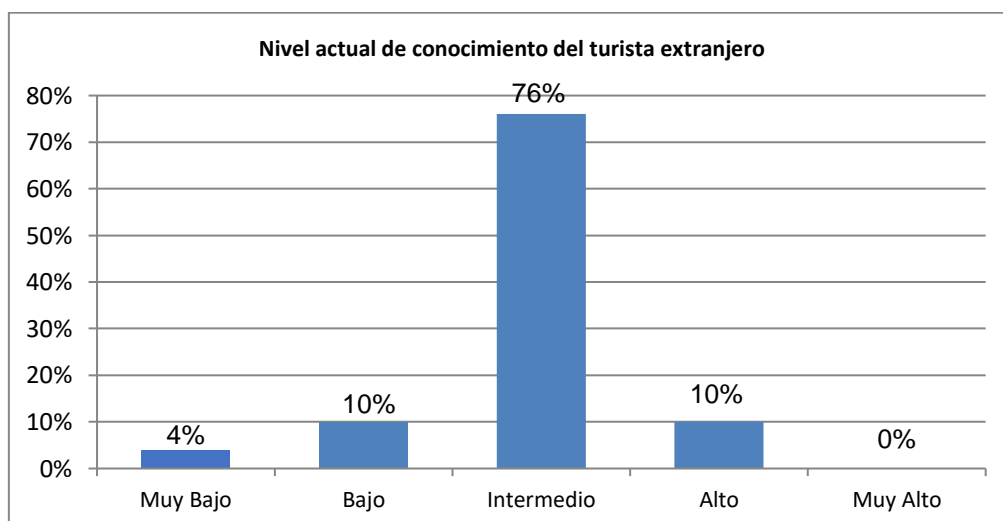
Tabla 16

*Nivel actual de conocimiento del turista extranjero.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	2	4%
Bajo	5	10%
Intermedio	38	76%
Alto	5	10%
Muy Alto	0	0%
Total	50	100%

Figura 6

*Nivel actual de conocimiento del turista extranjero*



Interpretación: De acuerdo a la tabla 16 y la figura 6, se observa que, según datos de los encuestados, el 4 % posee un nivel muy bajo de conocimiento del turista extranjero, seguido de un 10% que posee un nivel bajo, el porcentaje más alto es el de 76% con un nivel intermedio seguido del 10% que representa un nivel alto de

conocimiento seguido de un 0% que posee un conocimiento muy alto de conocimiento del turista extranjero. Estos porcentajes indican que el conocimiento de la audiencia [turistas], por parte de los guías turísticos es mayormente de nivel intermedio, en razón a que el estudio del turista extranjero por parte de los guías no posee la debida importancia, en razón a que se tiene una idea preestablecida que todos los turistas vienen al destino Cusco por conocer la cultura y la historia, sin importar opiniones o expectativas individuales de los mismos.

#### NIVELES DE CONOCIMIENTO DE LAS TÉCNICAS ADECUADAS

4. ¿Cuál cree usted que sea su nivel actual de conocimiento de las técnicas de conexión intelectual?

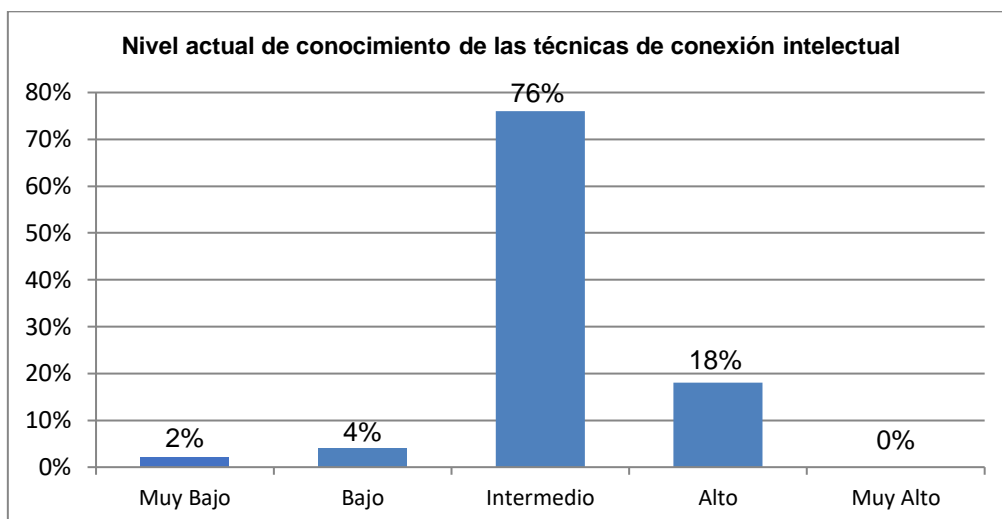
Tabla 17

*Nivel actual de conocimiento de las técnicas de conexión intelectual.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	1	2%
Bajo	2	4%
Intermedio	38	76%
Alto	9	18%
Muy Alto	0	0%
Total	50	100%

Figura 7

*Nivel actual de conocimiento de las técnicas de conexión intelectual.*



Interpretación: De acuerdo a la tabla 17 y la figura N° 7, se observa que, según datos de los encuestados, el 2% posee un nivel muy bajo de conocimiento de las técnicas de conexión intelectual, seguido de un 4% que posee un nivel bajo, el porcentaje más alto es el de 76% con un nivel intermedio seguido del 18% que representa un nivel alto de conocimiento seguido de un 0% que posee un nivel muy alto de conocimiento de las técnicas de conexión intelectual. Existe una idea preestablecida y errónea por los encuestados que, al ofrecer mucha información sobre los aspectos culturales del recurso, ya se está estableciendo una conexión intelectual con el turista. Muchos de ellos tienen la expectativa de conocer significados a través de una correcta interpretación de lo que se observa o visita, y no escuchando mucha información.

5. ¿Cuál cree usted que sea su nivel actual de conocimiento de las técnicas de conexión emocional?

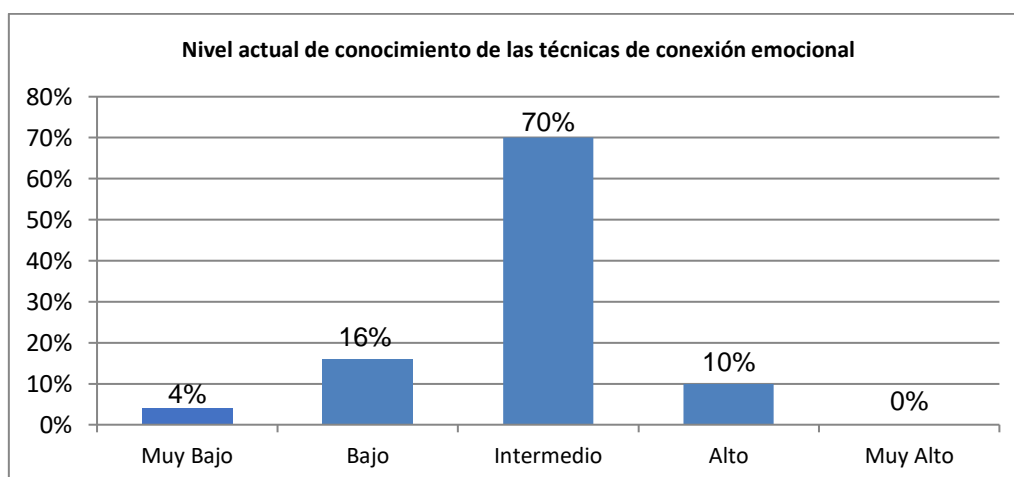
Tabla 18

*Nivel actual de conocimiento de las técnicas de conexión emocional.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	2	4%
Bajo	8	16%
Intermedio	35	70%
Alto	5	10%
Muy Alto	0	0%
Total	50	100%

Figura 8

*Nivel actual de conocimiento de las técnicas de conexión emocional.*



Interpretación: De acuerdo a la tabla 18 y la figura N° 8, se observa que, según datos de los encuestados, el 4% posee un nivel muy bajo de conocimiento de las técnicas de conexión emocional, seguido de un 16% que posee un nivel bajo, el porcentaje más alto es el de 70% con un nivel intermedio seguido del 10% que

representa un nivel alto de conocimiento seguido de un 0% que posee un nivel muy alto de conocimiento de las técnicas de conexión emocional. Esta última encuesta refleja lo que en gran porcentaje realizan los guías turísticos en el destino Cusco, ya que muchos de ellos si entienden la importancia de conectar los recursos tanto naturales como culturales con los visitantes, provocando las emociones al visitar los lugares patrimoniales.

6. ¿Cuál cree usted que sea su nivel actual de conocimiento de las técnicas de explicación de atributos tangibles?

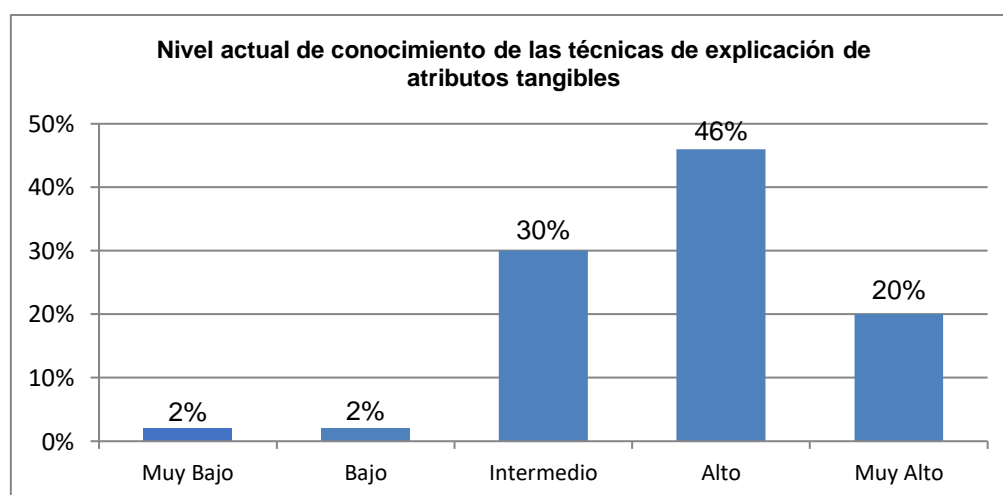
Tabla 19

*Nivel actual de conocimiento de las técnicas de explicación de atributos tangibles.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	1	2%
Bajo	1	2%
Intermedio	15	30%
Alto	23	46%
Muy Alto	10	20%
Total	50	100%

Figura 9

*Nivel actual de conocimiento de las técnicas de explicación de atributos tangibles.*



Interpretación: De acuerdo a la tabla 19 y la figura N° 9, se observa que, según datos de los encuestados, el 2 % posee un nivel muy bajo de conocimiento de las técnicas de explicación de atributos tangibles, seguido de un 2% que posee un nivel bajo, otro de 30% posee un nivel intermedio y el porcentaje más elevado es el de 46% que representa un nivel alto de conocimiento seguido de solo un 20% que posee un conocimiento muy alto de conocimiento de las técnicas de explicación de atributos tangibles. Los guías turísticos al explicar en el lugar tienen la capacidad descriptiva muy detallada de los elementos de los recursos naturales y culturales que se observan, razón por la cual poseen un alto conocimiento y habilidad en la descripción y explicación de los atributos tangibles de los lugares visitados en el destino Cusco.

7. ¿Cuál cree usted que sea su nivel actual de conocimiento de las técnicas de explicación de atributos intangibles?

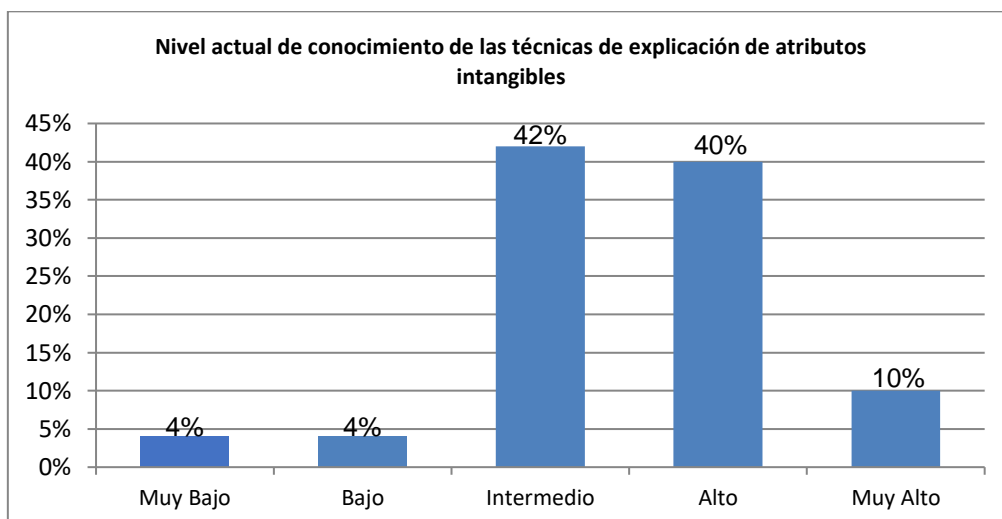
Tabla 20

*Nivel actual de conocimiento de las técnicas de explicación de atributos intangibles.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	2	4%
Bajo	2	4%
Intermedio	21	42%
Alto	20	40%
Muy Alto	5	10%
Total	50	100%

Figura 10

*Nivel actual de conocimiento de las técnicas de explicación de atributos intangibles.*



Interpretación: De acuerdo a la tabla 20 y la figura N° 10, se observa que, según datos de los encuestados, el 4% posee un nivel muy bajo de conocimiento de las técnicas de explicación de atributos intangibles, seguido de un 4% que posee un nivel bajo, y el porcentaje más alto es el de 42% que posee un nivel intermedio, luego tenemos un 40% que representa un nivel alto de conocimiento seguido de solo un 10% que posee un conocimiento muy alto de conocimiento de las técnicas de explicación de atributos intangibles. Los valores intangibles de los recursos patrimoniales del destino Cusco, poseen significados de trascendencia, razón por la cual se encuentra justificada el nivel de conocimiento en este aspecto, incluso se observa, que existen guías turísticos con un alto nivel de conocimiento de las técnicas de explicación de los atributos intangibles.

8. ¿Cuál cree usted que sea su nivel actual de conocimiento de las técnicas de explicación de conceptos universales?

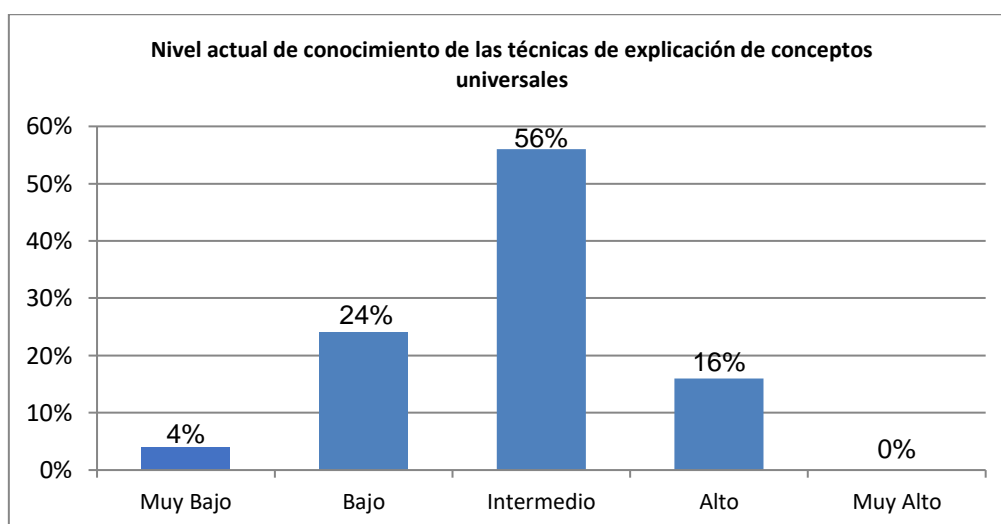
Tabla 21

*Nivel actual de conocimiento de las técnicas de explicación de conceptos universales.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	2	4%
Bajo	12	24%
Intermedio	28	56%
Alto	8	16%
Muy Alto	0	0%
Total	50	100%

Figura 11

*Nivel actual de conocimiento de las técnicas de explicación de conceptos universales.*



Interpretación: De acuerdo a la tabla 21 y la figura N° 11, se observa que, según datos de los encuestados, el 4% posee un nivel muy bajo de conocimiento de las técnicas de explicación de conceptos universales, seguido de un 24% que posee un nivel bajo, el porcentaje más alto es el de 56% con un nivel intermedio seguido del 16% que representa un nivel alto de conocimiento seguido de un 0% que posee un nivel muy alto de conocimiento de las técnicas de explicación de conceptos universales. Las respuestas del presente ítem parecen reflejar la realidad de la



explicación de conceptos universales, los cuales a pesar de ser de conocimiento de los guías turísticos en el destino Cusco, poseen poca importancia al momento de explicar los recursos, lo cual implica un desinterés en interpretar dichos conceptos por no ser considerados importantes al momento de la visita turística.

9. ¿Cuál cree usted que sea su nivel actual de conocimiento de las técnicas de explicación de la idea central del recurso?

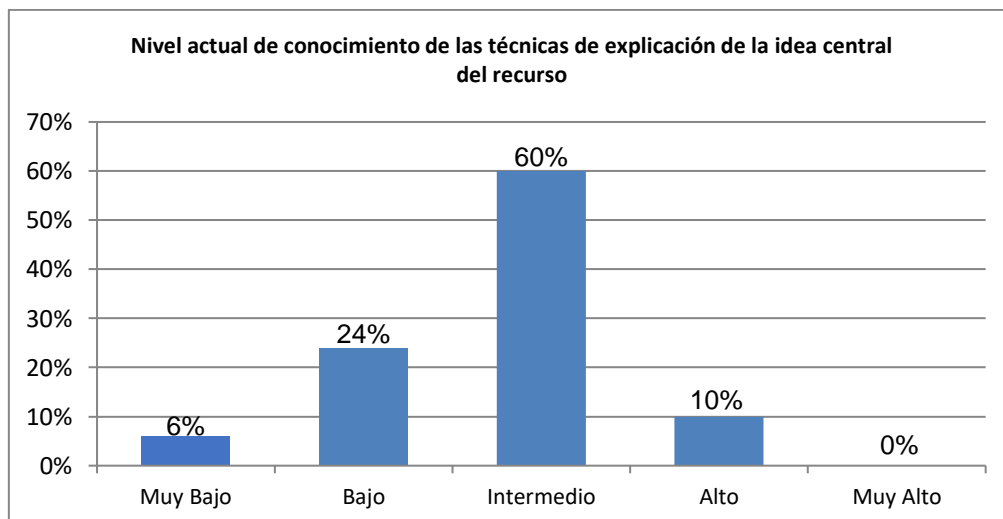
Tabla 22

*Nivel actual de conocimiento de las técnicas de explicación de la idea central del recurso.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	3	6%
Bajo	12	24%
Intermedio	30	60%
Alto	5	10%
Muy Alto	0	0%
Total	50	100%

Figura 12

*Nivel actual de conocimiento de las técnicas de explicación de la idea central del recurso.*



Interpretación: De acuerdo a la tabla 22 y la figura N° 12, se observa que, según datos de los encuestados, el 6% posee un nivel muy bajo de conocimiento de las técnicas de explicación de la idea central del recurso, seguido de un 24% que posee un nivel bajo, el porcentaje más alto es el de 60% con un nivel intermedio seguido del 10% que representa un nivel alto de conocimiento seguido de un 0% que posee un nivel muy alto de conocimiento de las técnicas de explicación de la idea central del recurso. La idea central de un recurso a veces es confundida con la explicación general de un determinado lugar, que es lo que mayormente sucede en el destino Cusco al centrarse en la idea que todo lo cultural prehispánico es inca, olvidándose que la idea central debe ir enfocada hacia la cultura o legado prehispánico.

10. ¿Cuál cree usted que sea su nivel actual de conocimiento de las técnicas para promover respeto y custodia del recurso?

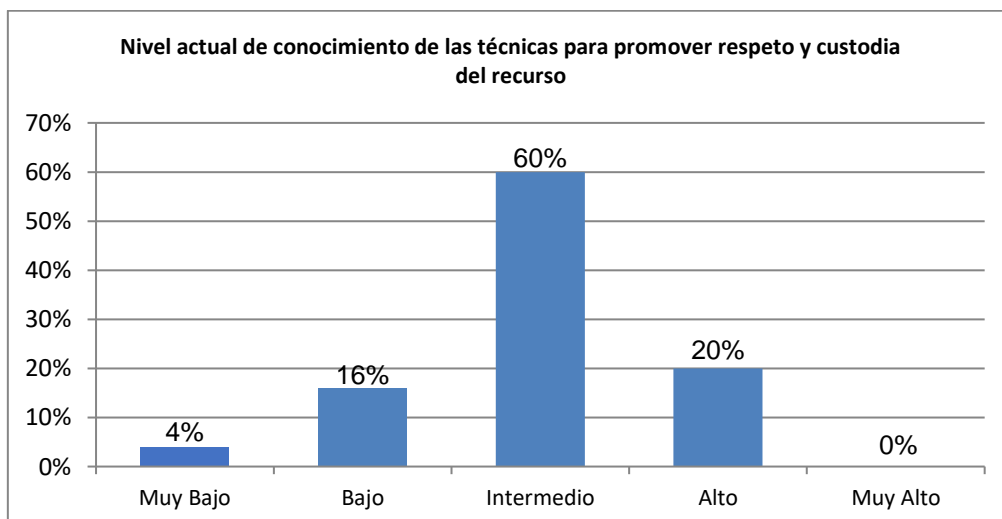
Tabla 23

*Nivel actual de conocimiento de las técnicas para promover respeto y custodia del recurso.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	2	4%
Bajo	8	16%
Intermedio	30	60%
Alto	10	20%
Muy Alto	0	0%
Total	50	100%

Figura 13

*Nivel actual de conocimiento de las técnicas para promover respeto y custodia del recurso.*



Interpretación: De acuerdo a la tabla 23 y la figura N° 13, se observa que, según datos de los encuestados, el 4% posee un nivel muy bajo de conocimiento de las técnicas para promover respeto y custodia del recurso, seguido de un 16% que posee un nivel bajo, el porcentaje más alto es el de 60% con un nivel intermedio seguido del 20% que representa un nivel alto de conocimiento seguido de un 0% que posee un nivel muy alto de conocimiento de las técnicas para promover respeto y custodia del recurso. Es importante recalcar que la idea de custodia fue siempre recalcada en el destino Cusco desde hace muchos años, razón por la cual el mayor porcentaje de los guías conoce el concepto y lo manifiesta al momento de la visita turística de algún legado patrimonial.

11. ¿Cuál cree usted que sea su nivel actual de conocimiento de las técnicas para estimular el pensamiento?

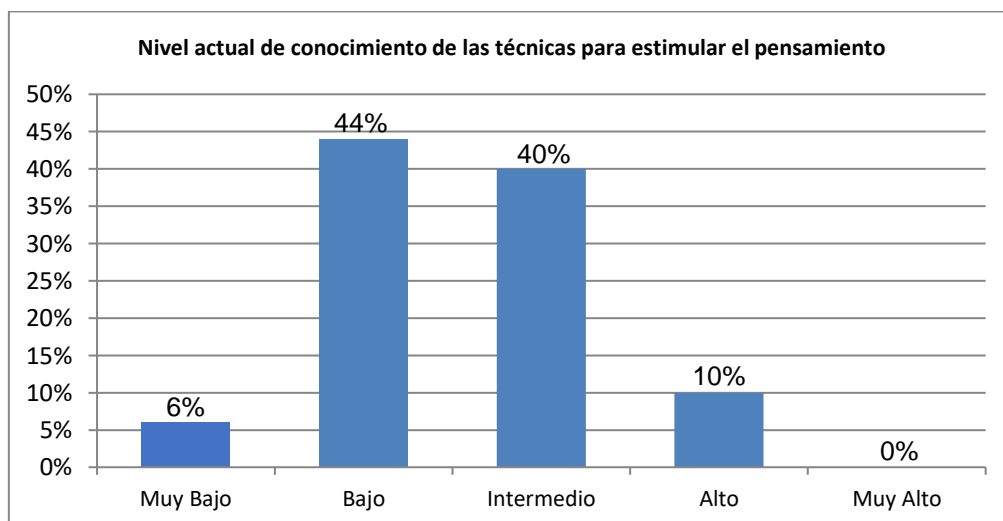
Tabla 24

*Nivel actual de conocimiento de las técnicas para estimular el pensamiento.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	3	6%
Bajo	22	44%
Intermedio	20	40%
Alto	5	10%
Muy Alto	0	0%
Total	50	100%

Figura 14

*Nivel actual de conocimiento de las técnicas para estimular el pensamiento.*



Interpretación: De acuerdo a la tabla 24 y la figura N° 14, se observa que, según datos de los encuestados, el 6% posee un nivel muy bajo de conocimiento de las técnicas para estimular el pensamiento, seguido del porcentaje más alto con un 44% que posee un nivel bajo, seguido de un 40% con un nivel intermedio, solo un 10% que representa un nivel alto de conocimiento seguido de un 0% que posee un nivel muy alto de conocimiento de las técnicas para estimular el pensamiento. Al

ver los resultados del presente ítem, lamentablemente refleja la problemática actual de la pobre educación ofrecida en el destino Cusco, ya que la técnica de estimular el pensamiento parece únicamente una herramienta exclusiva de la interpretación del patrimonio, en razón que los guías turísticos no están interesados en estimular el pensamiento de los turistas, ya que ello conlleva un retraso en el itinerario preestablecido para la visita turística.

## NIVEL DE CONOCIMIENTO DEL PATRIMONIO CULTURAL

12. ¿Cuál cree usted que sea su nivel actual de conocimiento de recursos culturales tangibles?

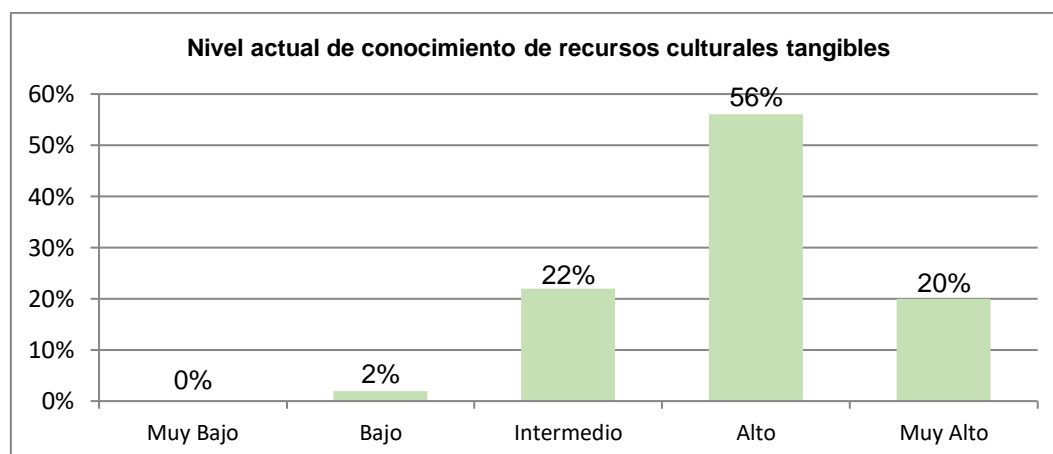
Tabla 25

*Nivel actual de conocimiento de recursos culturales tangibles.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	0	0%
Bajo	1	2%
Intermedio	11	22%
Alto	28	56%
Muy Alto	10	20%
Total	50	100%

Figura 15

*Nivel actual de conocimiento de recursos culturales tangibles.*



Interpretación: De acuerdo a la tabla 25 y la figura N° 15, se observa que, según datos de los encuestados, el 0% posee un nivel muy bajo de conocimiento de recursos culturales tangibles de la región Cusco, seguido de un 2% que posee un nivel bajo, y el porcentaje más alto es el de 22% que posee un nivel intermedio, luego tenemos un 56% que representa un nivel alto de conocimiento seguido de solo un 20% que posee un conocimiento muy alto de conocimiento de recursos culturales tangibles de la región Cusco. Viéndose que el tour implica la visita a un sinnúmero de lugares turísticos con características culturales, los guías turísticos poseen un alto conocimiento de los recursos tangibles en el destino Cusco. Lo que parece ser recurrente es el hecho de que los guías poseen la idea que dicho conocimiento implica una sólida formación académica y laboral como guías turísticos.

13. ¿Cuál cree usted que sea su nivel actual de conocimiento de recursos culturales intangibles?

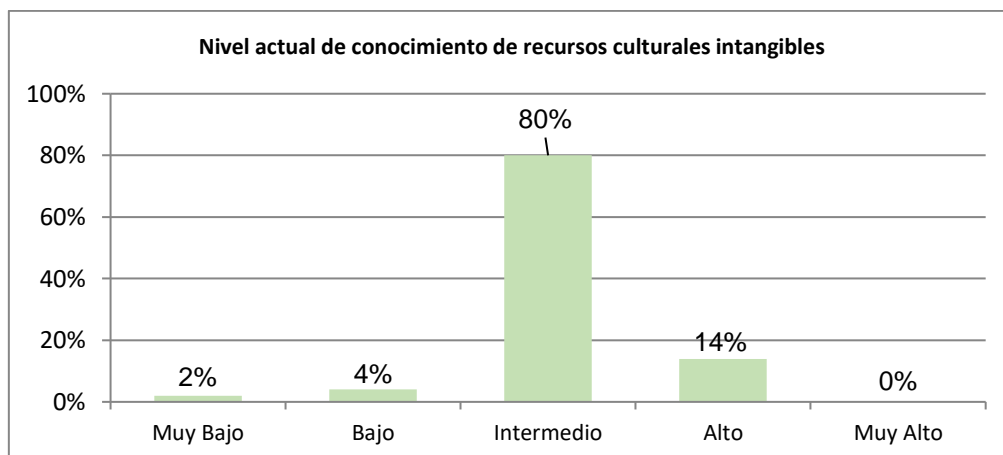
Tabla 26

*Nivel actual de conocimiento de recursos culturales intangibles.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	1	2%
Bajo	2	4%
Intermedio	40	80%
Alto	7	14%
Muy Alto	0	0%
Total	50	100%

Figura 16

*Nivel actual de conocimiento de recursos culturales intangibles*



Interpretación: De acuerdo a la tabla 25 y la figura N° 15, se observa que, según datos de los encuestados, el 2% posee un nivel muy bajo de conocimiento de recursos culturales intangibles de la región Cusco, seguido de un 4% que posee un nivel bajo, y el porcentaje más alto es el de 80% que posee un nivel intermedio, luego tenemos un 14% que representa un nivel alto de conocimiento seguido de un 0% que posee un conocimiento muy alto de conocimiento de recursos culturales intangibles de la región Cusco. Los resultados de conocimiento de recurso culturales intangibles, son intermedios, dado que existe una mayor tendencia por parte de los guías turísticos en ser descriptivos y muy poco de ellos son los que revelan los significados que pertenecen a los atributos intangibles antes mencionados.

## NIVEL DE CONOCIMIENTO DEL PATRIMONIO NATURAL

14. ¿Cuál cree usted que sea su nivel actual de conocimiento de recursos naturales tipo fauna?

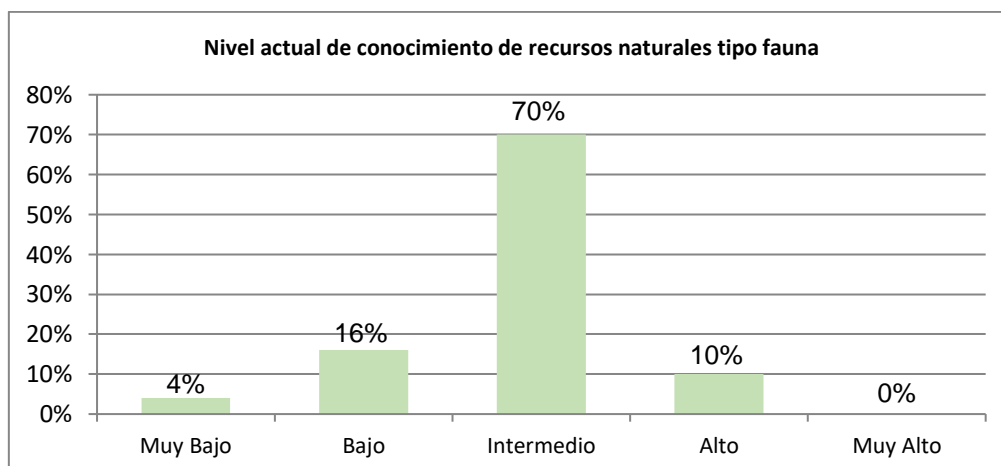
Tabla 27

*Nivel actual de conocimiento de recursos naturales tipo fauna.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	2	4%
Bajo	8	16%
Intermedio	35	70%
Alto	5	10%
Muy Alto	0	0%
Total	50	100%

Figura 17

Nivel actual de conocimiento de recursos naturales tipo fauna.



Interpretación: De acuerdo a la tabla 27 y la figura N° 17, se observa que, según datos de los encuestados, el 4% posee un nivel muy bajo de conocimiento de recursos naturales tipo fauna de la región Cusco, seguido de un 16% que posee un nivel bajo, y el porcentaje más alto es el de 70% que posee un nivel intermedio, luego tenemos un 10% que representa un nivel alto de conocimiento seguido de un 0% que posee un conocimiento muy alto de conocimiento de recursos naturales tipo fauna de la región Cusco. Aunque la diversidad de fauna en el destino Cusco



es diversa, aun se posee deficiencias en el conocimiento turístico. Se observa un incremento de *Birdwatchers* en el mercado turístico, lo que implica que los guías deben estar preparados para dichos nichos de visita. La interpretación de la Fauna en Cusco debe ser especializada para mejorar el porcentaje intermedio de conocedores que se posee actualmente.

15. ¿Cuál cree usted que sea su nivel actual de conocimiento de recursos naturales tipo flora?

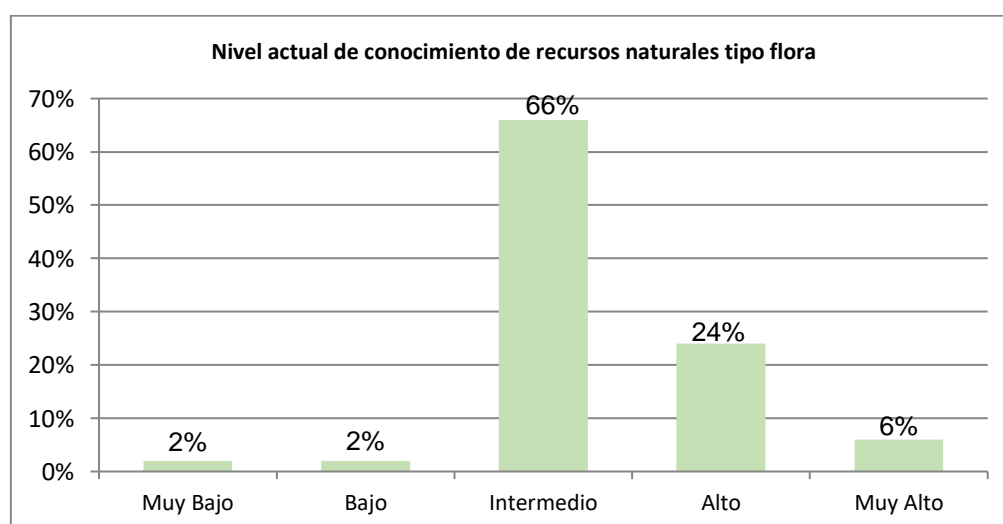
Tabla 28

*Nivel actual de conocimiento de recursos naturales tipo flora.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	1	2%
Bajo	1	2%
Intermedio	33	66%
Alto	12	24%
Muy Alto	3	6%
Total	50	100%

Figura 18

*Nivel actual de conocimiento de recursos naturales tipo flora.*



Interpretación: De acuerdo a la tabla 28 y la figura N° 18, se observa que, según datos de los encuestados, el 2% posee un nivel muy bajo de conocimiento de recursos naturales tipo flora de la región Cusco, seguido de un 2% que posee un nivel bajo, y el porcentaje más alto es el de 66% que posee un nivel intermedio, luego tenemos un 24% que representa un nivel alto de conocimiento seguido de solo un 6% que posee un conocimiento muy alto de conocimiento de recursos naturales tipo flora de la región Cusco. Es interesante observar este ítem y compararlo con el anterior, en el cual observaremos que existe mayormente un buen y alto conocimiento sobre flora, ya que muchos guías turísticos aprendieron estos conocimientos de forma personal y familiar más que el del académico. La interpretación de la flora es mucho mejor que la de fauna e incluso elementos culturales.

16. ¿Cuál cree usted que sea su nivel actual de conocimiento de recursos naturales tipo geográfico paisajístico?

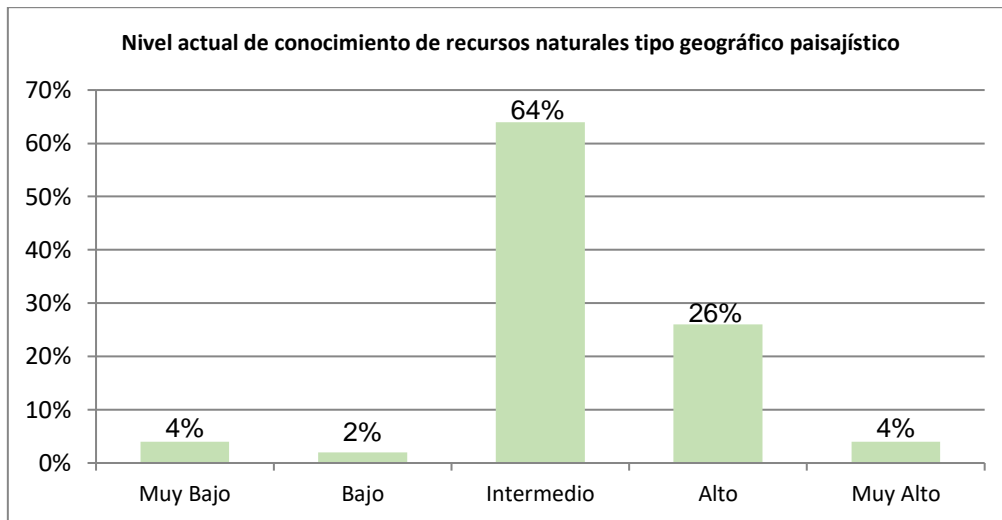
Tabla 29

*Nivel actual de conocimiento de recursos naturales tipo geográfico paisajístico.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	2	4%
Bajo	1	2%
Intermedio	32	64%
Alto	13	26%
Muy Alto	2	4%
Total	50	100%

Figura 19

Nivel actual de conocimiento de recursos naturales tipo geográfico paisajístico.



Interpretación: De acuerdo a la tabla 29 y la figura N° 19, se observa que, según datos de los encuestados, el 4% posee un nivel muy bajo de conocimiento de recursos naturales tipo geográfico paisajístico de la región Cusco, seguido de un 2% que posee un nivel bajo, y el porcentaje más alto es el de 64% que posee un nivel intermedio, luego tenemos un 26% que representa un nivel alto de conocimiento seguido de solo un 4% que posee un conocimiento muy alto de conocimiento de recursos naturales tipo geográfico paisajístico de la región Cusco. Gracias a la inclusión de nuevos lugares con características geológicas como Humantay y Vinicunca podemos observar un conocimiento intermedio y alto de recursos geográficos paisajísticos. Pero aún se observa que la descripción es la técnica imperante en estos entornos sin darle un valor o significado local.

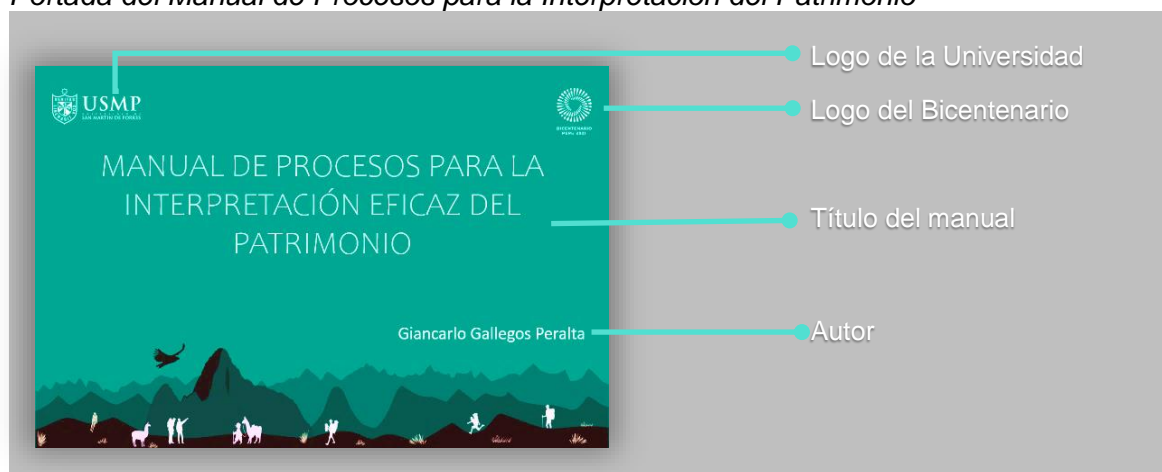
## 4.2 Modelo de manual de procesos para la interpretación del patrimonio

El diseño del presente manual es producto de los diferentes enfoques funcionales de las técnicas de la interpretación del patrimonio, como una explicación de los valores naturales, culturales o históricos asociados a los lugares. Permite a los visitantes conocer y comprender las razones de la conservación y protección permanente de nuestro patrimonio.

Este ítem basado en los resultados de las encuestas, diseño los principales contenidos de este manual de procesos para la interpretación eficaz del patrimonio en base a las competencias comunicativas del guía de turismo en la interpretación del patrimonio natural y cultural. Asimismo, El diseño del manual se enmarca y obedece a estructuras y teorías propuestas por Ludwig (2018), (ICOMOS, 2019), Ham (2013), y Morales (2019) como se puede diagramar a continuación:

Figura 20

*Portada del Manual de Procesos para la Interpretación del Patrimonio*



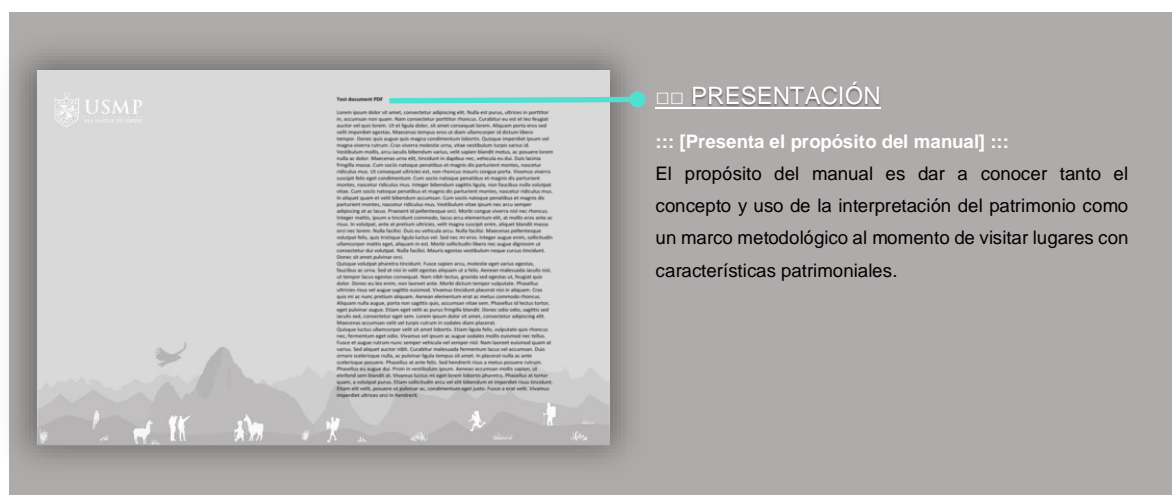
*Nota:* Modelo de portada, elaborado y adaptado a partir de Ludwig (2018), (ICOMOS, 2019), Ham (2013), y Morales (2019)

La portada muestra solo un concepto simple, en fondo verde para dar un mensaje más de sostenibilidad, se observan el logo de la USMP a consideración

del autor que pretende lograr la edición en la universidad. Posee figuras de guías en la llaqta de Machu Picchu, que demuestran el legado tanto cultural como natural del santuario histórico. En otras ediciones la portada tendrá los valores patrimoniales de diferentes destinos turísticos del Perú, haciendo que la propuesta sea un manual de uso nacional.

Figura 21

*Presentación del Manual de Procesos para la Interpretación del Patrimonio*

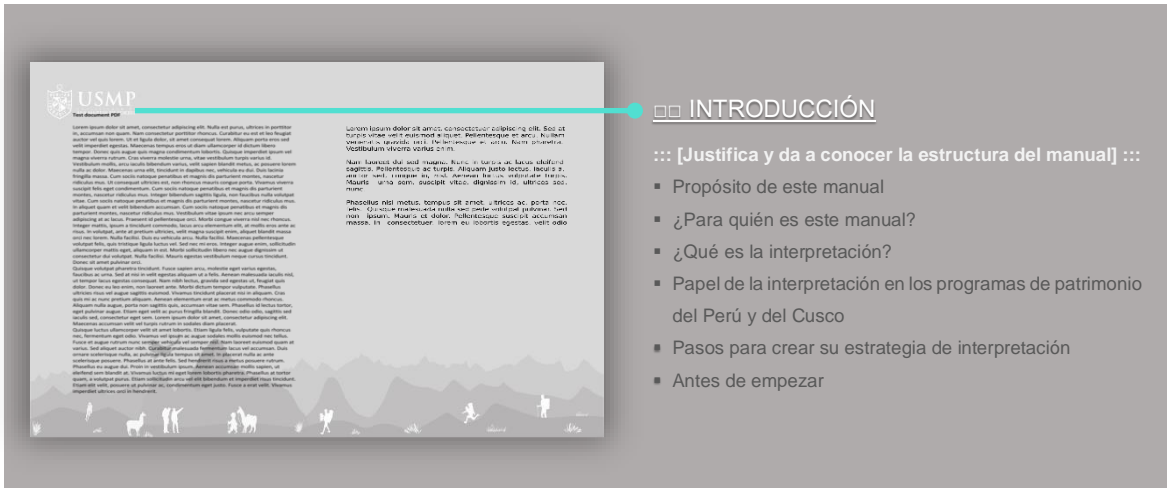


*Nota:* Modelo de página de presentación elaborado a partir de Ludwig (2018), (ICOMOS, 2019), Ham (2013) y Morales (2019).

La presentación del manual hace alusión a la presente tesis y los conceptos y las metodologías que contendrán en base a estudios previos y modernos de la interpretación del patrimonio. Aquí se enuncia la importancia del documento para que sea valorado como aporte tanto científico como curricular para mejorar las bases teóricas de la enseñanza y capacitación a guías turísticos a nivel nacional. Asimismo, la presentación destaca los estudios del Manual de Buenas Prácticas y Guías de Turismo y Operación Turística (2018), La *National Association of Interpretation* (NAI, 2019) conclusiones del presente trabajo con sus respectivas propuestas.

Figura 22

## Introducción del Manual de Procesos para la Interpretación del Patrimonio

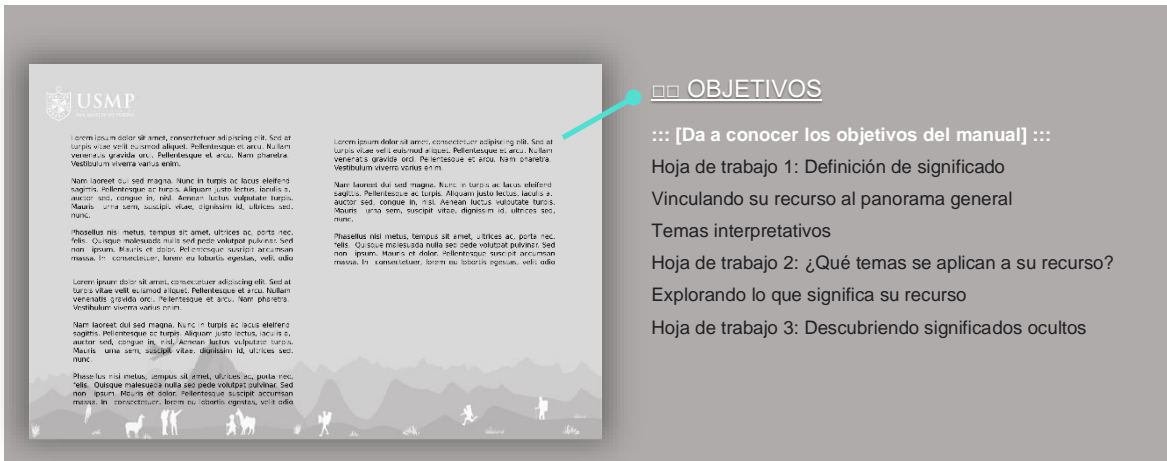


Nota: Modelo de página de introducción elaborado a partir de Ludwig (2018), (ICOMOS, 2019), Ham (2013) y Morales (2019).

En este ítem se enuncian las partes del manual, que contendrán elementos como la evolución histórica del concepto y disciplina de la interpretación del patrimonio, así como los capítulos metodológicos para ser aplicados en el guiado turístico de lugares patrimoniales. La estructura está basada en diferentes enfoques de cómo debe ser la interpretación en destinos turísticos, así como estudios de investigaciones sobre el guiado turístico.

Figura 23

## Objetivos del Manual de Procesos para la Interpretación del Patrimonio



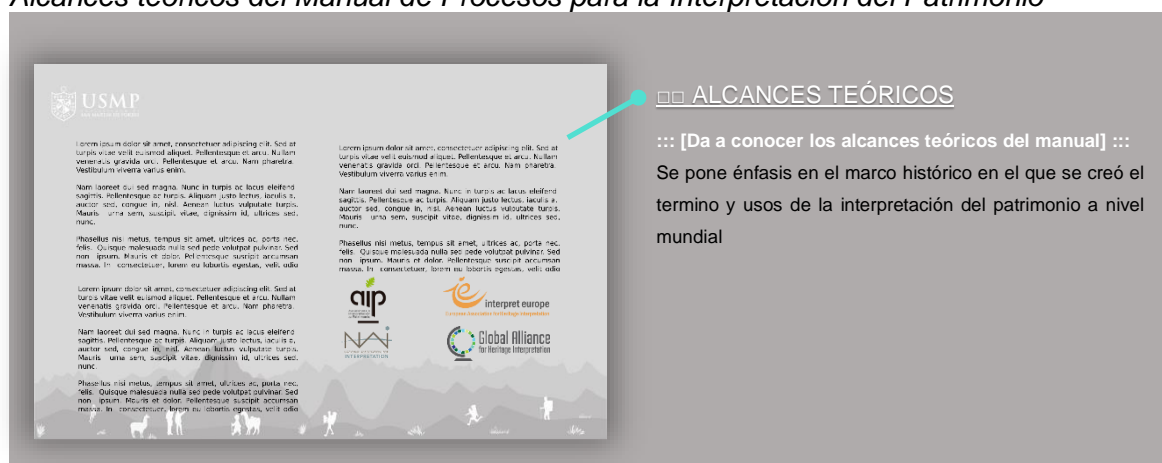
Nota: Modelo de página de objetivos elaborado a partir de Ludwig (2018), (ICOMOS, 2019), Ham (2013) y Morales (2019).

Los objetivos del manual están en función a su aplicabilidad en la profesión y función del guía de turismo a nivel nacional. Estos objetivos conllevan un mandato tanto académico como práctico de la disciplina de la interpretación del patrimonio. Asimismo se toman ítems del Manual de Operación Turística (MINCETUR, 2007)

Los objetivos son primordialmente exponer una nueva metodología para la aplicación práctica en experiencias de guiado turístico a nivel de la región Cusco, así como de alcance nacional.

Figura 24

Alcances teóricos del Manual de Procesos para la Interpretación del Patrimonio



Nota: Modelo de página de objetivos elaborado a partir de Ludwig (2018), (ICOMOS, 2019), Ham (2013) y Morales (2019).

Los alcances teóricos son el preámbulo para la comprensión e importancia aplicativa de la interpretación de valores patrimoniales como disciplina práctica en la visita guiada a entornos naturales y culturales a nivel regional en Cusco, con alcance nacional. Las teorías como estructura lingüística del manual son importantes académicamente para el logro de objetivos curriculares en Perú.

Estos alcances teóricos son estructurados a partir de diferentes estudios a nivel mundial, los que enmarcan de mejor m forma la explicación de la utilidad del presente manual en la presente investigación.

Figura 25

*Estructura de Procesos del Manual de Procesos para la Interpretación del Patrimonio*

**ESTRUCTURA DE PROCESOS**

Este capítulo provee los modelos estructurales de la interpretación del patrimonio, para determinar su importancia y uso al momento de la interpretación del patrimonio. Los Modelos del triángulo Interpretativo son los pilares del servicio interpretativo.

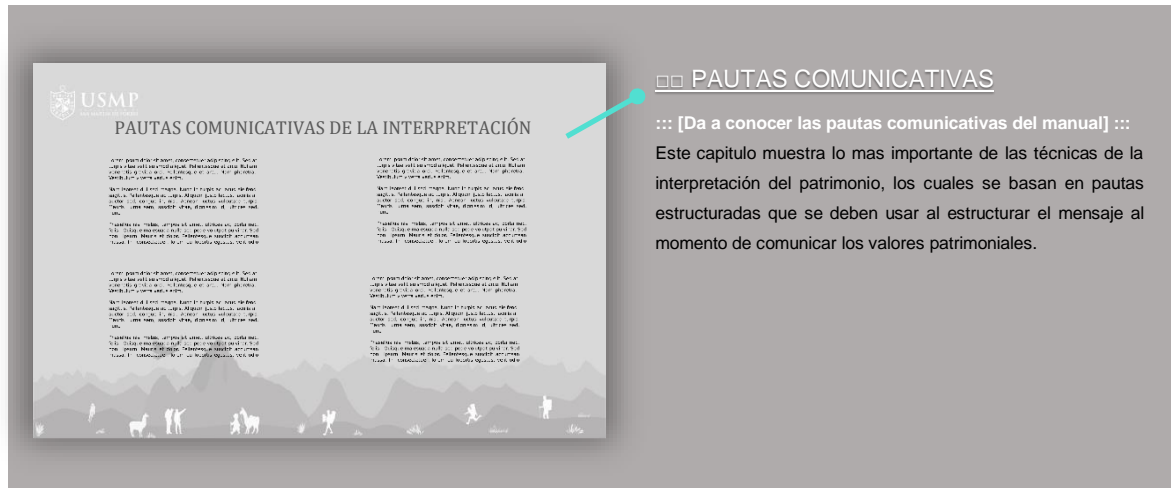
Nota: Modelo de página de objetivos elaborado a partir de Ludwig (2018), (ICOMOS, 2019), Ham (2013) y Morales (2019).

La estructura de los procesos del mensaje en el guiado turístico, están basados en los pilares de la interpretación del patrimonio, que según estudios previos fueron diseñados a manera de triangulos donde tanto las aristas como los lados cumplen una función determinada para lograr la interpretación en si mismo. Estas estructuras son similares al guiado turístico estándar, lo que los hace más didacticos para ser aplicados en la visita turística. Las estructuras antes mencionadas cumplen con la función de ser visiblemente didácticas para mostrar como función la interpretación de lugares patrimoniales. Sin la presencia de estas estructuras no se podría entender en si mismo, para que sirve la interpretación del patrimonio.



Figura 26

*Pautas comunicativas del Manual de Procesos para la Interpretación del Patrimonio*



Nota: Modelo de página de pautas comunicativas, elaborado a partir de Ludwig (2018), (ICOMOS, 2019), Ham (2013) y Morales (2019).

Las pautas comunicativas dentro del presente manual, son los lineamientos más importantes, ya que estos son la razón de la existencia del presente estudio, y muestran o exponen los contenidos que debería tener toda explicación guiada. Las pautas son los lineamientos que deberían contener toda interpretación del patrimonio. Estos lineamientos del mensaje interpretativo son los ítems más importantes de la comunicación en la interpretación, ya que ellos contienen las formas y enfoques de cómo deben ser presentados los valores patrimoniales.

Figura 27

*Metodologías del Manual de Procesos para la Interpretación del Patrimonio*

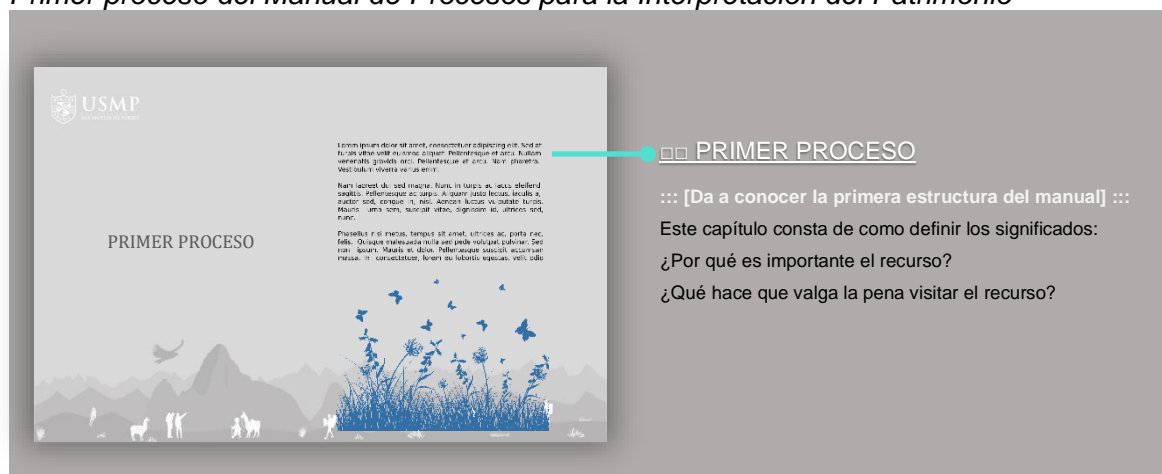


Nota: Modelo de página de objetivos elaborado a partir de Ludwig (2018), (ICOMOS, 2019), Ham (2013) y Morales (2019).

La metodología, son las formas que pueden adoptar los mensajes interpretativos al ser expuestos, y pueden ser usados indistintamente para mejorar la comunicación y explicación del patrimonio. Las metodologías se basan en estudios que van más de un siglo de ser desarrolladas teóricamente y adaptadas a entornos de visita a nivel mundial. Estas metodologías son aplicables en el guiado turístico, lográndose una mejor y eficaz forma de transmitir los mensajes a los turistas.

Figura 28

*Primer proceso del Manual de Procesos para la Interpretación del Patrimonio*



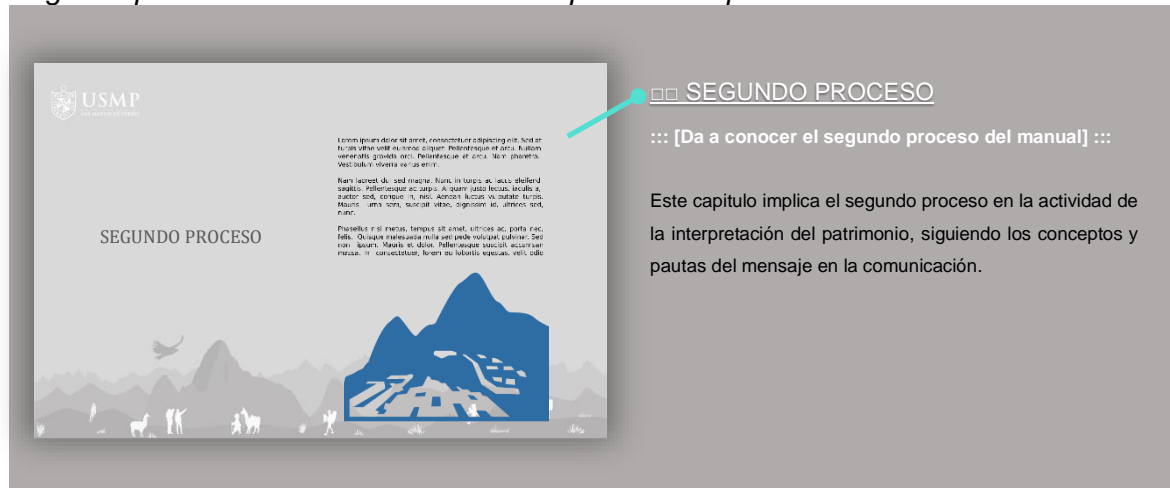
Nota: Modelo de página del primer proceso, elaborado a partir de Ludwig (2018), (ICOMOS, 2019), Ham (2013) y Morales (2019).

Este primer proceso está basado en la estructura del triángulo interpretativo que posee bases académicas estructuradas que parten de los principios y conceptos de la interpretación del patrimonio y establecen las pautas teóricas para la explicación del guiado turístico en la región Cusco, así como su

alcance a nivel nacional. Estos procesos ya estudiados anteriormente, poseen la cualidad de ser la base o inicio de una mejor comunicación del patrimonio.

Figura 29

*Segundo proceso del Manual de Procesos para la Interpretación del Patrimonio*

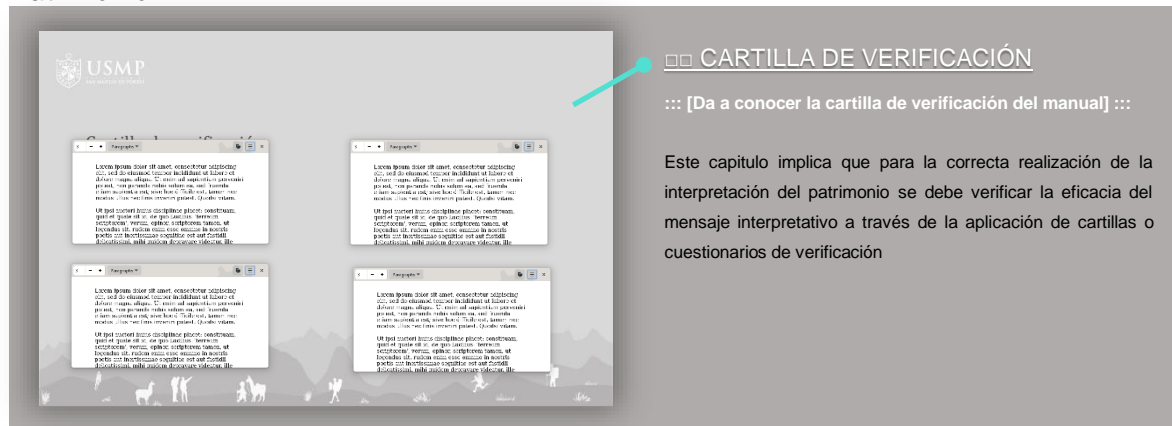


Nota: Modelo de página del segundo proceso, elaborado a partir de Ludwig (2018), (ICOMOS, 2019), Ham (2013) y Morales (2019).

Este segundo proceso está basado en la estructura del segundo triángulo interpretativo desarrollado en Europa por InHerit (2016) y establecen las pautas teóricas para la explicación del guiado turístico en la región Cusco, así como su alcance a nivel nacional. La estructura de este segundo triángulo interpretativo es mucho más parecido a los que se realiza en entornos patrimoniales donde el guía puede ser el intérprete, los recursos que poseen características patrimoniales, y los visitantes son todos los turistas que van a ese lugar patrimonial para visitarlo como un destino turístico.

Figura 30

### Cartilla de Verificación de procesos del Manual de Procesos para la Interpretación del Patrimonio



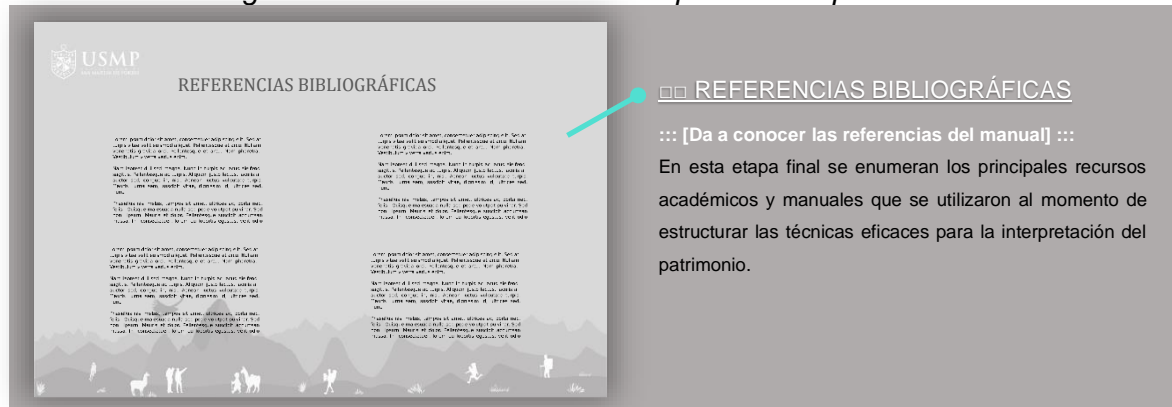
Este capítulo implica que para la correcta realización de la interpretación del patrimonio se debe verificar la eficacia del mensaje interpretativo a través de la aplicación de cartillas o cuestionarios de verificación

Nota: Modelo de página de la cartilla de verificación, elaborado a partir de Ludwig (2018), (ICOMOS, 2019), Ham (2013) y Morales (2019).

La creación de cartillas de verificación del manual, fue diseñado y estructurado para hacer una autoevaluación del guía turístico al momento de hacer la labor de visita turística con turistas de diferentes rasgos culturales, los cuales pueden ser plasmados en dicha cartilla y determinar la calidad y eficacia de la aplicación del manual en la interpretación del patrimonio. Existen modelos de cartillas donde se puede evaluar el desempeño de los guías en entornos patrimoniales y ver la eficacia de su mensaje interpretativo. Estas cartillas están basadas en los estudios de InHerit (2016).

Figura 31

### Referencias bibliográficas del Manual de Procesos para la Interpretación del Patrimonio



En esta etapa final se enumeran los principales recursos académicos y manuales que se utilizaron al momento de estructurar las técnicas eficaces para la interpretación del patrimonio.

*Nota:* Modelo de página de referencias bibliográficas, elaborado a partir de Ludwig (2018), (ICOMOS, 2019), Ham (2013) y Morales (2019).

Las referencias bibliográficas contienen no solo estudios sobre la disciplina de la interpretación del patrimonio, sino manuales de calidad del guía turístico a nivel nacional e internacional, así como estudios sobre las competencias comunicativas. Estas referencias asimismo cumplen con la función de ser las referencias académicas más importantes para futuros estudios y mejoramiento de la presente propuesta.

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

Los resultados de la presente tesis, muestran el estudio de las competencias del guía de turismo a través de las respuestas a encuestas estructuradas, las cuales fueron contrastadas con la bibliografía y estudios similares relativos con las variables, y también en relación con los objetivos establecidos en la presente investigación. *Interpret Europe* (2019), recalca que ofrecer caminos hacia un significado más profundo, convertir los fenómenos en experiencias, provocar resonancia y participación y finalmente fomentar la custodia de todo el patrimonio (p. 10) vienen a ser los principales elementos de todo guiado turístico que utilice la metodología de la interpretación del patrimonio.

El objetivo principal del presente estudio es el de mejorar las competencias comunicativas del guía de turismo en la interpretación del patrimonio natural y cultural del destino Cusco, para lo cual se utilizaron encuestas que contienen el análisis de competencias de los guías de turismo, en razón que Morales (2019), indica que existen tres competencias primordiales que debe poseer cada interprete del patrimonio y son las competencias en el conocimiento del recurso, la audiencia, y las técnicas adecuadas para lograr la oportunidad interpretativa. (*Interpret Europe*, 2019, p. 10). Estas competencias son presentadas como objetivos individuales para el impacto del presente estudio.

Según el primer objetivo se tiene que mejorar las competencias comunicativas del guía de turismo en la interpretación del patrimonio natural y cultural según el perfil del turista extranjero que visita Cusco 2019 a partir del

conocimiento del recurso. El conocimiento del recurso es amplio para fines interpretativos, ya que van de elementos tangibles e intangibles, así como de tipo natural, cultural y social, los cuales contienen una vasta información, pero teniendo en cuenta lo indicado por Tilden (2019), sabemos que la interpretación es revelación basada en la información, pero que la información por sí sola no es interpretación. Viendo que según datos de las actividades realizadas en Cusco según el perfil del turista que visita el destino Cusco al año 2019, tenemos actividades culturales naturales y de aventura, donde se observa recursos patrimoniales de valor diverso y que se agrupan mayormente en recurso culturales arquitectónicos y arqueológicos, los cuales poseen información histórica y de valor ancestral y actual para las comunidades que se encuentran en su ámbito geográfico. Es por esta razón que la interpretación del patrimonio como disciplina busca que las fuentes de información expresada y comunicada a los visitantes como lo indica ICOMOS (2019), en su segundo principio debe basarse en evidencias obtenidas a partir de métodos científicos aceptados, así como a través de las tradiciones culturales vivas.

Asimismo, ICOMOS, en su tercer principio indica que la interpretación y presentación de los sitios de patrimonio cultural deben respetar los principios básicos de autenticidad siguiendo el espíritu del documento Nara; bajo estos principios se tiene que la información otorgada al visitante, debe poseer una fuente veraz de estudio además que debe mantener la autenticidad, lo cual no refleja la realidad actual del desempeño del guía de turistas en el destino Cusco, ya que la débil formación para el guiado turístico tanto en institutos como en la universidad no posee una estandarización de la información, lo cual implica que los guías son autodidactas al momento de adquirir información sobre los recursos patrimoniales

que posee Cusco. Estos recursos contemplados en la presente investigación son los pertenecientes al listado estadístico de los principales atractivos turísticos visitados en el destino Cusco. Teniendo en cuenta lo dicho anteriormente, tenemos que la ciudad de Cusco, la Llaqta de Machu Picchu y el Valle Sagrado son los principales atractivos y recursos que encabezan la visita turística al 2019.

Los guías de turismo poseen conocimientos básicos de los recursos antes mencionados, no obstante, es válido recalcar que aún se sigue teniendo problemas en la veracidad y autenticidad de la información, ya que se debe de entender que los conocimientos que se usan al describir los recursos son multidisciplinarios y sirven para establecer conexiones relevantes y significativas, además de emocionales e intelectuales entre el visitante y los recursos patrimoniales visitados.

El presente estudio muestra que existe aún un déficit en el nivel de conocimiento de los recursos naturales por la falta de capacitación en temas relacionados, en razón que Cusco posee predominantemente recursos culturales más que el de los naturales. Actualmente de acuerdo al listado de visita turística, existe demanda turística a lugares con rasgos naturales como la laguna de Humantay y la montaña Vinicunca, pero el conocimiento es escaso razón por la cual el 78 por ciento de los encuestados poseen un conocimiento intermedio de los mismos.

Según el segundo objetivo del presente estudio, se deben mejorar las competencias comunicativas del guía de turismo en la interpretación del patrimonio natural y cultural según el perfil del turista extranjero que visita Cusco 2019 a partir del conocimiento de la audiencia. TurismoIN (2019) otorga un estudio estadístico, a partir de las actividades realizadas en el destino Cusco, donde mayormente se observan visitantes de tipo cultural, seguido del tipo naturaleza y finalizando con el



tipo de turista de actividades de aventura. Esta audiencia según el listado estadístico del perfil del turista, lo encabezan los turistas norteamericanos que son los principales interesados en visitar los recursos patrimoniales de Perú como destino cultural. Las estadísticas actuales establecen porcentajes más de tipo cuantitativo, y no existen estudios de tipo psicográfico, que establecen las opiniones e intereses de visitantes por un determinado recurso o destino.

Según Intermark Consultores (2018), Stanley Plog indicó que, con base en el comportamiento psicográfico, podríamos agrupar los tipos de turismo, del siguiente modo: psicométricos (turismo masivo), mediocéntricos (placer, salud, negocios, congresos y convenciones, deportes no especializados, naturaleza suave, cultura), y aloécnicos (naturaleza fuerte, ecoturismo, aventura, deportes especializados: buceo, alpinismo, Trekking). Basados en estos estudios psicográficos vemos que los turistas que visitan el destino Cusco son de tipo mediocéntricos y aloécnicos, estas conclusiones, se basan en teorías, aunque no se tenga ningún estudio de años modernos sobre el tema.

Asimismo, los guías a través de su propia experiencia y trato personalizado, tratan de conocer algunos aspectos personales de los visitantes, razón por la que se obtiene un nivel intermedio de 76 por ciento de conocimiento de la audiencia. Según la *National Park Service* (2019), al poseer un conocimiento de audiencia, esta debería establecer las conexiones emocionales e intelectuales con el recurso, lo cual no parece ser en el presente estudio, ya que se demuestra que el trato que se le otorga al turista es el mismo y no existe diferencia entre nacionalidad, cultura, idioma, sexo o edad.

Según el tercer objetivo, se deben mejorar las competencias comunicativas del guía de turismo en la interpretación del patrimonio natural y cultural según el

perfil del turista extranjero que visita Cusco 2019 a partir del conocimiento de las técnicas adecuadas. Basados en los estudios de campo y comunicación directa con los guías de turismo en el destino Cusco, se tiene la perspectiva que las técnicas adecuadas es la transmisión de mucha información en el cual se cree que su misión es exponer todo su “saber” frente a cada sitio turístico o recurso patrimonial visitado, también considera que la eficiencia de su trabajo se mide en el volumen de información que ofrece, como cuando lo evaluaron en los ensayos prácticos de su “formación”. (Mendoza Ontiveros et al, 2018, p. 14). Según el Manual de Buenas Prácticas Guías de Turismo y Operación Turística Gestión de Servicio (MINCETUR, 2018), ofrecen las técnicas como operación turística donde la transmisión de datos parece la forma correcta de informar a los turistas, ya que un turista bien informado es un turista feliz, hecho que como se dijo anteriormente solo se centra en la información y no se preocupa en ver si la información tuvo el impacto o la conexión intelectual y emocional.

Para que las técnicas de la interpretación sean correctamente expuestas se utilizó la teoría de Morales *et al* (2019), las cuales ofrecen varias pautas, que según resultados de las encuestas del presente estudio, indican que los conocimientos de las técnicas de conexión intelectual, llegan a un nivel intermedio de conocimiento con un 76 por ciento, otro ítem es el conocimiento de las técnicas de conexión emocional, que llegan a un nivel intermedio con un 70 por ciento, el tercer ítem de esta categoría indica que el conocimiento de las técnicas de explicación de atributos tangibles del recurso llegan a un nivel intermedio de 30 por ciento y un nivel alto de 46 por ciento. Se debe recalcar que aún existe deficiencia en reconocer la idea de explicar o describir un hecho y hacer conexión de ese hecho con la audiencia. En otro ítem tenemos que el conocimiento de las técnicas de explicación de atributos

intangibles, poseen un nivel de 42 por ciento, y otro tanto un nivel alto de 40 por ciento, lo que implica el que el conocimiento de los atributos tangibles del recurso es conocido por los guías turísticos en el destino Cusco. El conocimiento de las técnicas de explicación de conceptos universales solo posee un nivel intermedio de 56 por ciento.

El conocimiento de las técnicas de explicación de la idea central del recurso solo un 60 por ciento, el conocimiento de las técnicas para promover respeto y custodia del recurso solo un nivel intermedio de 60 por ciento. Y finalmente se tiene que el conocimiento de las técnicas para estimular el pensamiento posee un nivel bajo de 44 por ciento y solo un nivel intermedio de 40 por ciento. Estas pautas demuestran que existe un déficit en el reconocimiento de competencias comunicativas del guía de turismo al realizar el guiado turístico.

El cuarto objetivo, implica diseñar la estructura de contenidos de un manual de procesos para la interpretación eficaz del patrimonio en base a las competencias comunicativas del guía de turismo en la interpretación del patrimonio natural y cultural según el perfil del turista extranjero que visita Cusco 2019. Este modelo o estructura a nivel visual del manual solo es un referente de los contenidos del mismo. El índice presenta contenidos e investigaciones más resaltantes como el de la Guía de Interpretación – Compartiendo el patrimonio con las personas (2018), Bases para la Definición de Competencias en Interpretación del Patrimonio (Morales et al, 2019. p. 1), son los modelos del nuevo manual de Interpretación del presente estudio. Esta estructura puede ser mejorada y ser mucho más estructurado en base a nuevos estudios que puedan a portarse a partir de los ítems de las conclusiones y los puntos expuestos en las recomendaciones del presente estudio.

## CONCLUSIONES

Se concluye que las competencias comunicativas del guía de turismo en la interpretación del patrimonio natural y cultural del destino Cusco, sirve como insumo principal para el diseño de la propuesta de un manual de procesos para la interpretación eficaz del patrimonio, los cuales están basados en el análisis de las encuestas realizadas además de los aportes bibliográficos.

Se concluye que el conocimiento del recurso es de suma importancia en la mejora de las competencias comunicativas del guía de turismo en la interpretación del patrimonio natural y cultural según el perfil del turista extranjero que visita Cusco - 2019. Las encuestas y su análisis respectivo demuestran lo que afirmo Morales (2019), que sin un conocimiento del recurso no existiría una correcta interpretación del patrimonio natural ni cultural.

Se concluye que el conocimiento de la audiencia es vital para las conexiones intelectuales y emocionales en las competencias comunicativas del guía de turismo en la interpretación del patrimonio natural y cultural según el perfil del visitante extranjero que viene a Cusco 2019. El presente estudio basado en el análisis de encuestas demuestra que existe poco o nada de conocimiento de la audiencia por parte de los guías turísticos encuestados. Esta conclusión implica que se debe de seguir indagando sobre este ítem tan importante para conocer realmente lo que los turistas anhelan, sienten y quieren conocer al visitar recursos patrimoniales como los del destino Cusco.

Se concluye que el conocimiento de las técnicas adecuadas, son importantes en la mejora de las competencias comunicativas del guía de turismo en la interpretación del patrimonio natural y cultural según el perfil del visitante extranjero que viene a Cusco 2019. Basado en el estudio se refleja que los guías de turismo si poseen la mayoría de las técnicas que son importantes, solo algunos de ellos son desconocidos para los guías, no obstante, se pueden mejorar a partir de capacitaciones sobre dichos ítems como las conexiones emocionales e intelectuales.

Se concluye que el diseño de un manual de procesos para la interpretación eficaz del patrimonio puede mejorar las competencias comunicativas del guía de turismo en la interpretación del patrimonio natural y cultural. Este manual puede ser mejorado a partir de futuros estudios que se pudiesen dar en el campo de la interpretación del patrimonio y sus respectivas metodologías.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda implementar un manual de procesos para la interpretación eficaz del patrimonio que puedan mejorar las competencias comunicativas del guía de turismo en la interpretación del patrimonio natural y cultural del destino Cusco. Este manual debe ser accesible para los alumnos en los diferentes centros de formación de guías turísticos a nivel nacional.

Se recomienda establecer un conocimiento del recurso estandarizado que no pueda ser sujeto de tergiversación para que mantenga la autenticidad de la información otorgada en las competencias comunicativas del guía de turismo para una correcta interpretación del patrimonio natural y cultural a nivel nacional.

Se recomienda profundizar sobre el conocimiento de la audiencia para actualizar la información sobre los intereses específicos de los turistas, y de esta manera dicha información pueda o logre las conexiones intelectuales y emocionales con el recurso y se incluyan en las competencias comunicativas del guía de turismo para una correcta interpretación del patrimonio natural y cultural a nivel local y nacional.

Se recomienda mejorar el conocimiento de las técnicas adecuadas de las competencias comunicativas del guía de turismo en la interpretación del patrimonio natural y cultural para que puedan ser estandarizados y establecidas como insumos académicos en los centros de formación de guías turísticos a nivel nacional.

Se recomienda actualizar anualmente la estructura de los contenidos el modelo o diseño del manual propuesto de los procesos para la interpretación eficaz del patrimonio para ser parte de las competencias comunicativas del guía de turismo en la interpretación del patrimonio natural y cultural. El contenido debe estandarizarse de acuerdo a los nuevos lineamientos que puedan cambiarse o actualizarse de acuerdo a las nuevas directivas propuestas por organismos internacionales sobre interpretación del patrimonio.

## REFERENCIAS

- Sánchez Ortiz, J. M., & Brito Guerra, N. E. (2015). Desarrollo de competencias comunicativas mediante la lectura crítica, escritura creativa y expresión oral. *Revista Encuentros, Universidad Autónoma del Caribe, 13 (1)*, 117-141.
- Aldridge, D. (1973). *Mejora de la Interpretación de los Parques y la Comunicación con el Público*. Yellowstone y Grand Teton, EE.UU.: IUCN (edit).
- Álvarez, C. A. (2011). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA Guía didáctica*. Neiva: UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA.
- Asociación para la Interpretación del Patrimonio - AIP. (03 de Julio de 2019). *Asociación para la Interpretación del Patrimonio*. Obtenido de ¿Qué es la interpretación del patrimonio?: <https://www.interpretaciondelpatrimonio.com/es/ique-es-la-interpretacion-del-patrimonio>
- Association for Heritage Interpretation - AHI. (2021). *The professional network for heritage interpreters*. Obtenido de <https://ahi.org.uk/>
- Beorlegui, J. J. (2016). Interpretación del Patrimonio a través del Análisis de las Técnicas utilizadas en el Museo de Jamtli. Universitat de Barcelona.
- Cable, T., & Beck, L. (2019). *Interpretation for the 21st Century - Fifteen Guiding Principles for Interpreting Nature and Culture*. Champagne, Il.: Sagamore Publishing.
- Carmona, A. A. (2014). Reflexiones sobre la Interpretación del Patrimonio. *Cultura*, 305-315.
- Chomsky, N. (1956). Three models for the description of language. *IRE Transactions on Information Theory, IT-2*, 113-124. .
- COLITUR. (01 de Junio de 2019). *COLEGIO DE LICENCIADOS EN TURISMO DEL PERU*. Recuperado el 01 de 05 de 2019, de BUSCADOR COLEGIADOS POR ESPECIALIDAD: <https://www.colitucusco.com.pe/>
- comunicativa, A. d. (1971). *Competence and performance in linguistic theory - Acquisition of languages: Models and methods*. New York: Ed. Huxley and E. Ingram.
- CONGRESO DE LA REPUBLICA. (29 de abril de 2005). *Ley del guía de Turismo*. Obtenido de FAO: <http://extwprlegs1.fao.org/docs/pdf/per89824.pdf>
- Cuenca, M. J., & Hilferty, J. (2019). *Introducción a la Lingüística Cognitiva*. Barcelona: Editorial Ariel S. A.
- Definicionyque.es. (20 de abril de 2016). *Definicion y que* . Obtenido de <https://definicionyque.es/categorizar/>
- Derechos Culturales. (abril de 2018). *Declaración de Friburgo sobre Derechos Culturales*. Obtenido de <https://culturalrights.net/es/documentos.php?c=14&p=161>



- DIRCETUR CUSCO. (2019). *RUBROS*. Recuperado el 05 de 01 de 2019, de GUIAS DE TURISMO: <https://dirceturcusco.gob.pe/places/guias-de-turismo-1/>
- Dogan, E., & Kan, M. H. (2020). BRINGING HERITAGE SITES TO LIFE FOR VISITORS: TOWARDS A CONCEPTUAL FRAMEWORK FOR IMMERSIVE EXPERIENCE. *Advances in Hospitality and Tourism Research (AHTR) An International Journal of Akdeniz University Tourism Faculty Vol. 8 (1)*, 76 - 99.
- Edwards, Y. (1976). Interpretation: What Should it Be? *Journal of Interpretation*, 1(1).
- ENDALIA. (21 de junio de 2019). *ENDALIA*. Obtenido de Competencias, capacidades y habilidades: ¿Qué diferencias hay?: <https://www.endalia.com/news/diferencias-competencias-capacidades-habilidades/>
- FISTERRA. (01 de diciembre de 2010). *FISTERRA*. Obtenido de Determinación del tamaño muestral: <https://www.fisterra.com/formacion/metodologia-investigacion/determinacion-tamano-muestral/#Tabla%202>
- GAHI. (2020). *Global Alliance for Heritage Interpretation*. Obtenido de <https://www.gahi.online/>
- GIZ. (2021). *Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit* . Obtenido de <https://www.giz.de/de/html/index.html>
- Gobierno del Perú. (2011). *Plataforma digital unica del Estado Peruano*. Obtenido de [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/31522/22160\\_Guias-Interpretacion-Patrimonio-Cultural.pdf20180706-19116-10rwurv.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/31522/22160_Guias-Interpretacion-Patrimonio-Cultural.pdf20180706-19116-10rwurv.pdf)
- Ham, S. (1992). *Environmental interpretation: A practical guide for people with big ideas and small budgets*. Idaho: Golden, CO: North American Press.
- Ham, S. (2019). ¿Puede la Interpretación marcar una diferencia? Respuestas a cuatro preguntas de psicología cognitiva y del comportamiento. *Boletín de Interpretación número 17*., 10-16.
- Ham, S. H. (2013). *Interpretation—Making a Difference on Purpose*. Golden, Colorado: Fulcrum Publishing.
- HDC internacional. (12 de octubre de 2020). Obtenido de ¿Qué es la Comunicación Interpretativa?: <https://www.hdc-latinamerica.com/hdc-interpretive-communication/>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hymes, D. (1971). *Competence and performance in linguistic theory - Acquisition of languages: Models and methods*. New York: Ed. Huxley and E. Ingram. New York: Academic Press. 3-23. .
- ICCROM. (1994). *Documento de Nara sobre autenticidad (1994)1 - ICCROM*. Obtenido de [https://www.iccrom.org/sites/default/files/publications/2020-05/convern8\\_06\\_docudenara\\_esp.pdf](https://www.iccrom.org/sites/default/files/publications/2020-05/convern8_06_docudenara_esp.pdf)

- ICOMOS. (octubre de 1999). *CARTA INTERNACIONAL SOBRE TURISMO CULTURAL*. Obtenido de La Gestion del Turismo con Patrimonio Significativo: <https://www.iaph.es/export/sites/default/galerias/patrimonio-cultural/documentos/gestion-informacion/icomoscartainternacionalsobreturismocultural.pdf>
- ICOMOS. (2019). Carta ICOMOS para Interpretación y Presentación de Sitios de Patrimonio Cultural. *16ª Asamblea General del ICOMOS* (pág. 2). Québec: Comité Científico Internacional del ICOMOS sobre la Interpretación y Presentación de Sitios de Patrimonio Cultural.
- ICOMOS. (4 de octubre de 2019). *Carta ICOMOS para Interpretación y Presentación de Sitios de Patrimonio Cultural*. Obtenido de [https://www.icomos.org/images/DOCUMENTS/Charters/interpretation\\_sp.pdf](https://www.icomos.org/images/DOCUMENTS/Charters/interpretation_sp.pdf)
- InHerit. (2016). *Introducción al desarrollo profesional en la interpretación del patrimonio*. UK: ALDEN WIESEN - VLAANDEREN.
- inNZ. (2021). *Interpretation Network New Zealand*. Obtenido de <https://www.innz.net.nz/>
- Instituto Nacional de Cultura del Perú. (2019). *Documentos Fundamentales para el Patrimonio Cultural - Textos internacionales para su recuperación, repatriación, conservación, protección y difusión*. Lima: 1ra edición.
- Intermark. (15 de noviembre de 2018). *Turismo - Tipologías de la Demanda*. Obtenido de <https://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS15/MGTSV15-07/semana4/LS4.2..pdf>
- InterpatMx. (2021). *Asociación Mexicana de Intérpretes del Patrimonio*. Obtenido de <http://interpat.mx/>
- Interpret Europe. (02 de octubre de 2019). *About Heritage Interpretation*. Obtenido de <https://interpret-europe.net/about-heritage-interpretation/>
- Interpret Europe. (2019). *Fostering communities through heritage interpretation: Case studies from the Western Balkan region*. Witzenhausen: Interpret Europe.
- Interpret Europe. (2021). *Bringing heritage to life*. Obtenido de <http://www.interpret-europe.net/feet/home/>
- Interpretation Australia. (2021). *The Interpretation Australia Association*. Obtenido de <https://interpretationaustralia.asn.au/>
- Interpretation Canada. (2021). *Sharing our passion*. Obtenido de <https://interpretationcanada.wildapricot.org/>
- Lazo Cruz, C. E., & Arróspide Tehuay, G. (2011). *Guías técnicas de proyectos de ecoturismo - Guía de Interpretación del Patrimonio Natural y Cultural*. Lima: LEDEL S. A. C.
- Ludwig, T. (2018). *Guía de interpretación - Compartiendo el patrimonio con las personas*. Witzenhausen: Bildungswerk interpretation, Werleshausen.

- MEF, M. d. (2018). *Guía Metodológica para la Identificación, Formulación y Evaluación Social de Proyectos de Inversión Pública del Sector Turismo, a Nivel de Perfil*. Lima: Editorial Arkabas.
- Mendoza Ontiveros, M. M., Umbral Martínez, M. E., & Arévalo Moreno, M. N. (2011). La interpretación del patrimonio una herramienta para el profesional del turismo. *El Periplo Sustentable.*, PP. 9 - 30.
- Mills, E. A. (1920). *The Adventures of a Nature Guide*. Garden: Doubleday Page.
- MINCETUR. (2007). *Manual de Buenas Prácticas Guías de Turismo y Operación Turística Gestión de Servicio*. Lima: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.
- MINCETUR. (2018). *Manual de Buenas Practicas: Guías de Turismo y Operación Turística Gestión*. Recuperado el 2018, de Ministerio de Comercio Exterior y Turismo: [http://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/CALTUR/pdfs\\_documentos\\_Caltur/MBP\\_GT\\_VERSION\\_FINAL\\_190707/MBP\\_Guias\\_de\\_Turismo\\_y\\_Operacion\\_Turistica.pdf](http://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/CALTUR/pdfs_documentos_Caltur/MBP_GT_VERSION_FINAL_190707/MBP_Guias_de_Turismo_y_Operacion_Turistica.pdf)
- MINCETUR. (2018). *Manual para la elaboración y actualización del inventario de recursos turísticos*. Lima: Impresiones & Publicidad Viserza S.A.C.
- MINCETUR. (03 de Julio de 2019). *MINCETUR*. Obtenido de Funciones y Normatividad: [https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones\\_y\\_normatividad/normatividad/marco\\_general/LEY\\_GENERAL\\_DE\\_TURISMO\\_LEY29408.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/marco_general/LEY_GENERAL_DE_TURISMO_LEY29408.pdf)
- MINCETUR. (18 de ENERO de 2019). *REGLAMENTO DE LA LEY DEL GUIA DE TURISMO*. Obtenido de [https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones\\_y\\_normatividad/normatividad/pres-tadores\\_servicios\\_turisticos/reglamento\\_ley\\_del\\_gui\\_a\\_de\\_turismo.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/pres-tadores_servicios_turisticos/reglamento_ley_del_gui_a_de_turismo.pdf)
- MINCETUR. (2021). *Ministerio de Comercio Exterior y Turismo*. Obtenido de <https://www.gob.pe/mincetur>
- Ministerio de Cultura del Perú. (2017). *Política Nacional de Cultura al 2030*. Obtenido de [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1025961/PNC\\_VERSION\\_FINAL\\_2.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1025961/PNC_VERSION_FINAL_2.pdf)
- Miranda, J. M. (2008). *El sentido y metodología de la Interpretación del Patrimonio*. Algeciras: Santos Mateos Rusillo (coord.),.
- Morales Miranda, J., & Ham, S. (2019). ¿A qué interpretación nos referimos? *Boletín de Interpretación número 19*, 4-7.
- Morales, J. (2019). Bases para la capacitación en interpretación del patrimonio. *Boletín de Interpretación - Asociación para la Interpretación del Patrimonio - España*, 12:24-27.
- Morales, J., Guerra, F., & Serantes, A. (2009). *Bases para la Definición de Competencias en Interpretación del Patrimonio - Fundamentos teóricos y metodológicos para definir las Competencias Profesionales de Especialistas en Interpretación del*

*Patrimonio en España*. España: Seminario Permanente de Interpretación del Patrimonio, Centro Nacional de Educación Ambiental - CENEAM.

- Muir, J. (1896). *The national parks and forest reservations*. Sierra: Sierra Club Bulletin.
- NAI. (3 de enero de 2019). *Foundations of Interpretation - Curriculum Content Narrative*. Obtenido de Professional Standards for Learning and Performance: <https://www.nps.gov/idp/interp/101/foundationcurriculum.pdf>
- NAI. (2019). *The National Association for Interpretation*. Obtenido de <https://www.interpnet.com/>
- National Association for Interpretation. (2019). *Definitions Project*. Obtenido de [https://interpnet.files.wordpress.com/2020/07/definitions\\_project.pdf](https://interpnet.files.wordpress.com/2020/07/definitions_project.pdf)
- NPS. (3 de Enero de 2019). *National Park Service*. Recuperado el 01 de noviembre de 2018, de Professional Standards for Learning and Performance: <https://www.nps.gov/idp/interp/101/foundationcurriculum.pdf>
- OMT. (03 de Julio de 2019). *ORGANIZACION MUNDIAL DEL TURISMO*. Recuperado el 03 de Julio de 2018, de Entender el Turismo: Glosario Basico: <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/glossarysprev.pdf>
- OMT. (03 de Julio de 2019). *ORGANIZACION MUNDIAL DEL TURISMO*. Recuperado el 03 de Julio de 2018, de Entender el Turismo: Glosario Basico: <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>
- OMT. (04 de 2021). *Organización Mundial del Turismo*. Obtenido de [https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/imported\\_images/37826/gcetbrochureglobalcodees.pdf](https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/imported_images/37826/gcetbrochureglobalcodees.pdf)
- Organización Mundial del Turismo. (2018). *Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos - Guía práctica*. Madrid: OMT.
- Peart, B. (1977). *Definition of Interpretation. Paper at: Association of Interpreters Naturalists Workshop*. Texas: A & M University.
- PERU - MINISTERIO DEL AMBIENTE. (2013). *Contenido del Repositorio Digital*. Obtenido de <https://repositoriodigital.minam.gob.pe/bitstream/handle/123456789/134/BIV01249.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Perú. Congreso de la República. (10 de junio de 2021). *Ley General del Patrimonio Cultural de la Nación*. Obtenido de [https://www.congreso.gob.pe/Docs/comisiones2017/Comision\\_de\\_Cultura\\_y\\_Patrimonio/files/ley-28296-ley-general-patrimonio-cultural-nacion.pdf](https://www.congreso.gob.pe/Docs/comisiones2017/Comision_de_Cultura_y_Patrimonio/files/ley-28296-ley-general-patrimonio-cultural-nacion.pdf)
- Perú. Ministro del Ambiente. (2016). *Guía de Valoración Económica del Patrimonio Natural*. Lima: GRAFICA 39 S.A.C.
- Pino Urías, N., & Sánchez Orbea, G. N. (2019). La superación profesional de los guías de turismo para el desarrollo de la competencia comunicativa en interpretación

patrimonial. Reto de responsabilidad social. *REVISTA RECUS. Revista Electrónica Cooperación Universidad - Sociedad.*, Volumen 4. Número 2 mayo – agosto 2019. pp. 57-62.

- Pino Urías, N., Pino Torrens, R. E., & Urías Arbolaez, G. D. (2018). Competencias comunicativas de los guías de turismo para interpretar el patrimonio. *Revista Científica*, 177 - 195.
- PROMPERU. (2017). *Perfil del Turista Extranjero 2016*. Lima: Preciso Agencia de Contenidos.
- PROMPERU TurismoIN. (2019). *Perfil del Turista Extranjero que visita Cusco - 2019*. Lima: Promperu.
- Risk, P. (1982). *The Interpretive Talk*. London: Interpreting the Environment, Wiley & Sons.Inc.
- Significados.com. (16 de febrero de 2017). *Significados*. Obtenido de <https://www.significados.com/competencias/>
- Sulaiman Al Jahwari, D., Sirakaya-Turk, E., & Altintas, V. (2016). Evaluating communication competency of tour guides using a modified importance-performance analysis (MIPA). *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 28 No. 1, pp. 195-218. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-02-2014-0064>.
- The National Association for Interpretation. (enero de 2019). *Definitions Project*. Obtenido de [https://interpnet.files.wordpress.com/2020/07/definitions\\_project.pdf](https://interpnet.files.wordpress.com/2020/07/definitions_project.pdf)
- Tilden, F. (2019). *La interpretación de nuestro patrimonio*. Sevilla: Editado por Asociación para la Interpretación del Patrimonio. 1ª edición en español.
- Topler, J. P., Zubanov, V., Gorenak, M., & Knežević, M. (2017). COMMUNICATION SKILLS IN THE TOURISM SECTOR – THE ROLE OF TOUR GUIDES IN PRESENTING ATTRACTIONS. *TOURISMOS: AN INTERNATIONAL MULTIDISCIPLINARY JOURNAL OF TOURISM*, Volume 12, Number 1, pp. 57-76.
- ToughtCo. (26 de mayo de 2019). *Communicative Competence Definition, Examples, and Glossary*. Obtenido de <https://www.thoughtco.com/what-is-communicative-competence-1689768#:~:text=The%20term%20communicative%20competence%20refers,the%20key%20to%20social%20acceptance>.
- UNESCO. (2017). *COMPETENCIAS INTERCULTURALES - Marco conceptual y operativo*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia, Cátedra UNESCO - Diálogo intercultural, Competencias Inetrulturales.
- UNESCO. (2017). *Diálogo intercultural, Competencias Inetrulturales: marco conceptual y operativo*. 17: Universidad Nacional de Colombia, Cátedra UNESCO.

UNIR. (4 de setiembre de 2020). *Las competencias comunicativas, clave en la enseñanza de un idioma*. Obtenido de <https://www.unir.net/educacion/revista/competencia-comunicativa/>

Universidad de Playa Ancha. (2019). *CONCEPTO DE COMPETENCIA*. Valparaíso: Universidad de Playa Ancha.

WFTGA. (5 de Julio de 2003). *World Federation of Tourist Guide Associations*. Recuperado el 5 de Julio de 2017, de World Federation of Tourist Guide Associations: <https://wftga.org/about-us/what-is-a-tourist-guide/>

WFTGA. (5 de Julio de 2003). *World Federation of Tourist Guide Associations*. Recuperado el 5 de Julio de 2017, de World Federation of Tourist Guide Associations: <http://www.wftga.org/tourist-guiding/what-tourist-guide>

# ANEXOS

### Anexo 1 Matriz de consistencia

#### Título: MEJORAMIENTO DE LAS COMPETENCIAS COMUNICATIVAS DEL GUÍA DE TURISMO EN LA INTERPRETACIÓN DEL PATRIMONIO NATURAL Y CULTURAL: PERFIL DEL TURISTA EXTRANJERO QUE VISITA CUSCO 2019

	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
GENERAL	¿Pueden mejorarse las competencias comunicativas del guía de turismo en la interpretación del patrimonio natural y cultural según el perfil del turista extranjero que visita Cusco 2019?: Propuesta de un manual de procesos para la interpretación eficaz del patrimonio.	Mejorar las competencias comunicativas del guía de turismo en la interpretación del patrimonio natural y cultural del destino Cusco: Propuesta de un manual de procesos para la interpretación eficaz del patrimonio.	La propuesta del mejoramiento de las competencias comunicativas del guía de turismo en la interpretación del patrimonio natural y cultural del destino Cusco, sirve para el diseño de un manual de procesos para la interpretación eficaz del patrimonio.		
ESPECÍFICOS	1.- ¿Puede el conocimiento del recurso, mejorar las competencias comunicativas del guía de turismo en la interpretación del patrimonio natural y cultural según el perfil del turista extranjero que visita Cusco 2019?	1.- Mejorar las competencias comunicativas del guía de turismo en la interpretación del patrimonio natural y cultural según el perfil del turista extranjero que visita Cusco 2019 a partir del conocimiento del recurso.	1.- Los conocimientos del recurso, si mejora significativamente las competencias comunicativas del guía de turismo en la interpretación del patrimonio natural y cultural según el perfil del turista extranjero que visita Cusco 2019.	Variable 1 <u>Independiente</u> Competencias Comunicativas	Diseño metodológico y muestral.  Técnicas e instrumentos de recolección de datos.
	2.- ¿Puede el conocimiento de la audiencia, mejorar las competencias comunicativas del guía de turismo en la interpretación del patrimonio natural y cultural según el perfil del turista extranjero que visita Cusco 2019?	2.- Mejorar las competencias comunicativas del guía de turismo en la interpretación del patrimonio natural y cultural según el perfil del turista extranjero que visita Cusco 2019 a partir del conocimiento de la audiencia.	2.- Los conocimientos de la audiencia, si mejoran las competencias comunicativas del guía de turismo en la interpretación del patrimonio natural y cultural según el perfil del turista extranjero que visita Cusco 2019.		
	3.- ¿Puede el conocimiento de las técnicas adecuadas, mejorar las competencias comunicativas del guía de turismo en la interpretación del patrimonio natural y cultural según el perfil del turista extranjero que visita Cusco 2019?	3.- Mejorar las competencias comunicativas del guía de turismo en la interpretación del patrimonio natural y cultural según el perfil del turista extranjero que visita Cusco 2019 a partir del conocimiento de las técnicas adecuadas.	3.- El conocimiento de las técnicas adecuadas, si mejora significativamente las competencias comunicativas del guía de turismo en la interpretación del patrimonio natural y cultural según el perfil del turista extranjero que visita Cusco 2019.	Variable 2 <u>Dependiente</u> Patrimonio Natural y Cultural	
	4.- ¿Pueden las competencias comunicativas del guía de turismo en la interpretación del patrimonio natural y cultural según el perfil del turista extranjero que visita Cusco 2019, establecer el diseño de un manual de procesos para la interpretación eficaz del patrimonio?	4.- Diseñar un manual de procesos para la interpretación eficaz del patrimonio en base a las competencias comunicativas del guía de turismo en la interpretación del patrimonio natural y cultural según el perfil del turista extranjero que visita Cusco 2019.	4.- El diseño de un manual de procesos para la interpretación eficaz del patrimonio, si mejora significativamente las competencias comunicativas del guía de turismo en la interpretación del patrimonio natural y cultural según el perfil del turista extranjero que visita Cusco 2019.		

Nota: Elaboración propia (2019).





U N I V E R S I D A D D E  
SAN MARTIN DE PORRES

## VALIDEZ DE CONTENIDO DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

DOCUMENTOS QUE SE DEBE PRESENTAR AL EXPERTO:

1. Solicitud
2. Informe de validación del instrumento.
3. Cuestionario(s).
4. Matriz de operacionalización.



SOLICITO: Validación de instrumento de Investigación.

Yo, Giancarlo Gallegos Peralta egresado del doctorado de Turismo, de la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología de la Universidad de San Martín de Porres, me dirijo respetuosamente para expresarle lo siguiente:

Que siendo necesario contar con la validación de los instrumentos para recolectar datos que me permitan contrastar las hipótesis propuestas en mi trabajo de investigación para la tesis titulada:

“MEJORAMIENTO DE LAS COMPETENCIAS COMUNICATIVAS DEL GUÍA DE TURISMO EN LA INTERPRETACIÓN DEL PATRIMONIO NATURAL Y CULTURAL: PERFIL DEL TURISTA EXTRANJERO QUE VISITA CUSCO 2019”

Solicito a Ud. tenga a bien validar como juez experto en el tema, para ello acompaño los documentos siguientes:

1. Informe de validación del instrumento.
2. Matriz de operacionalización.

Le agradezco anticipadamente por la atención a la presente solicitud.

Atentamente,

Lima, 17 de febrero del 2022

  
\_\_\_\_\_  
Giancarlo Gallegos Peralta  
DNI: 40220096

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

### I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del validador: María Alejandra Rojas Rieckhof

1.2. Grado Académico: Doctora

1.3. Institución donde labora: USMP

1.4. Especialidad del validador: Turismo

1.5. Título de la investigación: "MEJORAMIENTO DE LAS COMPETENCIAS COMUNICATIVAS DEL GUÍA DE TURISMO EN LA INTERPRETACIÓN DEL PATRIMONIO NATURAL Y CULTURAL: PERFIL DEL TURISTA EXTRANJERO QUE VISITA CUSCO 2019

1.6. Autor del Instrumento: Gallegos Peralta, Giancarlo.

### 1.7. INSTRUMENTO

### 1.7.1 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS

VARIABLE: COMPETENCIAS

Ítems	Escala	0- 25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones
<p>NIVEL DE COMPETENCIA EN EL CONOCIMIENTO DEL RECURSO EN EL GUIADO TURÍSTICO</p> <p>1. ¿Cuál cree usted que sea su nivel de conocimiento de los recursos turísticos culturales del destino Cusco?</p> <p> <input type="radio"/> Muy Bajo  <input type="radio"/> Bajo  <input type="radio"/> Intermedio  <input type="radio"/> Alto  <input type="radio"/> Muy Alto  <input type="radio"/> Nivel 1 <input type="checkbox"/> <input type="radio"/> Nivel 2 <input type="checkbox"/> <input type="radio"/> Nivel 3 <input type="checkbox"/> <input type="radio"/> Nivel 4 <input type="checkbox"/> <input type="radio"/> Nivel 5 <input type="checkbox"/> </p>					100	
<p>2. ¿Cuál cree usted que sea su nivel de conocimiento de los recursos turísticos naturales del destino Cusco?</p> <p> <input type="radio"/> Muy Bajo  <input type="radio"/> Bajo  <input type="radio"/> Intermedio  <input type="radio"/> Alto  <input type="radio"/> Muy Alto  <input type="radio"/> Nivel 1 <input type="checkbox"/> <input type="radio"/> Nivel 2 <input type="checkbox"/> <input type="radio"/> Nivel 3 <input type="checkbox"/> <input type="radio"/> Nivel 4 <input type="checkbox"/> <input type="radio"/> Nivel 5 <input type="checkbox"/> </p>					100	
<p>NIVEL DE COMPETENCIA EN EL CONOCIMIENTO DE LA AUDIENCIA EN EL GUIADO TURÍSTICO</p> <p>3. ¿Cuál cree usted que sea su nivel de conocimiento del turista extranjero que visita Cusco?</p> <p> <input type="radio"/> Muy Bajo  <input type="radio"/> Bajo  <input type="radio"/> Intermedio  <input type="radio"/> Alto  <input type="radio"/> Muy Alto  <input type="radio"/> Nivel 1 <input type="checkbox"/> <input type="radio"/> Nivel 2 <input type="checkbox"/> <input type="radio"/> Nivel 3 <input type="checkbox"/> <input type="radio"/> Nivel 4 <input type="checkbox"/> <input type="radio"/> Nivel 5 <input type="checkbox"/> </p>					100	

<p>NIVEL DE COMPETENCIA EN EL CONOCIMIENTO DE LAS TÉCNICAS EN EL GUIADO TURÍSTICO</p> <p>4. ¿Cuál cree usted que sea su nivel de conocimiento de las técnicas de conexión intelectual?</p> <p>Muy Bajo Nivel 1 <input type="checkbox"/>    Bajo Nivel 2 <input type="checkbox"/>    Intermedio Nivel 3 <input type="checkbox"/>    Alto Nivel 4 <input type="checkbox"/>    Muy Alto Nivel 5 <input type="checkbox"/></p>				100	
<p>5. ¿Cuál cree usted que sea su nivel de conocimiento de las técnicas de conexión emocional?</p> <p>Muy Bajo Nivel 1 <input type="checkbox"/>    Bajo Nivel 2 <input type="checkbox"/>    Intermedio Nivel 3 <input type="checkbox"/>    Alto Nivel 4 <input type="checkbox"/>    Muy Alto Nivel 5 <input type="checkbox"/></p>				100	
<p>6. ¿Cuál cree usted que sea su nivel de conocimiento de las técnicas de explicación de atributos tangibles?</p> <p>Muy Bajo Nivel 1 <input type="checkbox"/>    Bajo Nivel 2 <input type="checkbox"/>    Intermedio Nivel 3 <input type="checkbox"/>    Alto Nivel 4 <input type="checkbox"/>    Muy Alto Nivel 5 <input type="checkbox"/></p>				100	
<p>7. ¿Cuál cree usted que sea su nivel de conocimiento de las técnicas de explicación de atributos intangibles?</p> <p>Muy Bajo Nivel 1 <input type="checkbox"/>    Bajo Nivel 2 <input type="checkbox"/>    Intermedio Nivel 3 <input type="checkbox"/>    Alto Nivel 4 <input type="checkbox"/>    Muy Alto Nivel 5 <input type="checkbox"/></p>				100	
<p>8. ¿Cuál cree usted que sea su nivel de conocimiento de las técnicas de explicación de conceptos universales?</p> <p>Muy Bajo Nivel 1 <input type="checkbox"/>    Bajo Nivel 2 <input type="checkbox"/>    Intermedio Nivel 3 <input type="checkbox"/>    Alto Nivel 4 <input type="checkbox"/>    Muy Alto Nivel 5 <input type="checkbox"/></p>				100	

<p>9. ¿Cuál cree usted que sea su nivel de conocimiento de las técnicas de explicación de la idea central del recurso?</p> <p>Muy Bajo Nivel 1 <input type="checkbox"/>    Bajo Nivel 2 <input type="checkbox"/>    Intermedio Nivel 3 <input type="checkbox"/>    Alto Nivel 4 <input type="checkbox"/>    Muy Alto Nivel 5 <input type="checkbox"/></p>				100	
<p>10. ¿Cuál cree usted que sea su nivel de conocimiento de las técnicas para promover respeto y custodia del recurso?</p> <p>Muy Bajo Nivel 1 <input type="checkbox"/>    Bajo Nivel 2 <input type="checkbox"/>    Intermedio Nivel 3 <input type="checkbox"/>    Alto Nivel 4 <input type="checkbox"/>    Muy Alto Nivel 5 <input type="checkbox"/></p>				100	
<p>11. ¿Cuál cree usted que sea su nivel de conocimiento de las técnicas para estimular el pensamiento?</p> <p>Muy Bajo Nivel 1 <input type="checkbox"/>    Bajo Nivel 2 <input type="checkbox"/>    Intermedio Nivel 3 <input type="checkbox"/>    Alto Nivel 4 <input type="checkbox"/>    Muy Alto Nivel 5 <input type="checkbox"/></p>				100	

PROMEDIO DE VALORACIÓN 100%.

PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS

VARIABLE: PATRIMONIO

Ítems	Escala	0- 25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones
<p>NIVEL DE CONOCIMIENTO DEL PATRIMONIO CULTURAL DEL DESTINO CUSCO</p> <p>12. ¿Cuál cree usted que sea su nivel de conocimiento de recursos culturales tangibles?</p> <p>Muy Bajo <input type="checkbox"/>    Bajo <input type="checkbox"/>    Intermedio <input type="checkbox"/>    Alto <input type="checkbox"/>    Muy Alto <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 1 <input type="checkbox"/>    Nivel 2 <input type="checkbox"/>    Nivel 3 <input type="checkbox"/>    Nivel 4 <input type="checkbox"/>    Nivel 5 <input type="checkbox"/></p>					100	
<p>13. ¿Cuál cree usted que sea su nivel de conocimiento de recursos culturales intangibles?</p> <p>Muy Bajo <input type="checkbox"/>    Bajo <input type="checkbox"/>    Intermedio <input type="checkbox"/>    Alto <input type="checkbox"/>    Muy Alto <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 1 <input type="checkbox"/>    Nivel 2 <input type="checkbox"/>    Nivel 3 <input type="checkbox"/>    Nivel 4 <input type="checkbox"/>    Nivel 5 <input type="checkbox"/></p>					100	
<p>NIVEL DE CONOCIMIENTO DEL PATRIMONIO NATURAL DEL DESTINO CUSCO</p> <p>14. ¿Cuál cree usted que sea su nivel de conocimiento de recursos naturales tipo fauna?</p> <p>Muy Bajo <input type="checkbox"/>    Bajo <input type="checkbox"/>    Intermedio <input type="checkbox"/>    Alto <input type="checkbox"/>    Muy Alto <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 1 <input type="checkbox"/>    Nivel 2 <input type="checkbox"/>    Nivel 3 <input type="checkbox"/>    Nivel 4 <input type="checkbox"/>    Nivel 5 <input type="checkbox"/></p>					100	
<p>15. ¿Cuál cree usted que sea su nivel de conocimiento de recursos naturales tipo flora?</p> <p>Muy Bajo <input type="checkbox"/>    Bajo <input type="checkbox"/>    Intermedio <input type="checkbox"/>    Alto <input type="checkbox"/>    Muy Alto <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel 1 <input type="checkbox"/>    Nivel 2 <input type="checkbox"/>    Nivel 3 <input type="checkbox"/>    Nivel 4 <input type="checkbox"/>    Nivel 5 <input type="checkbox"/></p>					100	

16. ¿Cuál cree usted que sea su nivel de conocimiento de recursos naturales tipo geográfico paisajístico?

Muy Bajo  
Nivel 1

Bajo  
Nivel 2

Intermedio  
Nivel 3

Alto  
Nivel 4

Muy Alto  
Nivel 5

100

PROMEDIO DE VALORACIÓN 100...%.



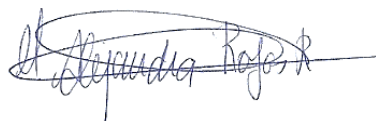
### 1.7.2 ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1 CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					100
2 OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					100
3 ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					100
5 SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					100
6 INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					100
7 CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					100
8 COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					100
9 METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					100
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					100

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100...% OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- ( X ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.  
 ( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha 17/02/. 2022



Firma del Experto Informante.

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLE(S)	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO
<u>Independiente</u> (X) = Competencias	Según ENDALIA (2019) Las competencias son aquellas características individuales (motivación, valores, rasgos, etc.) que le permiten a una persona determinada desempeñarse óptimamente en su puesto de trabajo.	X 1= Conocimiento del recurso	Nivel de Competencia en el conocimiento del recurso en el guiado turístico	X 1.1= nivel de conocimiento de los recursos turísticos culturales X 1.2= nivel de conocimiento de los recursos turísticos naturales	P1, P2	Encuesta estructurada
		X 2= Conocimiento de la audiencia	Nivel de Competencia en el conocimiento de la audiencia en el guiado turístico	X 2.1= nivel de conocimiento del visitante extranjero	P3	
		X 3= Conocimiento de las técnicas adecuadas	Nivel de Competencia en el conocimiento de las técnicas en el guiado turístico	X 3.1= nivel de conocimiento de las técnicas de conexión intelectual X 3.2= nivel de conocimiento de las técnicas de conexión emocional X 3.3= nivel de conocimiento de las técnicas de explicación de atributos tangibles. X 3.4= nivel de conocimiento de las técnicas de explicación de atributos intangibles. X 3.5= nivel de conocimiento de las técnicas de explicación de conceptos universales. X 3.6= nivel de conocimiento de las técnicas de explicación de la idea central del recurso. X 3.7= nivel de conocimiento de las técnicas para promover respeto y custodia del recurso. X 3.8= nivel de conocimiento de las técnicas para estimular el pensamiento.	P4, P5, P6, P7, P8, P9, P10, P11	
<u>Dependiente</u> (Y) = Patrimonio	Según el Instituto Nacional de Cultura (2019) Significa lo que se hereda de los padres y que por lo tanto es de uno por derecho adquirido sin que ello sea discutible. (Pág. 3.)	Y 1= patrimonio cultural	Nivel de conocimiento del patrimonio cultural del destino Cusco	Y 1.1= Nivel de conocimiento del patrimonio turístico cultural tangible. Y 1.2= Nivel de conocimiento del patrimonio turístico cultural intangible.	P12, P13	Encuesta estructurada
		Y 2= patrimonio natural	Nivel de conocimiento del patrimonio natural del destino Cusco	Y 2.1= Nivel de conocimiento del patrimonio turístico natural de tipo Fauna Y 2.2= Nivel de conocimiento del patrimonio turístico natural de tipo Flora Y 2.3= Nivel de conocimiento del patrimonio turístico natural de tipo geográfico paisajístico.	P14, P15 P16	



U N I V E R S I D A D D E  
SAN MARTIN DE PORRES

## VALIDEZ DE CONTENIDO DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

DOCUMENTOS QUE SE DEBE PRESENTAR AL EXPERTO:

5. Solicitud
6. Informe de validación del instrumento.
7. Cuestionario(s).
8. Matriz de operacionalización.



SOLICITO: Validación de instrumento de Investigación.

Yo, Giancarlo Gallegos Peralta egresado del doctorado de Turismo, de la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología de la Universidad de San Martín de Porres, me dirijo respetuosamente para expresarle lo siguiente:

Que siendo necesario contar con la validación de los instrumentos para recolectar datos que me permitan contrastar las hipótesis propuestas en mi trabajo de investigación para la tesis titulada:

“MEJORAMIENTO DE LAS COMPETENCIAS COMUNICATIVAS DEL GUÍA DE TURISMO EN LA INTERPRETACIÓN DEL PATRIMONIO NATURAL Y CULTURAL: PERFIL DEL TURISTA EXTRANJERO QUE VISITA CUSCO 2019”

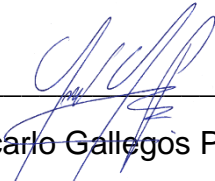
Solicito a Ud. tenga a bien validar como juez experto en el tema, para ello acompaño los documentos siguientes:

3. Informe de validación del instrumento.
4. Matriz de operacionalización.

Le agradezco anticipadamente por la atención a la presente solicitud.

Atentamente,

Lima, 17 de febrero del 2022

  
\_\_\_\_\_  
Giancarlo Gallegos Peralta  
DNI: 40220096

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

### I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del validador: Morcia Rivera Frida Lina

1.2. Grado Académico: Doctora

1.3. Institución donde labora: USMP

1.4. Especialidad del validador: Turismo

1.5. Título de la investigación: "MEJORAMIENTO DE LAS COMPETENCIAS COMUNICATIVAS DEL GUÍA DE TURISMO EN LA INTERPRETACIÓN DEL PATRIMONIO NATURAL Y CULTURAL: PERFIL DEL TURISTA EXTRANJERO QUE VISITA CUSCO 2019

1.6. Autor del Instrumento: Gallegos Peralta, Giancarlo.

### 1.7. INSTRUMENTO

### 1.7.1 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS

VARIABLE: COMPETENCIAS

Ítems	Escala	0- 25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones
<p>NIVEL DE COMPETENCIA EN EL CONOCIMIENTO DEL RECURSO EN EL GUIADO TURÍSTICO</p> <p>1. ¿Cuál cree usted que sea su nivel de conocimiento de los recursos turísticos culturales del destino Cusco?</p> <p> <input type="radio"/> Muy Bajo  <input type="radio"/> Bajo  <input type="radio"/> Intermedio  <input type="radio"/> Alto  <input type="radio"/> Muy Alto  <input type="radio"/> Nivel 1 <input type="checkbox"/> <input type="radio"/> Nivel 2 <input type="checkbox"/> <input type="radio"/> Nivel 3 <input type="checkbox"/> <input type="radio"/> Nivel 4 <input type="checkbox"/> <input type="radio"/> Nivel 5 <input type="checkbox"/> </p>					100	
<p>2. ¿Cuál cree usted que sea su nivel de conocimiento de los recursos turísticos naturales del destino Cusco?</p> <p> <input type="radio"/> Muy Bajo  <input type="radio"/> Bajo  <input type="radio"/> Intermedio  <input type="radio"/> Alto  <input type="radio"/> Muy Alto  <input type="radio"/> Nivel 1 <input type="checkbox"/> <input type="radio"/> Nivel 2 <input type="checkbox"/> <input type="radio"/> Nivel 3 <input type="checkbox"/> <input type="radio"/> Nivel 4 <input type="checkbox"/> <input type="radio"/> Nivel 5 <input type="checkbox"/> </p>					100	
<p>NIVEL DE COMPETENCIA EN EL CONOCIMIENTO DE LA AUDIENCIA EN EL GUIADO TURÍSTICO</p> <p>3. ¿Cuál cree usted que sea su nivel de conocimiento del turista extranjero que visita Cusco?</p> <p> <input type="radio"/> Muy Bajo  <input type="radio"/> Bajo  <input type="radio"/> Intermedio  <input type="radio"/> Alto  <input type="radio"/> Muy Alto  <input type="radio"/> Nivel 1 <input type="checkbox"/> <input type="radio"/> Nivel 2 <input type="checkbox"/> <input type="radio"/> Nivel 3 <input type="checkbox"/> <input type="radio"/> Nivel 4 <input type="checkbox"/> <input type="radio"/> Nivel 5 <input type="checkbox"/> </p>					100	

<p>NIVEL DE COMPETENCIA EN EL CONOCIMIENTO DE LAS TÉCNICAS EN EL GUIADO TURÍSTICO</p> <p>4. ¿Cuál cree usted que sea su nivel de conocimiento de las técnicas de conexión intelectual?</p> <p>Muy Bajo Nivel 1 <input type="checkbox"/>    Bajo Nivel 2 <input type="checkbox"/>    Intermedio Nivel 3 <input type="checkbox"/>    Alto Nivel 4 <input type="checkbox"/>    Muy Alto Nivel 5 <input type="checkbox"/></p>				100	
<p>5. ¿Cuál cree usted que sea su nivel de conocimiento de las técnicas de conexión emocional?</p> <p>Muy Bajo Nivel 1 <input type="checkbox"/>    Bajo Nivel 2 <input type="checkbox"/>    Intermedio Nivel 3 <input type="checkbox"/>    Alto Nivel 4 <input type="checkbox"/>    Muy Alto Nivel 5 <input type="checkbox"/></p>				100	
<p>6. ¿Cuál cree usted que sea su nivel de conocimiento de las técnicas de explicación de atributos tangibles?</p> <p>Muy Bajo Nivel 1 <input type="checkbox"/>    Bajo Nivel 2 <input type="checkbox"/>    Intermedio Nivel 3 <input type="checkbox"/>    Alto Nivel 4 <input type="checkbox"/>    Muy Alto Nivel 5 <input type="checkbox"/></p>				100	
<p>7. ¿Cuál cree usted que sea su nivel de conocimiento de las técnicas de explicación de atributos intangibles?</p> <p>Muy Bajo Nivel 1 <input type="checkbox"/>    Bajo Nivel 2 <input type="checkbox"/>    Intermedio Nivel 3 <input type="checkbox"/>    Alto Nivel 4 <input type="checkbox"/>    Muy Alto Nivel 5 <input type="checkbox"/></p>				100	
<p>8. ¿Cuál cree usted que sea su nivel de conocimiento de las técnicas de explicación de conceptos universales?</p> <p>Muy Bajo Nivel 1 <input type="checkbox"/>    Bajo Nivel 2 <input type="checkbox"/>    Intermedio Nivel 3 <input type="checkbox"/>    Alto Nivel 4 <input type="checkbox"/>    Muy Alto Nivel 5 <input type="checkbox"/></p>				100	

<p>9. ¿Cuál cree usted que sea su nivel de conocimiento de las técnicas de explicación de la idea central del recurso?</p> <p>Muy Bajo Nivel 1 <input type="checkbox"/>    Bajo Nivel 2 <input type="checkbox"/>    Intermedio Nivel 3 <input type="checkbox"/>    Alto Nivel 4 <input type="checkbox"/>    Muy Alto Nivel 5 <input type="checkbox"/></p>				100	
<p>10. ¿Cuál cree usted que sea su nivel de conocimiento de las técnicas para promover respeto y custodia del recurso?</p> <p>Muy Bajo Nivel 1 <input type="checkbox"/>    Bajo Nivel 2 <input type="checkbox"/>    Intermedio Nivel 3 <input type="checkbox"/>    Alto Nivel 4 <input type="checkbox"/>    Muy Alto Nivel 5 <input type="checkbox"/></p>				100	
<p>11. ¿Cuál cree usted que sea su nivel de conocimiento de las técnicas para estimular el pensamiento?</p> <p>Muy Bajo Nivel 1 <input type="checkbox"/>    Bajo Nivel 2 <input type="checkbox"/>    Intermedio Nivel 3 <input type="checkbox"/>    Alto Nivel 4 <input type="checkbox"/>    Muy Alto Nivel 5 <input type="checkbox"/></p>				100	

PROMEDIO DE VALORACIÓN 100%.



PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS

VARIABLE: PATRIMONIO

Ítems	Escala	0- 25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones
<p>NIVEL DE CONOCIMIENTO DEL PATRIMONIO CULTURAL DEL DESTINO CUSCO</p> <p>12. ¿Cuál cree usted que sea su nivel de conocimiento de recursos culturales tangibles?</p> <p>Muy Bajo Nivel 1 <input type="checkbox"/>    Bajo Nivel 2 <input type="checkbox"/>    Intermedio Nivel 3 <input type="checkbox"/>    Alto Nivel 4 <input type="checkbox"/>    Muy Alto Nivel 5 <input type="checkbox"/></p>					100	
<p>13. ¿Cuál cree usted que sea su nivel de conocimiento de recursos culturales intangibles?</p> <p>Muy Bajo Nivel 1 <input type="checkbox"/>    Bajo Nivel 2 <input type="checkbox"/>    Intermedio Nivel 3 <input type="checkbox"/>    Alto Nivel 4 <input type="checkbox"/>    Muy Alto Nivel 5 <input type="checkbox"/></p>					100	
<p>NIVEL DE CONOCIMIENTO DEL PATRIMONIO NATURAL DEL DESTINO CUSCO</p> <p>14. ¿Cuál cree usted que sea su nivel de conocimiento de recursos naturales tipo fauna?</p> <p>Muy Bajo Nivel 1 <input type="checkbox"/>    Bajo Nivel 2 <input type="checkbox"/>    Intermedio Nivel 3 <input type="checkbox"/>    Alto Nivel 4 <input type="checkbox"/>    Muy Alto Nivel 5 <input type="checkbox"/></p>					100	
<p>15. ¿Cuál cree usted que sea su nivel de conocimiento de recursos naturales tipo flora?</p> <p>Muy Bajo Nivel 1 <input type="checkbox"/>    Bajo Nivel 2 <input type="checkbox"/>    Intermedio Nivel 3 <input type="checkbox"/>    Alto Nivel 4 <input type="checkbox"/>    Muy Alto Nivel 5 <input type="checkbox"/></p>					100	
<p>16. ¿Cuál cree usted que sea su nivel de conocimiento de recursos naturales tipo geográfico paisajístico?</p> <p>Muy Bajo Nivel 1 <input type="checkbox"/>    Bajo Nivel 2 <input type="checkbox"/>    Intermedio Nivel 3 <input type="checkbox"/>    Alto Nivel 4 <input type="checkbox"/>    Muy Alto Nivel 5 <input type="checkbox"/></p>					100	

PROMEDIO DE VALORACIÓN 100...%.

### 1.7.2 ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1 CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					100
2 OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					100
3 ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					100
5 SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					100
6 INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					100
7 CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					100
8 COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					100
9 METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					100
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					100

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100...% OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- ( X ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.  
 ( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha 21/01/2022



Firma del Experto Informante.

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLE(S)	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO
<u>Independiente</u> (X) = Competencias	Según ENDALIA (2019) Las competencias son aquellas características individuales (motivación, valores, rasgos, etc.) que le permiten a una persona determinada desempeñarse óptimamente en su puesto de trabajo.	X 1= Conocimiento del recurso	Nivel de Competencia en el conocimiento del recurso en el guiado turístico	X 1.1= nivel de conocimiento de los recursos turísticos culturales X 1.2= nivel de conocimiento de los recursos turísticos naturales	P1, P2	Encuesta estructurada
		X 2= Conocimiento de la audiencia	Nivel de Competencia en el conocimiento de la audiencia en el guiado turístico	X 2.1= nivel de conocimiento del visitante extranjero	P3	
		X 3= Conocimiento de las técnicas adecuadas	Nivel de Competencia en el conocimiento de las técnicas en el guiado turístico	X 3.1= nivel de conocimiento de las técnicas de conexión intelectual X 3.2= nivel de conocimiento de las técnicas de conexión emocional X 3.3= nivel de conocimiento de las técnicas de explicación de atributos tangibles. X 3.4= nivel de conocimiento de las técnicas de explicación de atributos intangibles. X 3.5= nivel de conocimiento de las técnicas de explicación de conceptos universales. X 3.6= nivel de conocimiento de las técnicas de explicación de la idea central del recurso. X 3.7= nivel de conocimiento de las técnicas para promover respeto y custodia del recurso. X 3.8= nivel de conocimiento de las técnicas para estimular el pensamiento.	P4, P5, P6, P7, P8, P9, P10, P11	
<u>Dependiente</u> (Y) = Patrimonio	Según el Instituto Nacional de Cultura (2019) Significa lo que se hereda de los padres y que por lo tanto es de uno por derecho adquirido sin que ello sea discutible. (Pág. 3.)	Y 1= patrimonio cultural	Nivel de conocimiento del patrimonio cultural del destino Cusco	Y 1.1= Nivel de conocimiento del patrimonio turístico cultural tangible. Y 1.2= Nivel de conocimiento del patrimonio turístico cultural intangible.	P12, P13	Encuesta estructurada
		Y 2= patrimonio natural	Nivel de conocimiento del patrimonio natural del destino Cusco	Y 2.1= Nivel de conocimiento del patrimonio turístico natural de tipo Fauna Y 2.2= Nivel de conocimiento del patrimonio turístico natural de tipo Flora Y 2.3= Nivel de conocimiento del patrimonio turístico natural de tipo geográfico paisajístico.	P14, P15 P16	





U N I V E R S I D A D D E  
SAN MARTIN DE PORRES

## VALIDEZ DE CONTENIDO DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

DOCUMENTOS QUE SE DEBE PRESENTAR AL EXPERTO:

9. Solicitud
10. Informe de validación del instrumento.
11. Cuestionario(s).
12. Matriz de operacionalización.



SOLICITO: Validación de instrumento de Investigación.

Yo, Giancarlo Gallegos Peralta egresado del doctorado de Turismo, de la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología de la Universidad de San Martín de Porres, me dirijo respetuosamente para expresarle lo siguiente:

Que siendo necesario contar con la validación de los instrumentos para recolectar datos que me permitan contrastar las hipótesis propuestas en mi trabajo de investigación para la tesis titulada:

“MEJORAMIENTO DE LAS COMPETENCIAS COMUNICATIVAS DEL GUÍA DE TURISMO EN LA INTERPRETACIÓN DEL PATRIMONIO NATURAL Y CULTURAL: PERFIL DEL TURISTA EXTRANJERO QUE VISITA CUSCO 2019”

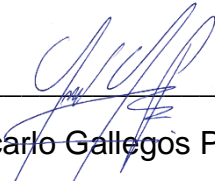
Solicito a Ud. tenga a bien validar como juez experto en el tema, para ello acompaño los documentos siguientes:

5. Informe de validación del instrumento.
6. Matriz de operacionalización.

Le agradezco anticipadamente por la atención a la presente solicitud.

Atentamente,

Lima, 17 de febrero del 2022

  
\_\_\_\_\_  
Giancarlo Gallegos Peralta  
DNI: 40220096

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

### I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del validador: Ana María Alemán Carmona

1.2. Grado Académico: Doctora

1.3. Institución donde labora: USMP

1.4. Especialidad del validador: Turismo

1.5. Título de la investigación: "MEJORAMIENTO DE LAS COMPETENCIAS COMUNICATIVAS DEL GUÍA DE TURISMO EN LA INTERPRETACIÓN DEL PATRIMONIO NATURAL Y CULTURAL: PERFIL DEL TURISTA EXTRANJERO QUE VISITA CUSCO 2019

1.6. Autor del Instrumento: Gallegos Peralta, Giancarlo.



1.7. INSTRUMENTO

1.7.1 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS

VARIABLE: COMPETENCIAS

Ítems	Escala	0- 25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones
<p>NIVEL DE COMPETENCIA EN EL CONOCIMIENTO DEL RECURSO EN EL GUIADO TURÍSTICO</p> <p>1. ¿Cuál cree usted que sea su nivel de conocimiento de los recursos turísticos culturales del destino Cusco?</p> <p> <input type="radio"/> Muy Bajo  <input type="radio"/> Bajo  <input type="radio"/> Intermedio  <input type="radio"/> Alto  <input type="radio"/> Muy Alto  <input type="checkbox"/> Nivel 1 <input type="checkbox"/> Nivel 2 <input type="checkbox"/> Nivel 3 <input type="checkbox"/> Nivel 4 <input type="checkbox"/> Nivel 5         </p>					100	
<p>2. ¿Cuál cree usted que sea su nivel de conocimiento de los recursos turísticos naturales del destino Cusco?</p> <p> <input type="radio"/> Muy Bajo  <input type="radio"/> Bajo  <input type="radio"/> Intermedio  <input type="radio"/> Alto  <input type="radio"/> Muy Alto  <input type="checkbox"/> Nivel 1 <input type="checkbox"/> Nivel 2 <input type="checkbox"/> Nivel 3 <input type="checkbox"/> Nivel 4 <input type="checkbox"/> Nivel 5         </p>					100	
<p>NIVEL DE COMPETENCIA EN EL CONOCIMIENTO DE LA AUDIENCIA EN EL GUIADO TURÍSTICO</p> <p>3. ¿Cuál cree usted que sea su nivel de conocimiento del turista extranjero que visita Cusco?</p> <p> <input type="radio"/> Muy Bajo  <input type="radio"/> Bajo  <input type="radio"/> Intermedio  <input type="radio"/> Alto  <input type="radio"/> Muy Alto  <input type="checkbox"/> Nivel 1 <input type="checkbox"/> Nivel 2 <input type="checkbox"/> Nivel 3 <input type="checkbox"/> Nivel 4 <input type="checkbox"/> Nivel 5         </p>					100	

<p>NIVEL DE COMPETENCIA EN EL CONOCIMIENTO DE LAS TÉCNICAS EN EL GUIADO TURÍSTICO</p> <p>4. ¿Cuál cree usted que sea su nivel de conocimiento de las técnicas de conexión intelectual?</p> <p>Muy Bajo Nivel 1 <input type="checkbox"/>    Bajo Nivel 2 <input type="checkbox"/>    Intermedio Nivel 3 <input type="checkbox"/>    Alto Nivel 4 <input type="checkbox"/>    Muy Alto Nivel 5 <input type="checkbox"/></p>				100	
<p>5. ¿Cuál cree usted que sea su nivel de conocimiento de las técnicas de conexión emocional?</p> <p>Muy Bajo Nivel 1 <input type="checkbox"/>    Bajo Nivel 2 <input type="checkbox"/>    Intermedio Nivel 3 <input type="checkbox"/>    Alto Nivel 4 <input type="checkbox"/>    Muy Alto Nivel 5 <input type="checkbox"/></p>				100	
<p>6. ¿Cuál cree usted que sea su nivel de conocimiento de las técnicas de explicación de atributos tangibles?</p> <p>Muy Bajo Nivel 1 <input type="checkbox"/>    Bajo Nivel 2 <input type="checkbox"/>    Intermedio Nivel 3 <input type="checkbox"/>    Alto Nivel 4 <input type="checkbox"/>    Muy Alto Nivel 5 <input type="checkbox"/></p>				100	
<p>7. ¿Cuál cree usted que sea su nivel de conocimiento de las técnicas de explicación de atributos intangibles?</p> <p>Muy Bajo Nivel 1 <input type="checkbox"/>    Bajo Nivel 2 <input type="checkbox"/>    Intermedio Nivel 3 <input type="checkbox"/>    Alto Nivel 4 <input type="checkbox"/>    Muy Alto Nivel 5 <input type="checkbox"/></p>				100	
<p>8. ¿Cuál cree usted que sea su nivel de conocimiento de las técnicas de explicación de conceptos universales?</p> <p>Muy Bajo Nivel 1 <input type="checkbox"/>    Bajo Nivel 2 <input type="checkbox"/>    Intermedio Nivel 3 <input type="checkbox"/>    Alto Nivel 4 <input type="checkbox"/>    Muy Alto Nivel 5 <input type="checkbox"/></p>				100	

<p>9. ¿Cuál cree usted que sea su nivel de conocimiento de las técnicas de explicación de la idea central del recurso?</p> <p>Muy Bajo Nivel 1 <input type="checkbox"/>    Bajo Nivel 2 <input type="checkbox"/>    Intermedio Nivel 3 <input type="checkbox"/>    Alto Nivel 4 <input type="checkbox"/>    Muy Alto Nivel 5 <input type="checkbox"/></p>				100	
<p>10. ¿Cuál cree usted que sea su nivel de conocimiento de las técnicas para promover respeto y custodia del recurso?</p> <p>Muy Bajo Nivel 1 <input type="checkbox"/>    Bajo Nivel 2 <input type="checkbox"/>    Intermedio Nivel 3 <input type="checkbox"/>    Alto Nivel 4 <input type="checkbox"/>    Muy Alto Nivel 5 <input type="checkbox"/></p>				100	
<p>11. ¿Cuál cree usted que sea su nivel de conocimiento de las técnicas para estimular el pensamiento?</p> <p>Muy Bajo Nivel 1 <input type="checkbox"/>    Bajo Nivel 2 <input type="checkbox"/>    Intermedio Nivel 3 <input type="checkbox"/>    Alto Nivel 4 <input type="checkbox"/>    Muy Alto Nivel 5 <input type="checkbox"/></p>				100	

PROMEDIO DE VALORACIÓN 100%.

PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS

VARIABLE: PATRIMONIO

Ítems	Escala	0- 25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones
<p>NIVEL DE CONOCIMIENTO DEL PATRIMONIO CULTURAL DEL DESTINO CUSCO</p> <p>12. ¿Cuál cree usted que sea su nivel de conocimiento de recursos culturales tangibles?</p> <p>Muy Bajo    Bajo    Intermedio    Alto    Muy Alto  <input type="checkbox"/> Nivel 1    <input type="checkbox"/> Nivel 2    <input type="checkbox"/> Nivel 3    <input type="checkbox"/> Nivel 4    <input type="checkbox"/> Nivel 5</p>					100	
<p>13. ¿Cuál cree usted que sea su nivel de conocimiento de recursos culturales intangibles?</p> <p>Muy Bajo    Bajo    Intermedio    Alto    Muy Alto  <input type="checkbox"/> Nivel 1    <input type="checkbox"/> Nivel 2    <input type="checkbox"/> Nivel 3    <input type="checkbox"/> Nivel 4    <input type="checkbox"/> Nivel 5</p>					100	
<p>NIVEL DE CONOCIMIENTO DEL PATRIMONIO NATURAL DEL DESTINO CUSCO</p> <p>14. ¿Cuál cree usted que sea su nivel de conocimiento de recursos naturales tipo fauna?</p> <p>Muy Bajo    Bajo    Intermedio    Alto    Muy Alto  <input type="checkbox"/> Nivel 1    <input type="checkbox"/> Nivel 2    <input type="checkbox"/> Nivel 3    <input type="checkbox"/> Nivel 4    <input type="checkbox"/> Nivel 5</p>					100	
<p>15. ¿Cuál cree usted que sea su nivel de conocimiento de recursos naturales tipo flora?</p> <p>Muy Bajo    Bajo    Intermedio    Alto    Muy Alto  <input type="checkbox"/> Nivel 1    <input type="checkbox"/> Nivel 2    <input type="checkbox"/> Nivel 3    <input type="checkbox"/> Nivel 4    <input type="checkbox"/> Nivel 5</p>					100	
<p>16. ¿Cuál cree usted que sea su nivel de conocimiento de recursos naturales tipo geográfico paisajístico?</p> <p>Muy Bajo    Bajo    Intermedio    Alto    Muy Alto  <input type="checkbox"/> Nivel 1    <input type="checkbox"/> Nivel 2    <input type="checkbox"/> Nivel 3    <input type="checkbox"/> Nivel 4    <input type="checkbox"/> Nivel 5</p>					100	

PROMEDIO DE VALORACIÓN 100...%.

### 1.7.2 ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1 CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					100
2 OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					100
3 ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					100
5 SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					100
6 INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					100
7 CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					100
8 COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					100
9 METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					100
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					100

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100...% OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- ( X ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.  
 ( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha 21 de febrero del 2022



\_\_\_\_\_  
Firma del Experto Informante.

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLE(S)	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO
<u>Independiente</u> (X) = Competencias	Según ENDALIA (2019) Las competencias son aquellas características individuales (motivación, valores, rasgos, etc.) que le permiten a una persona determinada desempeñarse óptimamente en su puesto de trabajo.	X 1= Conocimiento del recurso	Nivel de Competencia en el conocimiento del recurso en el guiado turístico	X 1.1= nivel de conocimiento de los recursos turísticos culturales X 1.2= nivel de conocimiento de los recursos turísticos naturales	P1, P2	Encuesta estructurada
		X 2= Conocimiento de la audiencia	Nivel de Competencia en el conocimiento de la audiencia en el guiado turístico	X 2.1= nivel de conocimiento del visitante extranjero	P3	
		X 3= Conocimiento de las técnicas adecuadas	Nivel de Competencia en el conocimiento de las técnicas en el guiado turístico	X 3.1= nivel de conocimiento de las técnicas de conexión intelectual X 3.2= nivel de conocimiento de las técnicas de conexión emocional X 3.3= nivel de conocimiento de las técnicas de explicación de atributos tangibles. X 3.4= nivel de conocimiento de las técnicas de explicación de atributos intangibles. X 3.5= nivel de conocimiento de las técnicas de explicación de conceptos universales. X 3.6= nivel de conocimiento de las técnicas de explicación de la idea central del recurso. X 3.7= nivel de conocimiento de las técnicas para promover respeto y custodia del recurso. X 3.8= nivel de conocimiento de las técnicas para estimular el pensamiento.	P4, P5, P6, P7, P8, P9, P10, P11	
<u>Dependiente</u> (Y) = Patrimonio	Según el Instituto Nacional de Cultura (2019) Significa lo que se hereda de los padres y que por lo tanto es de uno por derecho adquirido sin que ello sea discutible. (Pág. 3.)	Y 1= patrimonio cultural	Nivel de conocimiento del patrimonio cultural del destino Cusco	Y 1.1= Nivel de conocimiento del patrimonio turístico cultural tangible. Y 1.2= Nivel de conocimiento del patrimonio turístico cultural intangible.	P12, P13	Encuesta estructurada
		Y 2= patrimonio natural	Nivel de conocimiento del patrimonio natural del destino Cusco	Y 2.1= Nivel de conocimiento del patrimonio turístico natural de tipo Fauna Y 2.2= Nivel de conocimiento del patrimonio turístico natural de tipo Flora Y 2.3= Nivel de conocimiento del patrimonio turístico natural de tipo geográfico paisajístico.	P14, P15 P16	

### Anexo 3 Encuesta a Licenciados en Turismo y Guías Oficiales

1. ¿Cuál cree usted que sea su nivel de conocimiento de los recursos turísticos culturales del destino Cusco?

Muy Bajo Nivel 1 <input type="checkbox"/>	Bajo Nivel 2 <input type="checkbox"/>	Intermedio Nivel 3 <input type="checkbox"/>	Alto Nivel 4 <input type="checkbox"/>	Muy Alto Nivel 5 <input type="checkbox"/>
--	--	--	--	--

2. ¿Cuál cree usted que sea su nivel actual de conocimiento de los recursos turísticos naturales del destino Cusco?

Muy Bajo Nivel 1 <input type="checkbox"/>	Bajo Nivel 2 <input type="checkbox"/>	Intermedio Nivel 3 <input type="checkbox"/>	Alto Nivel 4 <input type="checkbox"/>	Muy Alto Nivel 5 <input type="checkbox"/>
--	--	--	--	--

3. ¿Cuál cree usted que sea su nivel actual de conocimiento del turista extranjero que visita Cusco?

Muy Bajo Nivel 1 <input type="checkbox"/>	Bajo Nivel 2 <input type="checkbox"/>	Intermedio Nivel 3 <input type="checkbox"/>	Alto Nivel 4 <input type="checkbox"/>	Muy Alto Nivel 5 <input type="checkbox"/>
--	--	--	--	--

4. ¿Cuál cree usted que sea su nivel actual de conocimiento de las técnicas de conexión intelectual?

Muy Bajo Nivel 1 <input type="checkbox"/>	Bajo Nivel 2 <input type="checkbox"/>	Intermedio Nivel 3 <input type="checkbox"/>	Alto Nivel 4 <input type="checkbox"/>	Muy Alto Nivel 5 <input type="checkbox"/>
--	--	--	--	--

5. ¿Cuál cree usted que sea su nivel actual de conocimiento de las técnicas de conexión emocional?

Muy Bajo Nivel 1 <input type="checkbox"/>	Bajo Nivel 2 <input type="checkbox"/>	Intermedio Nivel 3 <input type="checkbox"/>	Alto Nivel 4 <input type="checkbox"/>	Muy Alto Nivel 5 <input type="checkbox"/>
--	--	--	--	--

6. ¿Cuál cree usted que sea su nivel actual de conocimiento de las técnicas de explicación de atributos tangibles?

Muy Bajo Nivel 1 <input type="checkbox"/>	Bajo Nivel 2 <input type="checkbox"/>	Intermedio Nivel 3 <input type="checkbox"/>	Alto Nivel 4 <input type="checkbox"/>	Muy Alto Nivel 5 <input type="checkbox"/>
--	--	--	--	--

7. ¿Cuál cree usted que sea su nivel actual de conocimiento de las técnicas de explicación de atributos intangibles?

Muy Bajo Nivel 1 <input type="checkbox"/>	Bajo Nivel 2 <input type="checkbox"/>	Intermedio Nivel 3 <input type="checkbox"/>	Alto Nivel 4 <input type="checkbox"/>	Muy Alto Nivel 5 <input type="checkbox"/>
--	--	--	--	--

8. ¿Cuál cree usted que sea su nivel actual de conocimiento de las técnicas de explicación de conceptos universales?

Muy Bajo Nivel 1 <input type="checkbox"/>	Bajo Nivel 2 <input type="checkbox"/>	Intermedio Nivel 3 <input type="checkbox"/>	Alto Nivel 4 <input type="checkbox"/>	Muy Alto Nivel 5 <input type="checkbox"/>
--	--	--	--	--

9. ¿Cuál cree usted que sea su nivel actual de conocimiento de las técnicas de explicación de la idea central del recurso?

Muy Bajo Nivel 1 <input type="checkbox"/>	Bajo Nivel 2 <input type="checkbox"/>	Intermedio Nivel 3 <input type="checkbox"/>	Alto Nivel 4 <input type="checkbox"/>	Muy Alto Nivel 5 <input type="checkbox"/>
--	--	--	--	--



10. ¿Cuál cree usted que sea su nivel actual de conocimiento de las técnicas para promover respeto y custodia del recurso?

Muy Bajo Nivel 1 <input type="checkbox"/>	Bajo Nivel 2 <input type="checkbox"/>	Intermedio Nivel 3 <input type="checkbox"/>	Alto Nivel 4 <input type="checkbox"/>	Muy Alto Nivel 5 <input type="checkbox"/>
--	--	--	--	--

11. ¿Cuál cree usted que sea su nivel actual de conocimiento de las técnicas para estimular el pensamiento?

Muy Bajo Nivel 1 <input type="checkbox"/>	Bajo Nivel 2 <input type="checkbox"/>	Intermedio Nivel 3 <input type="checkbox"/>	Alto Nivel 4 <input type="checkbox"/>	Muy Alto Nivel 5 <input type="checkbox"/>
--	--	--	--	--

12. ¿Cuál cree usted que sea su nivel actual de conocimiento de recursos culturales tangibles?

Muy Bajo Nivel 1 <input type="checkbox"/>	Bajo Nivel 2 <input type="checkbox"/>	Intermedio Nivel 3 <input type="checkbox"/>	Alto Nivel 4 <input type="checkbox"/>	Muy Alto Nivel 5 <input type="checkbox"/>
--	--	--	--	--

13. ¿Cuál cree usted que sea su nivel actual de conocimiento de recursos culturales intangibles?

Muy Bajo Nivel 1 <input type="checkbox"/>	Bajo Nivel 2 <input type="checkbox"/>	Intermedio Nivel 3 <input type="checkbox"/>	Alto Nivel 4 <input type="checkbox"/>	Muy Alto Nivel 5 <input type="checkbox"/>
--	--	--	--	--

14. ¿Cuál cree usted que sea su nivel actual de conocimiento de recursos naturales tipo fauna?

Muy Bajo Nivel 1 <input type="checkbox"/>	Bajo Nivel 2 <input type="checkbox"/>	Intermedio Nivel 3 <input type="checkbox"/>	Alto Nivel 4 <input type="checkbox"/>	Muy Alto Nivel 5 <input type="checkbox"/>
--	--	--	--	--

15. ¿Cuál cree usted que sea su nivel actual de conocimiento de recursos naturales tipo flora?

Muy Bajo Nivel 1 <input type="checkbox"/>	Bajo Nivel 2 <input type="checkbox"/>	Intermedio Nivel 3 <input type="checkbox"/>	Alto Nivel 4 <input type="checkbox"/>	Muy Alto Nivel 5 <input type="checkbox"/>
--	--	--	--	--

16. ¿Cuál cree usted que sea su nivel actual de conocimiento de recursos naturales tipo geográfico paisajístico?

Muy Bajo Nivel 1 <input type="checkbox"/>	Bajo Nivel 2 <input type="checkbox"/>	Intermedio Nivel 3 <input type="checkbox"/>	Alto Nivel 4 <input type="checkbox"/>	Muy Alto Nivel 5 <input type="checkbox"/>
--	--	--	--	--

## Anexo 4 Validación de cuestionario por Coeficiente de Cronbach

	Con. Recurso			Con. Audiencia			Conocimiento Técnicas Adecuadas							patrimonio cultural		patrimonio natural			SUMA
	P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14	P.15	P.16			
1	4	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	4	3	2	3	3	43		
2	4	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	4	3	2	3	3	43		
3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	4	3	2	3	3	44		
4	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	4	3	2	3	3	44		
5	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	4	3	2	3	3	44		
6	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	4	3	2	3	3	44		
7	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	4	3	2	3	3	44		
8	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	4	3	2	3	3	44		
9	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	4	3	2	3	3	44		
10	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	4	3	2	3	3	44		
11	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	4	3	2	3	3	44		
12	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	4	3	2	3	3	44		
13	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	4	3	2	3	3	44		
14	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	4	3	2	3	3	44		
15	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	4	3	2	3	3	45		
16	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	2	3	3	46		
17	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	2	3	3	48		
18	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	3	48		
19	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	3	48		
20	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	49		
21	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	50		
22	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	50		
23	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	51		
24	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	51		
25	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	51		
26	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	51		
27	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	51		
28	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	51		
29	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	51		
30	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	51		
31	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	51		
32	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	51		
33	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	51		
34	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	51		
35	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	51		
36	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	51		
37	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	51		
38	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	51		
39	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	52		
40	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	52		
41	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	54		
42	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	54		
43	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	55		
44	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	55		
45	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	55		
46	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	55		
47	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	5	3	3	4	4	56		
48	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	5	3	3	4	4	56		
49	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	5	4	3	4	4	57		
50	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	5	4	3	4	4	58		
51	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	5	4	3	4	4	58		
52	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	5	4	3	4	4	58		
53	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	63		
54	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	63		
55	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	64		
56	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	65		
57	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	65		
58	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	65		
59	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	66		
60	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	66		
61	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	67		
62	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	67		
63	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	70		
64	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	70		
65	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	70		
66	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	70		
67	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	70		
68	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	70		
69	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	70		
70	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	70		
71	4	3	5	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	51		
72	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	70		
73	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	67		
74	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	70		
75	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	70		
76	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	70		
77	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	70		
78	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	67		
79	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	67		
80	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	70		
81	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	70		
82	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	70		
83	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	70		
84	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	70		
85	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	70		
86	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	70		
87	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	70		
88	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	70		
89	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	70		
90	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	71		
91	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	70		
92	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	70		
93	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	70		
94	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	67		
95	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	67		
96	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	70		
97	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	70		
98	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	70		
99	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	71		
100	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	71		
	0.2419	0.3091	0.7876	0.2851	0.4824	0.6275	0.7051	0.5011	0.5816	0.5339	0.5771	0.2491	0.7811	0.5339	0.2451	0.2419			
	7.6835																		
	101.4811																		

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left( \frac{\sum_{i=1}^K \sigma_{Y_i}^2}{\sigma_X^2} \right)$$

$\alpha$     Coeficiente de confiabilidad del cuestionario  
 $K$     Numero de preguntas del cuestionario  
 $\sum$     Sumatoria de la

Anexo 5 Fotografías de ejemplos de Interpretación del Patrimonio en el destino Cusco

Figura 32

*Fotografía de placa al ingreso del Parque Arqueológico de Saqsaywaman*



*Nota:* Nombre original del Cusco que resume la filosofía andina de los incas en tiempos modernos  
[Foto propia – 2015]

Figura 33

*Fotografía del Corpus Christi en la Ciudad del Cusco 2015*



*Nota:* Corpus Christi uniendo la fe, folclore y cultura simbiótica del pensamiento andino y europeo.  
[Foto propia – 2015]

Figura 34

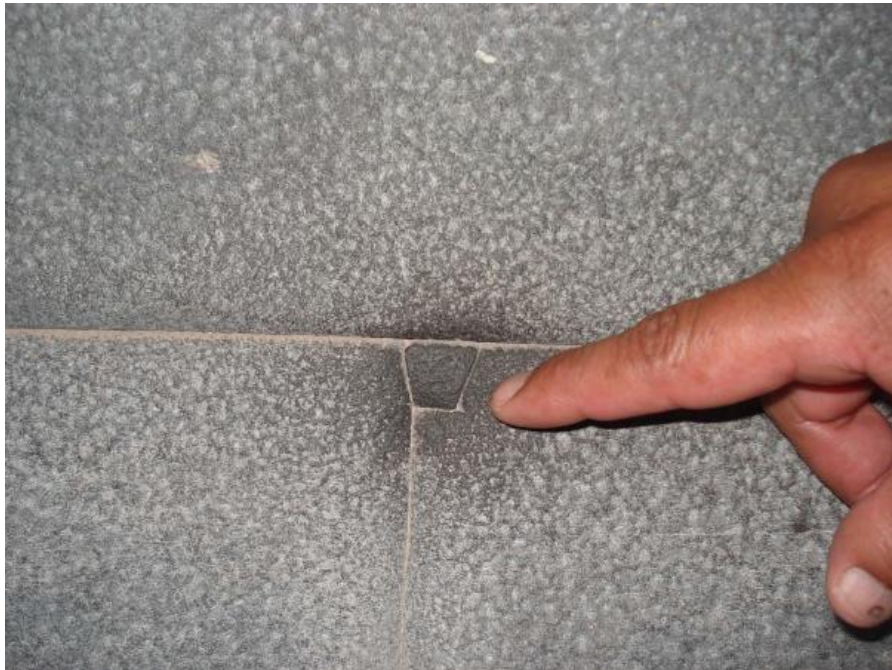
*Fotografía con turistas en el Parque Arqueológico de Saqsaywaman*



*Nota: Interpretación *insitu* con medios gráficos en el Parque Saqsaywaman.*  
[Foto propia – 2018]

Figura 35

*Fotografía de muro inca en el templo del arcoíris dentro del claustro y templo de Santo Domingo: Qorikancha*



*Nota: Interpretación *insitu* del encaje de elemento lítico en muro inca.*  
[Foto propia – 2017]

Figura 36

Fotografía de muro inca Templo de las estrellas dentro del claustro y templo de Santo Domingo: Qorikancha



*Nota:* Interpretación e información de la función del nicho del templo de las estrellas.  
[Foto propia – 2015]

Figura 37

Fotografía de acceso al Museo Inca - Ciudad del Cusco



*Nota:* Turistas satisfechos de haber visitado el museo Inka junto a la estatua de un rey inca.  
[Foto propia – 2015]

Figura 38

*Fotografía del centro textil de Awanakancha - Tour Valle Sagrado*



*Nota: Turistas alimentando a las alpacas y llamas en el centro artesanal Awanakancha. [Foto propia – 2015]*

*Figura 39 Fotografía del Horno colonial en el Mercado artesanal de Písac*  
*fotografía del Horno colonial en el Mercado artesanal de Písac*



*Nota: Horno colonial en pleno uso para el disfrute de la autenticidad local [Foto propia – 2018]*

Figura 40

Fotografía Señalización e ingreso a la red de Caminos inca Km 82.



*Nota: Introducción insitu al camino inca en el Santuario Histórico de Machu Picchu [Foto propia – 2015]*

Figura 41

*Fotografía desde el intipunku viendo la ciudadela del Santuario Histórico de Machu Picchu*



*Nota: Turistas disfrutando de la vista panorámica de Intipunku hacia la Llaqta de Machu Picchu.*

[Foto propia – 2015]

Figura 42

Fotografía de la señalética de la red de caminos inca Ruta 5 [Km 104].





Nota: Interpretando la señalética turística de la red de caminos inca en el Santuario Histórico de Machu Picchu.  
[Foto propia – 2015]

Figura 43

Fotografía de la señalética de la red de caminos inca Ruta 1 [Sector Tarayoc].



Nota: Interpretando la señalética turística de la red de caminos inca en el Santuario Histórico de Machu Picchu – Sector Tarayoc.  
[Foto propia – 2015]

Figura 44

Fotografía de Bromeliáceas en la red de caminos inca.



*Nota:* Interpretando la señalética turística de la red de caminos inca en el Santuario Histórico de Machu Picchu – Sector Hatun Chaka.

[Foto propia – 2018]

*Figura 45*

Fotografía Turistas alemanes en el Camino Inca de Chachabamba a Wiñaywayna y Machu Picchu



*Nota:* Fotografía de turistas haciendo Trekking rumbo hacia el sitio arqueológico de Wiñaywayna en la red de caminos inca

[Foto propia – 2015]

Figura 46

Fotografía del recinto de los Morteros en la Llaqta de Machu Picchu



Nota: Interpretando el sector de los morteros en la Llaqta de Machu Picchu  
[Foto propia – 2015]

Figura 47

*Fotografía del templo principal en la Llaqta de Machu Picchu*



Nota: Fotografía mostrando imágenes de cómo fue la excavación de 1912 en el templo principal de la ciudadela inca  
[Foto propia – 2015]

Figura 48

*Fotografía de las montañas Yanantin y una huaca en la Llaqta de Machu Picchu*



*Nota:* Fotografía exponiendo similitudes del entorno geográfico sagrado de la ciudadela inca.  
[Foto propia – 2018]