



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

**PROPUESTA PARA OPTIMIZAR EL SERVICIO DEL GUIADO
TURÍSTICO EN EL MUSEO CEMENTERIO PRESBITERO
MATÍAS MAESTRO PARA ESCOLARES DE QUINTO Y SEXTO
DE PRIMARIA 2019 - COVID 19 - LIMA 2020**

**PRESENTADA POR
DIANA CECILIA TALLEDO DIAZ**

**ASESORA
NATALIA IJU IREIJO**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA
EN GESTIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y TURISMO**

LIMA – PERÚ

2020



**Reconocimiento - No comercial
CC BY-NC**

El autor permite entremezclar, ajustar y construir a partir de esta obra con fines no comerciales, y aunque en las nuevas creaciones deban reconocerse la autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.

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



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
SECCIÓN DE POSGRADO DE TURISMO Y HOTELERÍA**

**PROPUESTA PARA OPTIMIZAR EL SERVICIO DEL GUIADO
TURÍSTICO EN EL MUSEO CEMENTERIO PRESBITERO MATÍAS
MAESTRO PARA ESCOLARES DE QUINTO Y SEXTO DE
PRIMARIA 2019 - COVID 19 - LIMA 2020**

**TESIS PARA OPTAR
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN CULTURAL,
PATRIMONIO Y TURISMO**

**PRESENTADA POR:
DIANA CECILIA TALLEDO DÍAZ**

**ASESORA:
DRA. NATALIA IJU IREIJO**

LIMA, PERÚ

2020

DEDICATORIA

Adonai Elohim; gracias, te amo, gracias.

A mi Madre y mi Padre, por su constante apoyo moral y consejos que siempre me motivaron a seguir y no doblegar en la adversidad.

A mí misma, porque debido a mi esfuerzo, mi entrega y mi dedicación todo salió exitosamente.

AGRADECIMIENTOS

A Nuestro Señor Jesús quien nos ama, que sin lugar a dudas guía mis pasos y mora en mí siempre.

A mis padres, a quien debo la vida, su amor y sus consejos.

A mi Alma Mater, la Universidad San Martín de Porres, y de sobremanera al señor Decano, el doctor Johan Leuridan Huys.

A la doctora Natalia Iju Ireiju, mi asesora de tesis, quien con sus consejos y sugerencias me ayudó a realizar mi trabajo de investigación.

A cada una de las personas que contribuyeron a la realización de esta importante investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Páginas
PORTADA.....	I
DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTOS	III
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS	VIII
RESUMEN	IX
Descripción de la situación problemática	XI
Formulación del problema.....	XIV
Objetivos de la investigación.....	XV
Objetivo General	XV
Objetivos Específicos.....	XV
Justificación de la investigación	XVI
Importancia de la investigación.....	XVI
Viabilidad de la investigación.....	XVI
Limitaciones del estudio.....	XVII
CAPÍTULO I:	1
MARCO TEÓRICO.....	1
1.1 Antecedentes de la investigación	1
1.2 Bases teóricas	7
1.2.1 Servicio del Guiado Turístico.....	7
1.2.2 Guía de Turismo.....	11

1.2.3	Museo como Ente Educador	27
1.2.4	Cementerio Presbítero Matías Maestro	31
1.2.5	Características en el comportamiento del Escolar de Quinto y Sexto de Primaria	36
1.2.6	Museo Cementerio Presbitero Matías Maestro en la COVID 19	38
1.3	Definición de términos básicos	40
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA.....		45
2.1	Diseño metodológico	45
2.2	Procedimiento de muestreo.....	46
2.3	Técnicas de recolección de datos	47
2.4	Aspectos éticos	48
CAPÍTULO III: RESULTADOS		50
3.1	Análisis de las entrevistas	50
3.2	Análisis de la observación	58
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN		64
CAPÍTULO V: PROPUESTAS PARA OPTIMIZAR EL SERVICIO DEL GUIADO TURISTICO EN EL MUSEO CEMENTERIO PRESBÍTERO MATÍAS MAESTRO PARA ESCOLARES DE QUINTO Y SEXTO DE PRIMARIA EN LA COVID 19..		66
CONCLUSIONES.....		69
RECOMENDACIONES		71
FUENTES DE INFORMACIÓN		73
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....		79
ANEXO 2: Entrevista Semi estructurada a la coordinadora Turística Katiuska Rodríguez.....		81
ANEXO 3: Entrevista a la Guía de Turismo Wendy Barchi		91

ANEXO 4: Entrevista a la Guía de Turismo Rocío Gamarra	97
ANEXO 5: Entrevista a la Docente Luisa Llanos.....	103
ANEXO 6: Entrevista al Psicólogo Miguel Jaime.....	106
ANEXO 7: Entrevista a Escolar del I.E.P. San Ricardo	109
ANEXO 8: Entrevista a Escolar del I.E.P. San Ricardo	110
ANEXO 9: Entrevista a Escolar del I.E.P. San Ricardo	112
ANEXO 10: Entrevista a Escolar del I.E.P. San Ricardo	114
ANEXO 11: Imágenes del trabajo de campo.....	116

ÍNDICE DE TABLAS

	Páginas
Tabla 1 Tarifario del Museo Cementerio Presbitero Matías Maestro.....	58

ÍNDICE DE FIGURAS

	Páginas
Figura N° 1: Guiado Turístico en el Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro	11
Figura N° 2 Presentación de la guía de Turismo en el Museo	12
Figura N° 3 Dimensiones del guía de Turismo	13
Figura N° 4 Guía de Sitio del Museo San Francisco de Asís	16
Figura N° 5 Clasificación del Guía de Turismo.....	17
Figura N° 6 Técnicas de guiado de 0 a 11 años.....	19
Figura N° 7 Técnicas de guiado de 12 a 18 años.....	20
Figura N° 8 Técnicas de guiado de 18 a 64 años.....	21
Figura N° 9 Técnicas de 65 en adelante	22
Figura N° 10 Técnicas de guiado a discapacitados.....	23
Figura N° 11 Técnicas de guiado A-B-C	24
Figura N° 12 Técnicas de guiado D-E-F.....	25
Figura N° 13 Técnicas de guiado G-H-I	26
Figura N° 14 Técnicas de guiado J	27
Figura N° 15 Cripta de la Héroes del pacífico	35
Figura N° 16 Escolares de quinto de primaria del I.E.P. San Ricardo.....	38

RESUMEN

La presente investigación busca optimizar el trabajo en el servicio de guiado turístico que realizan los guías y profesionales en turismo en el Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro para los escolares de quinto y sexto de primaria, siendo ellos el público de mayor afluencia al recinto.

Por esa razón, se plantea identificar las técnicas de guiado que aplican los guías de turismo, determinar cómo se brindan las capacitaciones a los guías de turismo, identificar la información que brinda el guía de turismo, comprender las características en el comportamiento de los escolares de quinto y sexto de primaria y conocer la razón de su visita.

Este estudio es de tipo cualitativo y su diseño metodológico es de investigación – acción, por lo que se emplea la muestra de expertos y se aplica entrevistas a profesionales en el guiado turístico, gestión turística y psicología pedagógica.

Al término de la investigación se expondrán las propuestas y recomendaciones para el desarrollo óptimo del servicio del guiado turístico en el Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro para escolares de quinto y sexto de primaria de acuerdo a la coyuntura que se vive por la COVID 19.

Palabras Claves: Servicio Del Guiado Turístico, Guía de Turismo, Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro.

ABSTRACT

The present investigation seeks to optimise the work of the tourist guide service carried out by the guides and tourism professionals at the Matías Maestro Cemetery Museum for schoolchildren in the fifth and sixth grades of primary school, who are the public with the highest number of visitors to the site.

For this reason, we propose to identify the guiding techniques applied by the tourist guides, to determine how the training is provided to the tourist guides, to identify the information provided by the tourist guide, to understand the characteristics in the behavior of the fifth and sixth grade schoolchildren and to know the reason for their visit.

This study is qualitative and its methodological design is action-research based, using a sample of experts and interviews with professionals in tourism guiding, tourism management and educational psychology.

At the end of the research, the proposals and recommendations for the optimum development of the tourist guide service in the Matías Maestro Cemetery Museum for fifth and sixth grade primary school children will be presented, in accordance with the situation experienced by COVID 19.

Key Words: Tourist Guide Service, Tourist Guide, Matías Maestro Cemetery Museum.

INTRODUCCIÓN

Descripción de la situación problemática

Viajar es un acto realizado por la gran mayoría de personas en el mundo y se manifiesta como una acción que permite conocer lugares jamás imaginados, vivir experiencias únicas e inigualables, interactuar con personas de otros idiomas, otras culturas, degustar sus comidas, tener conocimiento de su historia y su tradición. A este fenómeno se le conoce como turismo y no cabe duda que es una actividad que nos ayuda a salir del quehacer cotidiano, incluso a escaparse de las preocupaciones que produce el trabajo, los estudios, etc.; Dicho fenómeno de por sí está constituido por diversos tipos, tales como el turismo gastronómico, ecoturismo, turismo de aventura, turismo místico, turismo cultural, etc.

Dentro de esta última clase de turismo, La Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo (PROMPERÚ) en su documento llamado el perfil del turista extranjero del año 2017, expone al turismo cultural como “tipo de turismo que satisface el deseo de conocer la historia del lugar y de admirar atractivos culturales, sitios arqueológicos, monumentos arquitectónicos, inmuebles históricos y museos”.

En el Perú existe un acervo de manifestaciones culturales, no hay ninguna etapa de nuestra historia, en la que no encontremos alguna expresión cultural, por ejemplo, en la época virreinal de la ciudad de Lima conocida también como la ciudad de los reyes, estaba rodeada de gran número de iglesias, monasterios y

conventos; a causa de la sociedad que era sumamente católica. Debido a ello, una de las costumbres de índole cultural que solían tener eran los enterramientos debajo de las iglesias.

Sin embargo, el virrey Fernando de Abascal y Sousa (siglo XIX), designa al presbítero Matías Maestro a construir el cementerio general a extramuros de la ciudad de Lima; siendo este el primer cementerio civil en Latinoamérica, inaugurado el 31 de mayo de 1808. De tal manera, que a partir de ese instante nace un testimonio viviente del pasado y presente de fines de la etapa virreinal e inicio de la república del Perú.

Indudablemente este sacramental monumento reconocido por su gran valor arquitectónico, artístico e histórico ofrece servicio de guiado turístico al público en general. Sin embargo, al entrevistar a la coordinadora turística del museo, explica que durante el año vienen personas adultas, alumnos universitarios, vecinos e incluso turistas extranjeros, de los cuales la mayoría de asistentes, son escolares de los grados de quinto y sexto de primaria, además de ser sumamente relevante fomentar el respeto y valor del patrimonio cultural desde temprana edad; por ende la investigación se basa en la observación del servicio del guiado turístico en los escolares de quinto y sexto de primaria del I.E.P. San Ricardo.

A pesar de los logros obtenidos, el Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro presenta una serie de falencias significativas en lo que respecta al servicio del guiado turístico, no cuenta con suficientes guías oficiales de turismo permanentes, los guías que brindan el servicio del guiado turístico son particulares

y no son monitoreados por personal del museo, no existe señalética dentro del museo por lo que los escolares se desvían del recorrido, no cuentan con una guía explicativa para que los guías de turismo se puedan documentar y poder realizar su guion turístico , los guías realizan el guiado en grupos grandes de escolares, no existe una técnica especializada para captar la atención en los alumnos, los guiados son muy extensos, tienen un aproximado de 2 horas y 30 minutos hasta se extienden a 3 horas por lo que causan malestar en los alumnos asistentes.

Tras la catástrofe sanitaria causada por la COVID - 19 el mundo se ha paralizado y con ello los viajes y también las visitas a museos, como es el caso del Museo Cementerio Presbitero Maestro, con el estudio de la presente investigación se contribuirá con alternativas que permitirán desarrollar el óptimo servicio del guiado turístico a los escolares de quinto y sexto de primaria.

Para ello, dicha investigación se estructura de la siguiente forma. Una vez de plantear la problemática del estudio se plantea el objetivo general junto con los objetivos específicos; luego en el capítulo I se expone el marco teórico; en el capítulo II se define la metodología del estudio; el capítulo III se pone en manifiesto los resultados ; en el capítulo IV está destinado a presentar la discusión y en el capítulo V se establecen las propuestas que contribuyen con el óptimo servicio del guiado turístico a los escolares de quinto y sexto de primaria del I.E.P. San Ricardo.

Formulación del problema

¿Cómo optimizar el servicio del guiado turístico en el museo Cementerio Presbítero Matías Maestro para escolares de quinto y sexto de primaria, 2019?

Problemas específicos:

1. ¿Cuáles son las técnicas de guiado que aplican los guías de turismo en el Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro a los alumnos de quinto y sexto de primaria?
2. ¿Cómo se brindan las capacitaciones a los guías de turismo del Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro?
3. ¿Cuál es la información que brinda el guía de turismo a los escolares de quinto y sexto de primaria?
4. ¿Cuáles son las características en el comportamiento de los escolares de quinto y sexto de primaria?
5. ¿Cuál es el motivo de la visita de los escolares de quinto y sexto de primaria al Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro?

Objetivos de la investigación

Objetivo General

Realizar una propuesta para optimizar el servicio del guiado turístico en el Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro para escolares de quinto y sexto de primaria, 2019.

Objetivos Específicos

1. Identificar las técnicas de guiado que aplican los guías de turismo en el Museo Cementerio Presbítero Maestro a los alumnos de quinto y sexto de primaria.
2. Determinar cómo se brindan las capacitaciones a los guías de turismo del Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro.
3. Identificar la información que brinda el guía de turismo a los escolares de quinto y sexto de primaria.
4. Comprender las características en el comportamiento de los escolares de quinto y sexto de primaria.
5. Conocer la razón de la visita de los escolares de quinto y sexto de primaria.

Justificación de la investigación

Importancia de la investigación

La presente tesis se justifica en vista de las deficiencias que presenta el servicio del guiado turístico dirigido a escolares de quinto y sexto de primaria en el Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro, por tal motivo se considera de suma importancia aplicar las propuestas para optimizar el servicio del guiado turístico.

De igual manera, el proyecto busca contribuir con el mejoramiento de la gestión turística del Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro y servir de referencia y ayuda a los gestores en turismo que tienen a cargo la dirección de museos, sitios históricos; también para estudiantes y practicantes de la carrera de guía de turismo.

Viabilidad de la investigación

La presente investigación es viable, los recursos son propios. Tanto en el financiamiento como en los materiales y desplazamientos de la investigadora. Asimismo, en lo que respecta al tiempo, se tiene la disponibilidad de realizar la búsqueda exhaustiva en artículos científicos, trabajos de investigación como tesis, libros, documentos de envergadura, videos, audios y fotografías con fines de un progreso vasto.

Limitaciones del estudio

Esta investigación está centrada en el servicio del guiado turístico brindado a los alumnos de quinto y sexto grado de primaria por parte del Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro, lo cual no fue complicado encontrar mucha información bibliográfica, ni de investigación científica.

En lo que respecta a delimitaciones del estudio se encuentra lo siguiente:

- Delimitación temporal: 2019.
- Delimitación geográfica: Museo Cementerio Presbítero Maestro.
- Delimitación temática: Servicio de Guiado Turístico.

CAPÍTULO I:

MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la investigación

Actualmente, se han hallado una serie de investigaciones tanto nacionales como internacionales de los cuales se mencionarán a continuación:

González, J. (2018) en el artículo “Cementerio: lugar de memoria y museo al aire libre. Educación patrimonial en el ámbito escolar, Brasil,” denota la importancia de insertar las visitas al cementerio desde los niveles inicial y fundamental en el ámbito escolar, con los objetivos de permitir conocer los procesos culturales de una determinada sociedad y conocer la historia, el arte de una localidad.

La metodología aplicada en este estudio es la cualitativa- interpretativa basándose en la observación directa, apoyo fotográfico y documental.

El estudio del presente artículo manifiesta lo relevante de abordar el tema del cementerio, como un espacio de remembranza en la historia, lugar en cual se pueda admirar y conocer sus esculturas, su arte, el simbolismo en sus epitafios en las escuelas desde la educación inicial y fundamental permitiendo las visitas a cementerios, ya que son lugares de gran contenido arquitectónico, artístico e histórico; recinto lleno de cultura e indudablemente un lugar donde se refleja la

sociedad de una determinada localidad, fomentando en los estudiantes el respeto, conservación y restauración de su patrimonio en un futuro.

Bajo esta perspectiva, la visita de los escolares de quinto y sexto grado de primaria al Cementerio Presbitero Matías Maestro es con motivo educativo. Por dicha razón, el servicio del guiado turístico deber realizarse cumpliendo con el objetivo trazado por el centro educativo y a su vez fomentar la sensibilización hacia el cementerio como lugar de la identidad de sus habitantes y respeto hacia su patrimonio.

Valarezo, C. &, Coronel, B. (2018) en el artículo “Cambio de actitud de estudiantes secundarios, sobre la conservación amazónica mediante la guianza turística, Ecuador”, pretenden demostrar en el estudio, si la información brindada en los guiados turísticos del centro de investigación de posgrado y conservación amazónica (CIPCA) son estimados por los visitantes y si cambian su posición sobre conservación amazónica.

El método que aplicaron los autores fue la metodología cuantitativa mediante el uso del instrumento de encuestas citando a Sandhusen (2012) quien sostiene que mediante encuestas se obtienen información de manera sistemática a los encuestados por medio de preguntas.

Dicho estudio duró tres meses, teniendo como muestra a 77 visitantes quienes fueron encuestados antes y después del guiado turístico, lo cual

determinaron el 83% de encuestados cambian su posición sobre la conservación amazónica y ayuda al medio ambiente.

Este estudio confirma una vez más, la importancia del guiado turístico para la concientización de los visitantes y eso aplica para cualquier patrimonio turístico ya sea natural, así como cultural.

Barrutia, N. (2017) en la tesis titulada “Análisis de satisfacción del turista y de los operadores locales de turismo de la provincia de Ica respecto al servicio ofrecido por los guías de turismo, Perú”, realiza un estudio sobre la satisfacción en el servicio que brindan los guías de turismo de la provincia de Ica hacia los operadores turísticos y a los turistas (nacionales e internacionales) debido al crecimiento de la informalidad de empíricos guías de turismo el presente estudio se realiza con el objetivo de definir las diferencias de los servicios que ofrece el guía de turismo tanto para los operadores como para los turistas que se encuentran en la provincia de Ica.

Para la realización del estudio, la autora utiliza el diseño no experimental citando a Kerlinger (1979) y Hernández (1997) aplicando el enfoque cuantitativo, realizando recolección y análisis de datos mediante encuestas a agencias de viajes y a turistas que arriban a la provincia de Ica.

Al término de la investigación la autora concluye que existe diferencia en el nivel de satisfacción de servicios que brinda el guía de turismo a los operadores

turísticos como a los turistas usuarios del servicio, siendo el primero de nivel alto y este último de nivel medio.

Con la realización de este estudio, se denota lo importante que es la participación del guía de turismo en una localidad desde la perspectiva del servicio del guiado turístico que se ofrece a los turistas, visitantes receptores del servicio; ellos deben ser profesionales capacitados, conocedores del lugar y siempre estar documentados, es decir, actualizar sus conocimientos del lugar de donde ofrece la información.

Así también, en la presente investigación los gestores del Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro deben brindar capacitaciones regularmente, ser entes observadores del servicio del guiado turístico que brindan los guías a los visitantes en especial a escolares del quinto y sexto de primaria.

Ceballos. &, Vílchez, J. (2017) en su artículo “Visitas de escolares de educación primaria a museos de ciencias. Análisis preliminar sobre sus percepciones, España”, ponen en manifiesto la percepción de los escolares de nivel primaria frente a los museos teniendo como resultado que están muy familiarizados con dichas instituciones, por otro lado, los autores mencionan la importante presencia de los monitores o guías del museo que suelen dirigir los recorridos del espacio.

Para este estudio los autores aplicaron el enfoque cuantitativo, usando el muestreo por conveniencia, usando como instrumento de recolección de datos el cuestionario; estos cuestionarios se realizaron a niños del nivel primario realizando una diferencia entre las visitas que realizan con el colegio y con sus familiares de manera particular. Una de las peculiaridades del estudio es que tanto las visitas realizadas por el centro educativo (34,46%) como las visitas que realizan de manera particular con sus familiares (46,17%) en ambos cuestionarios sobresale la participación del guía del museo u también llamado monitor.

Otro punto a detallar, el alumno de nivel primaria tiene una concepción de museo de ciencia muy general entre ellas incluye a museos de carácter antropológico, arqueológicos, históricos o también museos temáticos.

Las visitas realizadas por los estudiantes del nivel primario suelen darse tanto con el maestro de manera educativa y también con sus familiares de manera particular y en estas dos formas la participación del guía de turismo o también conocido en dicho estudio como monitor es activa.

Con referencia al Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro, el servicio del guía es permanente desde el inicio del guiado hasta el término del mismo, aunque existe ausencia de una dinámica más interactiva con los escolares.

Pino, N. Pino, R. & Urías, G. (2016) en su artículo “Diseño de guiones Metodológicos de recorridos guiados, Ecuador”, exponen el valor significativo de la

labor del guía de turismo en cuanto al servicio de guiado turístico que brinda a turistas que llegan a Cuba con la finalidad de conocer y disfrutar del lugar. Sin embargo, de acuerdo a la investigación realizada, estos profesionales de turismo realizan el servicio de guiado de manera poco planificada incluso muchas veces de manera improvisada y eso produce inconvenientes en su desarrollo, debido a la inexistencia de técnicas para la realización de los guiones de los guiados turísticos e interpretación del patrimonio cultural y natural.

En este estudio los autores plantean la estructuración del guion turístico, en la cual se emplee las técnicas de guiar e incluso la interpretación del patrimonio, adaptable para cualquier tipo de turismo y grupo de visitantes con la finalidad de transmitir una idea óptima del destino y a la vez para que el guía de turismo tenga la facilidad de planificar sus guiados con mayor asertividad.

Para la realización de este estudio los autores aplicaron dos instrumentos tales como la observación participante y encuestas durante y después del servicio del guiado turístico. Cabe añadir que aplicaron el método de la triangulación de los resultados, citando en su estudio a Denzin (1970) quien define esta metodología como la unión de dos o más teorías, datos, métodos de investigación. Con la finalidad de obtener información más extensa y detallada del punto en estudio.

Mediante este estudio se confirma que, si bien el guía de turismo debe realizar el guion turístico de un determinado destino, también necesita el apoyo de

los concedores como agencias de viajes o gestores de museos. En el caso del Museo cementerio Presbítero Matías Maestro el guía deben recibir una guía explicativa del mismo museo y el guía debe ajustarlo a los diferentes tipos de visitantes tales como a escolares de quinto y sexto de primaria.

1.2 Bases teóricas

En el presente capítulo de la investigación se plasman las definiciones de las variables tales como servicio del guiado turístico, guía de turismo, museo como ente educador, Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro, características de los escolares de quinto y sexto de primaria y por consiguiente el Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro y la COVID 19; estas definiciones permitirán desarrollar provechosamente la investigación.

1.2.1 Servicio del Guiado Turístico

Según PROMPERU (2017) define al servicio turístico como "... a todo tipo de servicio ofrecido a los turistas o a sus proveedores, como agencias de viaje y operadores turísticos... Entre los principales servicios turísticos se incluye el alojamiento, la alimentación, la organización de viajes y las excursiones guiadas." (p.84).

Indudablemente, con esta definición se evidencia que el servicio de guiado turístico se encuentra dentro de los servicios que se brindan al turista cuando visitan un lugar determinado. En el servicio del guiado turístico, la figura principal es la del guía de turismo que con su participación en el desarrollo del guiado turístico será la imagen, incluso el anfitrión de un destino en particular, mediante esta figura profesional; el turista, visitante del lugar podrá generar vivencias inigualables y extraordinarias.

Otra significativa acotación a señalar, de acuerdo al Equipo Técnico del proyecto fondo empleo (2014) en su manual de buenas prácticas en el servicio de guiado para la selva central, menciona que para realizar un excelente servicio de guiado turístico se debe alcanzar las expectativas del que visita el turista, propiciando constantemente su regreso y que estos a su vez inviten el lugar conocido a su entorno más cercano.

Dentro del servicio del guiado turístico, el guía de turismo debe tener en consideración el reconocimiento del lugar donde desarrollará el guiado, luego conocer el tipo de grupo a quienes brindará el guiado y por último la elaboración de un guion turístico para llevar a cabo el servicio del guiado de una forma más organizada y estructurada.

De acuerdo al Fondoempleo (2014) para elaborar el guion turístico, el guía debe tener presente la búsqueda y sistematización de la información, eso le permitirá mayor desenvolvimiento en su explicación con el reconocimiento del lugar mediante la documentación en libros folletos, noticias actualizadas y verídicas.

El segundo punto, es esbozar la visita sobre un papel, es decir, esclarecer a qué tipo de grupo va dirigir su guiado, cuales son los temas a tocar que tengan relevancia con los intereses del grupo.

El tercer punto, es la información a confirmar o tener al alcance, en otras palabras, tener el conocimiento de la cantidad de grupo de visitantes, del tiempo de disponibilidad del grupo, reconocer el establecimiento de alimentos y bebidas cerca del lugar.

El cuarto punto, es la preparación del discurso turístico, en dicho documento debe añadir la bienvenida, explicar la descripción del programa, incentivar el valor del lugar a visitar, redactar algún concepto si fuera el caso, plasmar el tema principal, complementar la información para posibles interrogantes, apreciación del lugar visitado y por ultimo agradecer por la atención brindada.

Sin lugar a dudas, es importante que el guía de turismo del Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro, tenga en consideración estas pautas para realizar el guion turístico y que esté debidamente estructurado y realizado en base al grupo de escolares de quinto y sexto de primaria.

Haciendo acotación en la definición del guiado turístico, Laprovitta (2014) expresa que “Un guiado turístico, es un conjunto de acciones específicas llevadas a cabo por un profesional denominado guía de turismo, en ámbitos poseedores de recursos naturales y/o culturales susceptibles de aprovechamientos turísticos responsables, hechas con la convicción de lograr experiencias significativas para la vida de las personas que hasta allí llegan en carácter de visitantes”.

Los profesionales en turismo, así como los guías de turismo que se encuentran ejerciendo funciones en los museos, deben tener presente que el guiado turístico es la parte más significativa del servicio turístico que se brinda en ellos.

Cabe añadir que el guiado turístico se debe expresar de una manera dinámica y explícita a los visitantes que llegan al lugar con el objetivo de conocer y saber más del lugar al que visitan, tal y como menciona Laprovitta (2014) “El guiado turístico se transforma en una interlocución entre el o los recursos turísticos del sitio y quienes llegaron hasta allí con el afán de descubrir lo que tales recursos tienen para decir por intermedio del guía”.

En el Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro se debe realizar un guiado turístico aplicando un lenguaje apropiado, guiados no tan extensos para que no genere cansancio y aburrimiento en los escolares que van con el objetivo de reforzar conocimientos recibidos en clase, para ello se debe realizar el guion turístico para el desarrollo del guiado y este se lleve de una manera más ordenada y activa.



Figura N° 1: Guiado Turístico en el Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro
Elaboración propia

1.2.2 Guía de Turismo

En esta segunda base teórica, es de suma relevancia poner en manifiesto a una de las figuras profesionales del sector turístico que en esta oportunidad se pretende conocer al detalle, esta figura profesional es el guía de turismo y líneas abajo se expone más acerca de su labor profesional.

Para conocer de su labor, es esencial comprender que el guía de turismo es aquel profesional capaz de guiar y encaminar la visita de los turistas, ofreciendo un acervo de conocimientos que precisa el visitante, además de acompañar, informar en el momento indicado. MBP (2007).

Como señala el manual de buenas prácticas de turismo y operación turística, el guía de turismo es el profesional responsable de realizar el servicio el guiado turístico a los visitantes de un lugar determinado, por dicha razón esta figura

profesional debe tener la capacidad de manejar conocimientos de contenido histórico, artístico, arquitectónico y como también información actualizada o de coyuntura del lugar turístico.

Es importante manifestar que el guía de turismo es un profesional calificado y capacitado en generar conexión entre el turista y el patrimonio que se visita. Laprovitta (2014).



Figura N° 2 Presentación de la guía de Turismo en el Museo
Elaboración Propia

En esta segunda concepción, se define al guía de turismo como un conector entre el turista y el patrimonio, debido a su capacidad de manejar y transmitir información a los visitantes con la finalidad de que ellos tengan conocimiento y claro está un acercamiento del lugar. Por lo que lleva a concluir que el guía de turismo está capacitado para recibir, conducir, brindar información del

lugar que visita, ayudar a resolver dudas si en caso los tuviera el visitante, para ello esta figura profesional debe estar debidamente documentada y actualizada en la información del lugar, dar un excelente trato para llenar de experiencias gratas al visitante.

Siguiendo como referencia a Laprovitta (2014) explica que el guía de turismo se desarrolla en tres dimensiones:

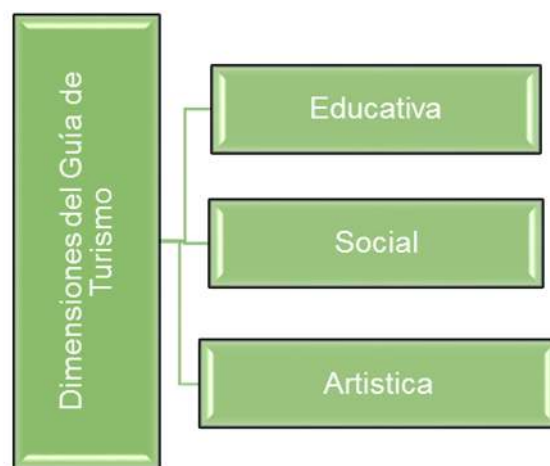


Figura N° 3 Dimensiones del guía de Turismo
Fuente: Laprovitta (2014)
Elaboración propia

Dimensión Educativa: el guía de turismo transmite conocimientos nuevos a los visitantes utilizando herramientas didácticas tal cual un educador formal, con la finalidad de transmitir información clara y efectiva de acuerdo a los tipos de grupos de visitantes.

En este contexto el autor se refiere al guía de turismo como un educador no formal al culturizar a los visitantes en espacios no formales tales como en zonas

arqueológicas, museos, monumentos históricos, plazas, parques, áreas naturales; además de no emitir certificaciones como en un centro educativo.

No obstante, resalta que la preparación del servicio del guiado turístico que ofrece el profesional en mención debe ser de acuerdo a las necesidades e inquietudes del grupo visitante causando la recepción de la información efectiva y provechosa para que con ello se fomente la valorización del patrimonio que visitan.

Dimensión Social: en lo que respecta a esta dimensión, el guía de turismo aparte de relacionarse con los visitantes desde el momento que interactúa con ellos, también es necesario que conozca las funciones y mantenga buenas relaciones de comunicación con el personal que forma parte del equipo de trabajo en donde ejerce sus funciones como guía.

En el caso del presente objeto de estudio, el Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro, el guía debe conocer y comprender las funciones de cada elemento que labora en dicho lugar; para cuando se presente alguna problemática el guía tenga la capacidad de solucionarlo sin ningún inconveniente y eso indudablemente generara una sensación de seguridad y satisfacción en el servicio que ofrece a los visitantes.

Dimensión Artística: este último punto, en cuanto a dimensión se trata, se basa en la habilidad del guía de turismo en aplicar sus guiados con creatividad e innovación, siendo originales con el propósito de desarrollar un servicio de guiado turístico de calidad, logrando captar la atención de los visitantes que están a la expectativa de saber del lugar.

En síntesis, el guía de turismo debe realizar su servicio en tres aspectos importantes, como el aspecto educativo, al transmitir información a los turistas del lugar que se visita; en el aspecto social, porque se relaciona no tan solo con los visitantes si no también con los trabajadores de las agencias de viaje, museos, zonas naturales y arqueológicas, con el fin de resolver posibles incidencias que se puedan presentar en el servicio de guiado turístico; y en el aspecto artístico, porque aplica creatividad e innovación en el servicio del guiado turístico.

El sector turismo separa al guía de turismo en dos clases denominados guías locales y guías de tours o directores de viajes en grupo; acotando que tanto el uno como el otro pueden ejercer sus funciones por sus propios medios o recibir remuneración por alguna compañía del sector. (Lesur, 2006, p.7).

Según Lesur (2006), los guías locales son aquellos profesionales que brindan el servicio el guiado turístico desde su propia ciudad. Esta clase en especial se encuentra subdividida en cuatro grupos:

Guías del sitio: son aquellos que se encuentran en el mismo espacio que se pretende visitar tales como museos, zonas arqueológicas, monumentos históricos o algún otro lugar que se brinde el servicio del guiado turístico.

Estas figuras profesionales efectúan las visitas guiadas a cualquier tipo de grupos estos pueden ser alumnos de colegios, universitarios, turistas extranjeros o nacionales con previa reservación.



Figura N° 4 Guía de Sitio del Museo San Francisco de Asís
Elaboración propia

Guía de localidad: son aquellos que realizan recorridos a los visitantes por los importantes lugares de contenido turístico. Cabe destacar que estos recorridos suelen ser de uno a tres días.

Guía con Vehículo: indudablemente el guía de turismo desarrolla el servicio del guiado turístico mientras va manejando el bus panorámico. En esta modalidad se puede tomar por ejemplo a los guías que laboran en la empresa turibus en la ciudad de Lima.

Guía para recibir y alojar: a este grupo de guías los encontramos en los aeropuertos debido a que su función primordial es de dar la bienvenida al turista para luego conducirlos hasta su alojamiento y apoyarlos en el registro, verificando

que disfruten de la estadía, por consiguiente, realiza un reporte a la agencia quien lo contrato para manifestar paso a paso las actividades realizadas en su servicio.

Acorde al grupo mencionado líneas arriba, indudablemente el Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro cuenta con guía de sitio, cada vez que se necesite el servicio de guiado turístico la coordinadora turística del museo coordina con el guía que tenga conocimiento del lugar, este guía realiza su servicio y el grupo visitante realiza el pago directo con él.

Por último, tenemos la otra clase de turistas y es el guía director de un tour, este personaje aparte de realizar su servicio de guiado turístico en varios lugares turísticos por varios días y a su vez acompaña, proporciona movilidad y hospedaje y servicio de alimentos e itinerarios (Lesur, 2006, p.11).

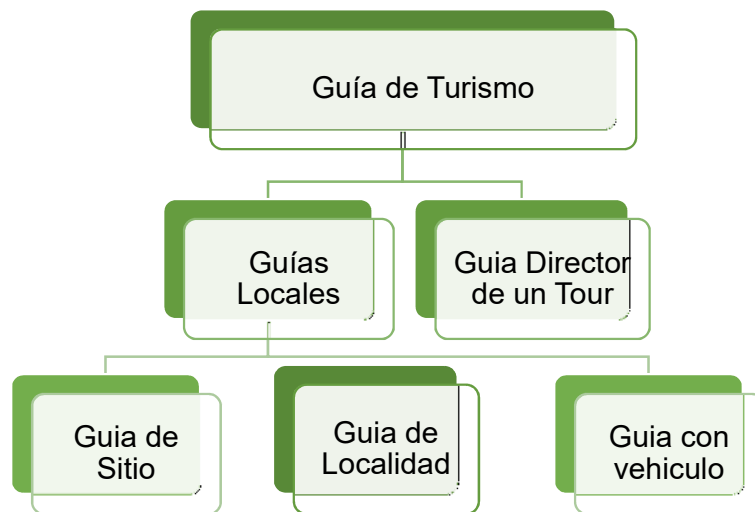


Figura N° 5 Clasificación del Guía de Turismo
Fuente: Lesur (2006)
Elaboración propia

Con esta clasificación expuesta líneas arriba se deduce que, dentro del grupo de guías locales, los guías de sitio son quienes brindan el servicio de guiado turístico en el Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro a los visitantes como a escolares de quinto y sexto de primaria.

En este grupo, el guía puede ser parte del personal del lugar turístico o también puede ser un guía particular que brinda su servicio previo trato con el visitante o gestores del patrimonio. En el caso del Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro, cuando llegan grupos grandes deben presentarse al museo con previa reservación para que la coordinadora turística pueda contactarse con un guía que conozca el lugar, luego el grupo visitante debe abonarle el pago por el servicio de guiado turístico brindado.

Otro aspecto importante en esta figura profesional es que aparte de ser una persona documentada, esta debe tener la capacidad de utilizar técnicas que le permitirán comunicarse con efectividad hacia cada tipo de visitantes, como por ejemplo grupo de universitarios, grupos de adulto mayor, grupo de profesionales de una determinada materia, o también grupo de escolares.

Sin lugar a dudas es de suma relevancia exponer en este estudio los métodos que facilitaran transmitir la información entre el guía y el visitante. Estos métodos son conocidos como técnicas de guiar.

De acuerdo a Bonilla (2007) en su libro titulado “Atención y guiado de turistas programa guías turismo general”, cataloga a las técnicas de guiar por edades, estas técnicas están desarrolladas en base a la edad de los visitantes,

cada grupo está definido por su comportamiento y las técnicas de guiar a utilizar.

Líneas abajo la autora lo grafica de la siguiente manera:

1. Técnicas de guiado de 0 a 11 años (comportamiento – técnicas):

Los niños de estas edades suelen ser amigables, cariñosos, con poca preocupación y bastantes distraídos, las técnicas que un profesional de guía turismo debe aplicar es realizar el servicio de visitas guiadas sea atractivo y dinámico para captar su atención.

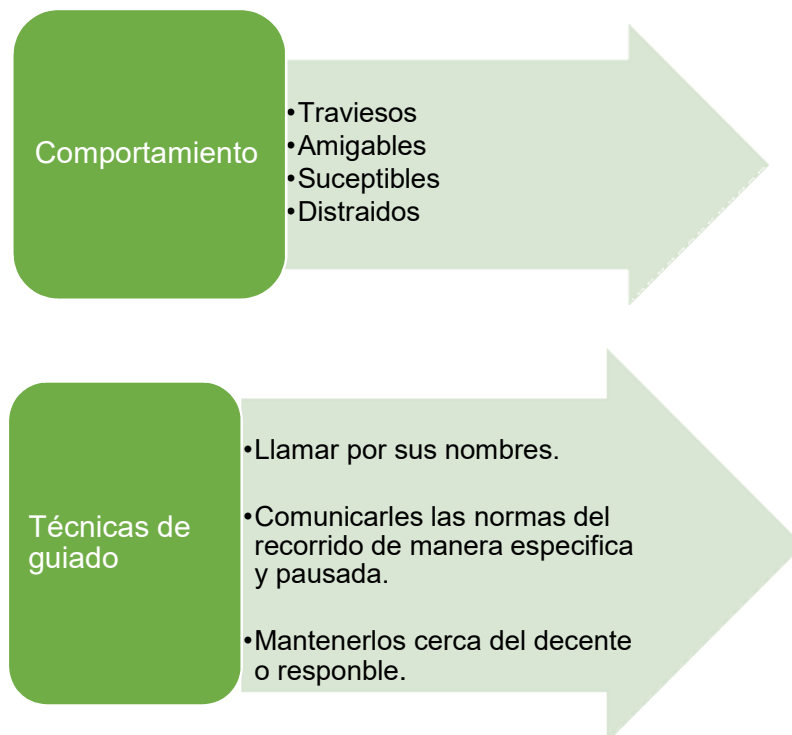


Figura N° 6 Técnicas de guiado de 0 a 11 años
Fuente: Bonilla (2007)
Elaboración propia

2. Técnicas de guiado de 12 a 18 años (comportamiento – técnicas):

En la segunda parte de esta clasificación, se encuentran los niños que se están en constante cambios en su conducta, en su mayoría rebeldes, para este segmento de visitantes el guía de turismo debe ser constante y muy observador en el comportamiento del grupo.

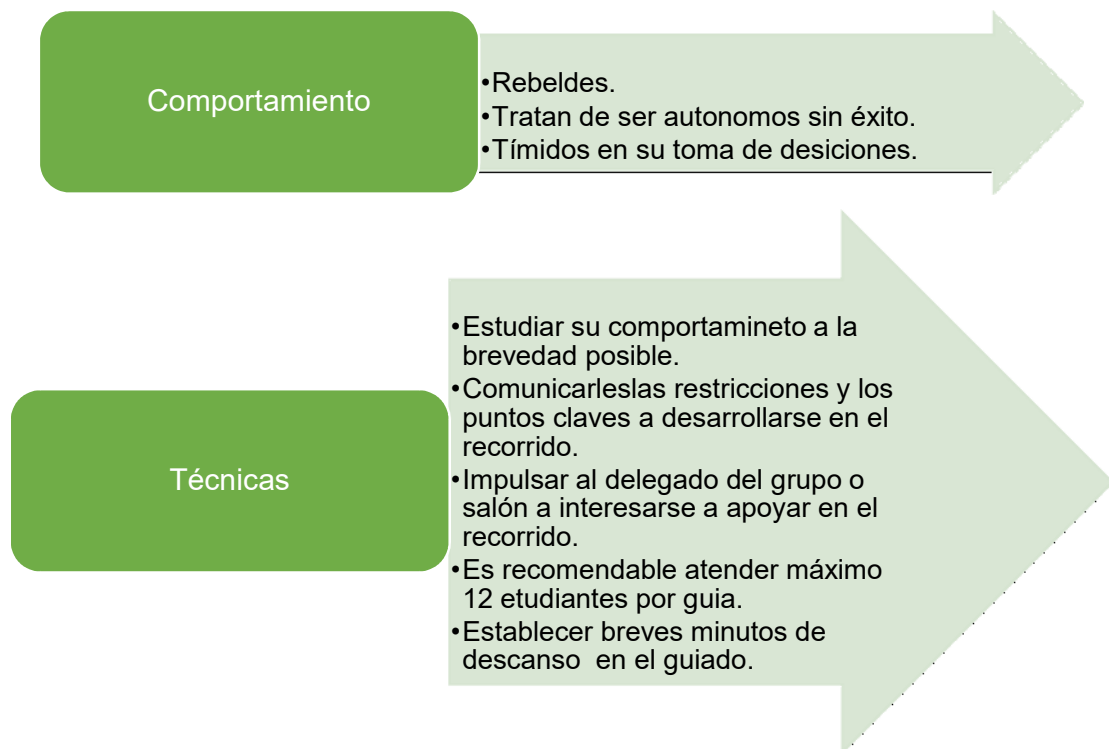


Figura N° 7 Técnicas de guiado de 12 a 18 años

Fuente: Bonilla (2007)

Elaboración propia

3. Técnicas de guiado de 18 a 64 años (comportamiento – técnicas):

En esta tercera clasificación, los visitantes de esta edad, son más prácticos, sensatos, realizan lo que se proponen, debido a ello, se puede considerar un punto a favor al guía de turismo que elabora su guiado en cuanto a los requerimiento y expectativas de estos, y considerar un punto en contra porque cuando se atiende un grupo de visitantes de diferentes edades, este grupo de visitantes desearan discutir de un tema en específico de su propio interés.

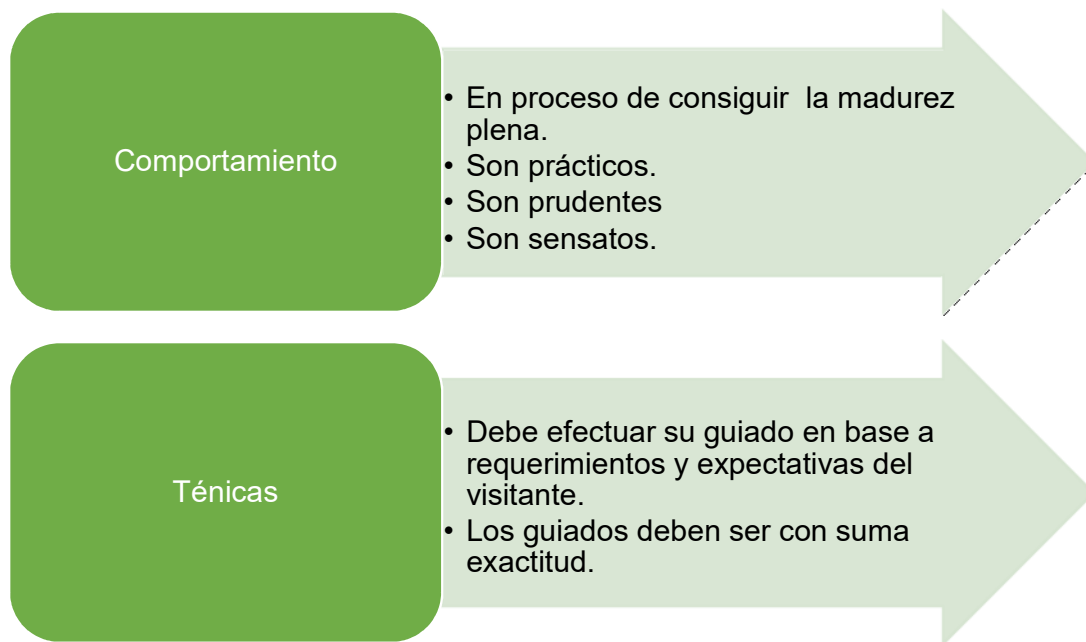


Figura N° 8 Técnicas de guiado de 18 a 64 años
Fuente: Bonilla (2007)
Elaboración propia

4. Técnicas de guiado de 64 en adelante (comportamiento – técnicas):

En la cuarta clasificación, los visitantes de estas edades son personas con suma experiencia no tanto en lo intelectual, sino también por sus vivencias, el profesional de guía de turismo, debe tener mucho respeto, empatía y ser pacientes en cuanto a sus opiniones.

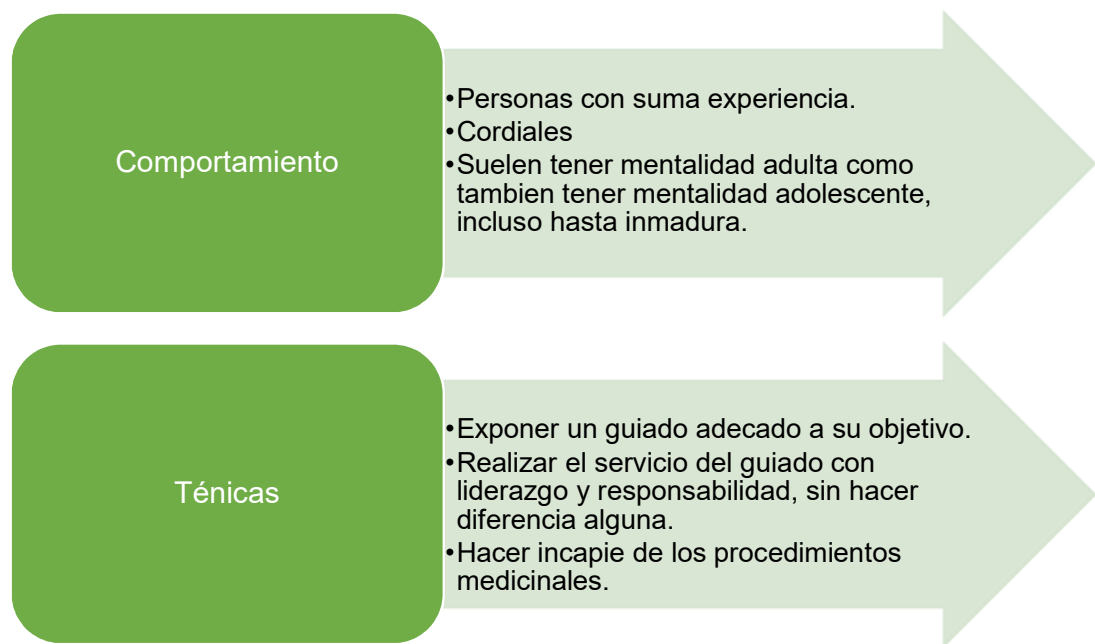


Figura N° 9 Técnicas de 65 en adelante
Fuente: Bonilla (2007)
Elaboración propia

5. Técnicas de guiado para discapacitados (comportamiento – técnicas):

En esta última clasificación, los visitantes discapacitados no deben ser tratados diferentes, pero si tener mayor control y siempre realizando un servicio eficiente e igualitario.

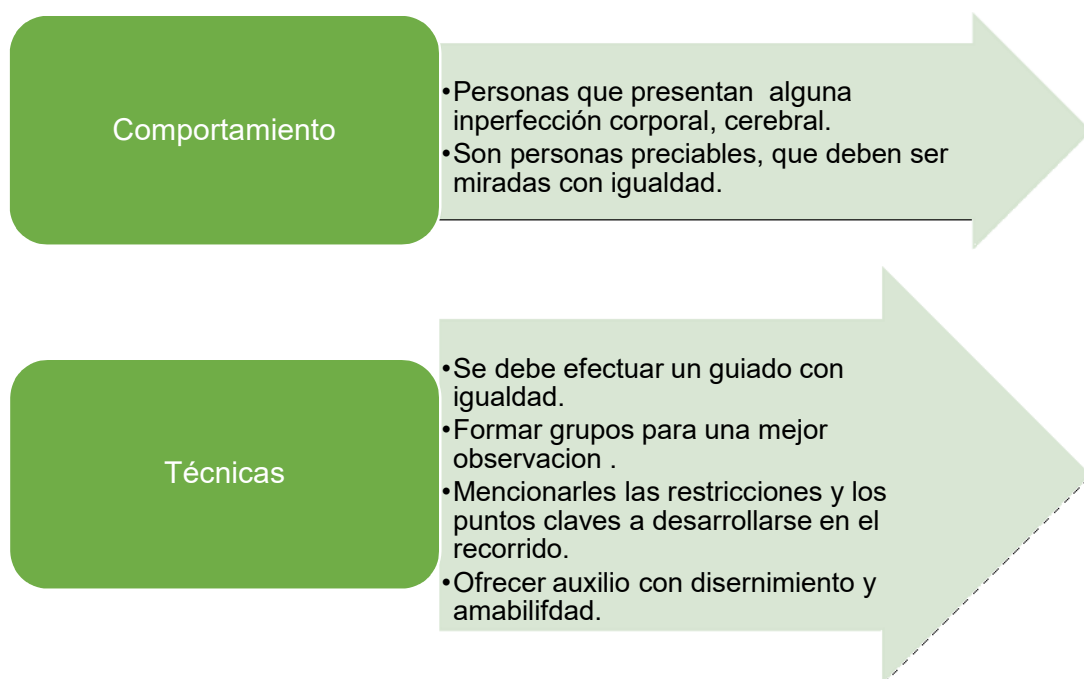


Figura N° 10 Técnicas de guiado a discapacitados
Fuente: Bonilla (2007)
Elaboración propia

En conclusión, estas técnicas expuestas, permite tener una visión clara del servicio que el guía de turismo ofrece a cada tipo de visitantes clasificados por edades.

En el objeto de la investigación que se desarrolla, el guía de turismo debe tener en consideración las técnicas que se aplican al primer y segundo grupo debido a que la mayoría de visitantes del Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro son escolares de quinto y sexto de primaria que fluctúan entre las edades de 09 a 11 años.

Por otra parte, Fondoempleo (2014), expone las técnicas de guiar en otra perspectiva y lo define como un grupo de pautas para que el guía de turismo pueda tomar en consideración al momento de realizar el guiado turístico, estas son 10 las técnicas de guiado que se plasman a continuación:

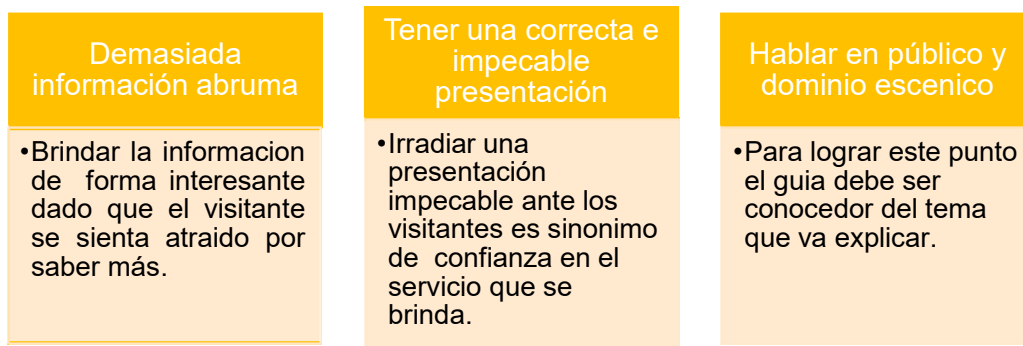


Figura N° 11 Técnicas de guiado A-B-C
Fuente: Fondoempleo (2014)
Elaboración propia

En definitiva, el guía de turismo debe tener una excelente presentación, en cuanto a la higiene, estar en constante cuidado de la apariencia porque es lo primero que se refleja ante los ojos del visitante, cuidar el modo de vestir, de peinarse, de no usar perfumes muy fuertes mantenerse pulcros.

Por otro lado, el guía de turismo debe conocer anticipadamente al grupo de visitantes que atenderá para que pueda estar preparado al momento de realizar el servicio del guiado turístico. Mientras más conozca del grupo de visitantes, sus intereses y de la información que brindará del lugar mucho mejor será su desenvolvimiento ante el grupo.

Buena dicción , hablar claro y correctamente	Ubicación del grupo y guía	Sobre la expresion corporal
<ul style="list-style-type: none">•Ser claro y preciso al expresarse.•Evitar las muletillas.	<ul style="list-style-type: none">•Mantenerse en una posición visible para el visitante.•Evitar explicar cuando se esta en movimiento.	<ul style="list-style-type: none">•Mantener una buena postura al momento de brindar la información.

Figura N° 12 Técnicas de guiado D-E-F
Fuente: Fondoempleo (2014)
Elaboración propia

Otro punto a destacar, es la capacidad de usar las palabras adecuadas para llegar a la comprensión de los visitantes expresándose de forma adecuada, amena y divertida, sin verse en la necesidad de usar muletillas o jergas. En cuanto a la ubicación el guía de turismo siempre debe estar delante del grupo, para cuando emita su explicación debe detenerse y siempre estar frente a ellos luego preguntar si alguien tiene alguna duda para poder continuar.

El guía de turismo debe tener presente que siempre está siendo observado por el grupo visitante por lo que siempre debe mantener su buena postura en cuanto a su manera de expresar, sus movimientos corporales, tratar de mantenerse erguidos durante el servicio del guiado turístico.

<p>Mantener un ritmo uniforme del recorrido</p>	<p>No debe darse todo por sobreentendido</p>	<p>Veracidad de la información</p>
<ul style="list-style-type: none"> •Al momento de realizar el recorrido , el guía debe mantener unido al grupo. 	<ul style="list-style-type: none"> •El guía debe estar atento a las inquietudes e interrogantes del visitante. 	<ul style="list-style-type: none"> •El guía de turismo debe documentarse para responder correctamente.

Figura N° 13 Técnicas de guiado G-H-I
Fuente: Fondoempleo (2014)
Elaboración propia

Mantener un ritmo uniforme del recorrido en cuanto los espacios del lugar sean grandes, tal es el caso del Museo cementerio Presbítero Matías Maestro, el guía tiene que mantener al grupo unido para evitar retrasos y distracciones por parte del grupo, si en caso estos se demoren debe comunicar al responsable del grupo en este caso al docente, para poder recibir el apoyo y proseguir con el servicio de guiado turístico.

Asimismo, tratar de que los visitantes a su cargo se vayan sin ninguna duda, por lo que es importante preguntar si tienen preguntas en cada espacio explicado. Por ultimo explicar con suma veracidad la información que brinda y si en caso no se sepa responder alguna duda que tengan los visitantes se les hace saber con sumo cuidado y se les pide algún medio de comunicación para poder resolver su duda en días posteriores.

Siempre una buena actitud

- Mantener una buena disposición en el servicio que ofrece a los visitantes.

Figura N° 14 Técnicas de guiado J
Fuente: Fondoempleo (2014)
Elaboración propia

Por último, el guía de turismo como profesional, debe mantener una buena disposición, ser desenvuelto y dinámico en todo el desarrollo del servicio del guiado turístico; capaz de resolver cualquier inconveniente que se pueda presentar.

Evidentemente, aplicando todas estas técnicas tanto las expuestas por Bonilla como las del Fondoempleo, el guía de turismo del Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro podrá realizar un óptimo servicio de guiado turístico a los visitantes que llegan al museo en este caso a los escolares de quinto y sexto de primaria.

1.2.3 Museo como Ente Educador

Para entender a los museos como educadores se debe reflexionar acerca del museo y su implicancia con la educación; la educación no es solamente la enseñanza de conceptos y la adquisición de información, está ligada también a la capacitación de los individuos para enfrentarse a situaciones de la vida real, para

ello se les insita a conocer, reflexionar, criticar y a obtener conclusiones de su entorno.

Teniendo estos conceptos como base podemos decir que hay una forma de educación formal, que es la que se suele dar en colegios o universidades y hay instituciones no formales donde se trata de dar una forma de enseñanza más libre y accesible a toda la población, que es donde ubicamos a los museos.

A esto Alemán (2006) dice “Cuando hablamos de educación formal, estamos haciendo referencia directa a la escuela, y la educación informal, por el contrario, es el aprendizaje voluntario y auto dirigido”. (Citado en Vera, 2017, p. 29).

El museo está al servicio de la comunidad, y por ende también a la educación ya que este contribuye a la formación de la sociedad incitándolos a la apropiación, dependiendo del enfoque del mismo, de su cultura al crear un ambiente donde los individuos pueden encontrarse con su pasado. En el museo, el hombre establece una relación con sí mismo, al encontrar un ambiente que no solo le brinda información sobre cosas que ocurrieron o existieron, sino que esta lo incita a razonar y reflexionar en cómo lo expuesto se ha ido transformando en su realidad actual y creando así un vínculo de identidad con su propia cultura.

Cabe resaltar que los museos no solo son salas de exposición, sino también son lugares donde los visitantes pueden experimentar el proceso de aprendizaje mediante los guiados que realizan los guías de sitio, mediante la observación de exposiciones del lugar, añadiendo también talleres que contribuyen a crear una experiencia completa.

De conformidad con Amar (2020) en su artículo titulado “Disfrutar el aprendizaje en el museo. Ideas para generar situaciones y experiencias educativas en primaria, España”, dice que el museo “Es un espacio predilecto para generar situaciones de aprendizaje en un alumnado de primaria motivado, prendado por lo mucho y por lo bueno que hay que descubrir en aquel túnel del tiempo con unpreciado valor para la cultura, civilización o el arte”. (p.28).

Bajo esta premisa, el alumnado de primaria antes de ingresar a este espacio de conocimientos debe estar interesado en las experiencias que vivirá en el recorrido del museo y es que la motivación es lo primero que el guía debe lograr estimular a los escolares para poder captar la atención y llegar al objetivo primordial que es complementar su aprendizaje mediante el recorrido realizado.

En lo que respecta el hecho de descubrir en el túnel del tiempo, es porque los escolares de primaria al momento de ingresar al museo su experiencia se ha de convertir en un estudio vivencial, de igual manera, les permitirá ingresar a otros panoramas e indudablemente a otras civilizaciones y perspectivas, además de otros intereses. Amar (2020).

Siguiendo con el mismo autor, por cuanto la visita al museo sea de interés netamente instructivo para el grupo de escolares entonces el museo como institución estimula los siguientes criterios:

- La capacidad de mirar y admirar.
- La consideración de arte como patrimonio.

- El hecho de abrir los ojos al mundo de la historia y la creatividad.
- La posibilidad de incentivar la subjetividad.
- La evidencia de pararse a pensar ante la belleza o la injusticia, la omisión o el exceso.
- El motivo idóneo para levantar curiosidad por el saber.
- El pretexto para comprender el mundo desde la realidad a su complejidad.
- El recurso pertinente para dar riendas sueltas a la imaginación.

Estos criterios expuestos, tienen como propósito lograr despertar en los escolares el descubrimiento de sus propias percepciones y a la vez confirmar la información que se les brinda en aulas, basándose en la motivación que el guía de turismo pueda generar del museo al que visitan.

De acuerdo con el museo que se estudia, el Museo Presbítero Matías Maestro como institución es encargada de brindar información mediante los guiados turísticos que brindan y este servicio debe ser dirigido para cada tipo de visitante; en este caso hacia los escolares de quinto y sexto de primaria, que los motiven a vivir una experiencia educativa lo cual le permita lograr el objetivo de reforzar y formar perspectivas sobre la historia del lugar.

Sin embargo, actualmente los museos se encuentran detenidos y no tan solo los museos, sino todo el mundo y el Perú no es ajeno a ello y es que la COVID – 19 es causante de dicha desfortuna.

UNESCO (2020) de acuerdo al artículo titulado “buscando formas creativas de prestar servicio al público”, en él menciona que, tras esta pandemia,

los museos se han visto en la obligación de cerrar, sin embargo, esto no ha permitido que mucho de estos despierte el ingenio de continuar la comunicación con el público mediante el Facebook e Instagram, estas redes sociales son usadas por la gran mayoría de la población.

En este caso el museo cementerio debería también seguir los pasos de los demás museos del mundo y aplicar el uso de las redes sociales como Facebook, Instagram además de crear un canal de you tube.

1.2.4 Cementerio Presbítero Matías Maestro

Según Salinas, E., & Díaz, J. (2017) en el artículo “Turismo en los cementerios. El caso de la necrópolis de Colón, La Habana, Cuba”, “define al cementerio como “Lugar de descanso y comprende sitios descubiertos, por lo general cercados y ubicados en el interior del espacio de las ciudades y pueblos o en su entorno inmediato.” (p.244).

Bajo esta definición, se confirma que este lugar es un espacio de respeto porque ahí yacen los restos de personas que de alguna u otra manera aportaron a nuestra sociedad, suelen estar delimitados y ubicados alguno de ellos dentro de cada distrito de la ciudad de Lima.

Además, Andrade De Lima, I., Araujo De Holanda, L., & Kőrössy, N. (2018) en su artículo “Potencialidades y límites del turismo cementerial en Brasil”, hace referencia acerca del motivo por la que son visitados los cementerios bajo el

punto de vista de Rossy (2007) y refiere que “Los cementerios son buscados por los visitantes debido a la arquitectura de sus lápidas y tumbas, los monumentos, las esculturas, las personalidades enterradas, la historia, los mitos y las leyendas. El turismo en estos espacios se realiza por medio de visitas guiadas y de eventos realizados en el interior de las necrópolis, consideradas como verdaderos museos a cielo abierto”. (p.66).

Sin lugar a discusión, los cementerios son monumentos que están recargados de gran cantidad de contenido artístico, arquitectónico e histórico, además de su imponente presencia que causan interés por ingresar y conocer más acerca de esta clase de atractivos que tiene cada ciudad. Por lo que algunos de estos cementerios son denominados museos y brindan a la sociedad recorridos turísticos por un guía de sitio, quien proporciona información veraz de la metrópoli.

Uno de los cementerios más reconocidos en el país, se encuentra en la ciudad de Lima, por poseer dichas cualidades mencionadas es el Cementerio Presbítero Matías Maestro, además de ser el primer cementerio civil construido en Latinoamérica, posee una belleza singular que a continuación se expondrá la historia de este colosal patrimonio cultural construido a inicios del siglo XIX.

Antiguamente, incluso mucho antes que existiera este monumento histórico, en la etapa colonial Lima era una sociedad extremadamente católica debido a ello solían tener la costumbre de enterrar a los difuntos debajo de las iglesias por la sencilla razón que los limeños de aquel entonces tenían la creencia que si se enterraban debajo de ellas sus almas estarían salvadas, pero lo que ellos

no contaban es que Lima se estaba convirtiendo una ciudad nauseabunda por los gases que emanaban los cuerpos inertes que yacían debajo de las iglesias.

Para evitar epidemias, en ese entonces el virrey Fernando de Abascal encarga al Presbítero Matías Maestro ubicar los nuevos terrenos del Cementerio General de Lima, cabe mencionar que la ciudad de Lima era amuralla por lo que los terrenos del Cementerio General de Lima se ubicaron a las afueras de la ciudad, los trabajos de construcción se iniciaron en 1807 por lo que el cementerio General de Lima fue inaugurado el 31 de mayo de 1808.

Es importante acotar que Presbítero Matías Maestro fue el primer administrador del cementerio General de Lima, pero a pesar de estar inaugurado las personas se reusaban a llevar a sus familiares difuntos en ese lugar por tener otras convicciones ya mencionadas líneas arriba. En 1821 con el decreto del general José de San Martín prohíbe los entierros debajo de las iglesias.

En 1923 esta majestuosa Necrópolis pasa a denominarse Cementerio Presbítero Matías Maestro en honor a su diseñador y primer administrador, tal decisión fue tomada por la Sociedad de Beneficencia Pública de Lima Metropolitana que hasta en nuestros tiempos se encarga de su administración y gestión.

Actualmente se encuentra ubicado en Jirón Áncash entre las cuadras 16, 17 y 18 en barrios altos en el distrito de Cercado de Lima, consta de 20 hectáreas de terreno, tiene 6 puertas y tiene un aproximado de 220,000 personas enterradas cuenta también con 766 entre criptas y mausoleos y 92 esculturas.

Debido a su gran valor arquitectónico, artístico y eminentemente histórico fue declarado el 28 de diciembre de 1972 como Monumento Histórico Nacional por Resolución Suprema N° 2900, por el Instituto Nacional de Cultura (INC) actual Ministerio de Cultura.

Años después, su condición a Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro cambió gracias a la iniciativa del comité Peruano del Consejo Internacional de Museos (ICOM Perú) y por acuerdo del Directorio de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana N° 037-99 del 09 de junio de 1999, en coordinación con el Instituto Nacional de Cultura, con la finalidad de salvaguardar el patrimonio histórico y artístico.

Cabe señalar, que este camposanto pertenece a la red iberoamericana de valoración y gestión de cementerios patrimoniales y ofrece el servicio de visitas guiadas al público en general. Asimismo, se encuentra dentro del circuito turístico que ofrece la municipalidad de Lima.

En este impetuoso lugar, se encuentra la cripta de los héroes de la guerra del pacífico, lugar donde albergan los restos de personajes que marcaron hito en la historia nacional tales como Miguel Grau, Francisco Bolognesi, Andrés Bolognesi, Avelino Cáceres, Alfonso Ugarte entre otros que de alguna manera dieron su vida por la patria. Albergan también los restos de los presidentes de la república como Ramón Castilla, Luis Sánchez Cerro, Augusto Bernardino Leguía, etc.



Figura N° 15 Cripta de la Héroes del pacífico
Elaboración Propia

Cuenta también con un museo de sitio donde se exhiben fotografías de importantes mausoleos y criptas, así como la simbología de cada uno de los epitafios.

Definitivamente, el Museo Presbítero Matías Maestro es un Patrimonio Cultural invaluable para la nación y sobre todo para los escolares de quinto y sexto grado de primaria, quienes mediante su visita podrán conocer y respetar el legado que se les fue heredado.

1.2.5 Características en el comportamiento del escolar de quinto y sexto de primaria

Como se ha explicado en la base del guía del turismo para realizar un excelente guiado turístico, el guía debe conocer a su público, cuáles son sus necesidades, sus inquietudes, expectativas del servicio; en el caso del público objetivo de la presente investigación son escolares de quinto y sexto de primaria, por lo que es necesario conocer sus características conductuales para que así el guía pueda utilizar algunas técnicas de guiar idóneas para con ellos.

En la presente base se tratará de descubrir las características de los escolares que cursan el quinto y sexto grado de primaria por ser el público objetivo en la presente investigación.

Por tal motivo, es imprescindible tener en conocimiento que los escolares pasan por la etapa de la niñez intermedia.

De acuerdo con García, A. y Hernández, D. (2016) en su artículo titulado "Propuesta de intervención: auto concepto e imagen corporal en la niñez intermedia, México", menciona que la niñez intermedia abarca las edades de 6 a 11 años de edad, en esta fase los niños definitivamente presentan diferentes y cruciales variaciones en distintos aspectos, tales como en lo fisiológico, en lo psíquico, en lo mental, en lo intelectual y en el aspecto colectivo. Bajo esta premisa se afirma que los niños y las niñas se encuentran en cambios hormonales e lógicamente cambios en su comportamiento.

Además, de acuerdo con Pairumani, R. (2017) en su proyecto académico titulado “Influencia de las relaciones intrafamiliares, en el rendimiento académico en niños (as) de 10 y 11 años, que asisten a la Comunidad de Educación Integral (CEI), Bolivia”, expone que existen importantes características en esta etapa y las divide en tres aspectos relevantes:

Desarrollo cognoscitivo, en este punto el autor hace mención a la psicóloga especialista en desarrollo cognitivo Papalia (2010) quien hace hincapié que, en esta etapa de niñez intermedia, tanto niños como niñas, actúan con mayor razonamiento, tienden a solucionar dificultades en situaciones verídicas.

Desarrollo psicosocial, aparece con mucha más profundización la percepción que tienen los niños de ellos mismos, lo cual causa un impacto en su autoestima. Cabe añadir, en este punto en concreto que los niños de esta etapa valoran más el compañerismo entre sus pares.

Diferencias de género, con referencia a este tema tanto en niños como en niñas de la etapa de la niñez intermedia, presenta desigualdades notorias en su sexualidad, nuevamente la autora hace alusión a Papalia (2010) en el cual expone que las niñas suelen madurar antes que los niños en cuanto en su fisionomía y la parte psíquica.

Teniendo en consideración lo expuesto líneas arriba, acerca de las características que presentan los niños y niñas en la niñez intermedia y de acuerdo

a la observación realizada a las escolares de quinto y sexto de primaria del I.E.P. San Ricardo en el transcurso del servicio del guiado turístico en el Museo de Presbítero Matías Maestro se puede afirmar que estos pertenecen a dicha etapa de desarrollo.

Por lo que es evidentemente necesario aplicar técnicas efectivas para lograr su atención y comprensión en el desarrollo del guiado turístico del Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro.



Figura N° 16 Escolares de quinto de primaria del I.E.P. San Ricardo
Fuente: Pagina Web <http://www.sanricardo.edu.pe/sanricardo/primaria/>

1.2.6 Museo Cementerio Presbitero Matías Maestro en la COVID 19

El mundo se ha visto afectado por una de las pandemias más severas de los últimos 100 años, causada por la COVID 19 un virus que tuvo su inicio en la ciudad Wuhan - China y que rápidamente se fue propagando por casi todos los países de Asia, Europa, y por toda América, causando lamentablemente pérdidas

humanas, afectando la estabilidad del sistema económico a nivel mundial, propensos a una fuerte recesión, poniendo de cabeza al sistema laboral y sometiendo a las personas a realizar confinamiento por determinados días o meses de acuerdo a la disposición de cada gobierno.

De acuerdo con la organización mundial de la salud – OMS (2019), en su página oficial menciona que “La COVID -19 es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente”. Al ser una enfermedad últimamente conocida no se ha encontrado aún la cura ni de la vacuna.

Lo cual significa, que los cambios causados por la COVID 19 son eminentes, especialmente en el ámbito del turismo, por la que se vio obligado a parar todas sus actividades, al igual que en los demás sectores.

En su reapertura el sector turismo tendrá en consideración las pautas que expone la organización mundial de Turismo (OMT), estas pautas permitirán desarrollar un turismo responsable, tomando como prioridad la salud de las personas mediante la implementación de protocolos de seguridad, y esto a la vez permitirá salvaguardar el empleo de los profesionales en turismo, buscando alternativas digitales para el desarrollo de la actividad turística. OMT (2020).

Para contribuir con el desarrollo del turismo responsable, ahora con mucha más razón, cuando lo presencial ya no es una opción, se deben reforzar las herramientas digitales como las redes sociales, página web que suelen ser una alternativa idónea para los tiempos que se vive hoy en día, en lo particular las instituciones como museos deben revisar esas pautas y a la vez acoplar las

determinaciones del gobierno para poder realizar todo un protocolo de atención a los visitantes en lo que respecta al desarrollo del guiado turístico.

Carlín (2020) en el artículo del diario el peruano, titulado “Visitas a los museos variarán después del covid-19” tras una entrevista a la especialista Vargas indica que “se presentan nuevos desafíos para atender a los visitantes, como protocolos de bioseguridad que tendrán que definir las autoridades”.

De acuerdo a este comentario de la especialista en museología, los museos tienen nuevos retos tras esta pandemia que asola a todos los museos en el mundo, por lo que establecer pautas, procedimientos para su apertura se deben realizar acotando las disposiciones del ministerio de salud para bienestar del visitante.

Los gestores del Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro deben ahondar más en el tema de las redes sociales, reactivar su página web que actualmente no se encuentra activa para mantenerse en comunicación con el público, mientras el museo se encuentre cerrado por la coyuntura.

1.3 Definición de términos básicos

Cementerio: Salinas, E., & Díaz, J. (2017) define al cementerio como “Lugar de descanso y comprende sitios descubiertos, por lo general cercados y ubicados en el interior del espacio de las ciudades y pueblos o en su entorno inmediato.” (p.244)

Lugar donde yacen los restos de personas que aportaron ideas, acciones, vivencias, gente que de alguna manera contribuyeron con la identidad, con la cultura de una sociedad.

En particular, el Cementerio Presbítero Maestro es un campo descubierto donde albergan bellas esculturas propias de la época, hoy en día considerado museo porque posee arte y arquitectura por donde quiera que se camine, historia no solo por el origen de su construcción, sino también, por los personajes quienes dieron su vida por defender la patria, personajes que aportaron al arte, la literatura y a la política con sus ideas de aquel entonces.

Guion Turístico: Según el Fondoempleo (2014) en su manual de buenas prácticas en el servicio de guiado para la selva central, define al guion turístico como un método que nos da la facilidad de organizar, sistematizar, estructurar, ajustar los conocimientos que se va difundir al visitante de un determinado lugar.

Cabe destacar, que el guion turístico debe adecuarse a las cualidades de los visitantes, por ello es necesario tomar en cuenta sus preferencias, su edad y tipo de grupo como por ejemplo de familia con o sin infantes, estudiantes, parejas.

Lo fundamental en un guion turístico, al momento de realizarlo es el discurso que es básicamente el conocimiento que se va a transmitir a los visitantes, este debe ser relevante y puntual; y el recorrido, la vía por donde llevara al visitante a conocer cada espacio del museo o atractivo turístico.

Museo: De acuerdo con la (ICOM, 2007) en su estatus, artículo 3, expresa al museo como:

“...una institución permanente, sin fines de lucro, al servicio de la sociedad y abierta al público, que adquiere, conserva, estudia, expone y difunde el patrimonio material e inmaterial de la humanidad con fines de estudio, educación y recreo”. (Citado en Vera, 2017, p. 29).

Indudablemente, estos sitios donde se congrega las costumbres, los mitos, donde se exhibe el arte, folklore y la historia de un determinado lugar son por excelencia mediadores entre el patrimonio expuesto con los ciudadanos, sitios formativos para todos en especial para escolares que están en plena formación de complementar conocimientos y sobre desarrollar su identidad.

Tal es el caso del Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro, es un mediador entre los estudiantes, público en general y el patrimonio, para que puedan reforzar lo aprendido en aulas en el caso de los escolares de paso que conocen y valoran el patrimonio viviente del Museo Cementerio.

Patrimonio Cultural: según la UNESCO (1972) dice “El patrimonio cultural se compone de aquello que a lo largo de la historia han creado los hombres de una nación y que, en el momento presente, seguimos creando los que vivimos en la actualidad”. (Citado en Gavidia, 2019, p. 44 - 45)

Son elementos importantes para una localidad, viene hacer la herencia, el legado que los antepasados dejaron como constancia de sus vivencias y que son reflejadas en los sitios arqueológicos, monumentos históricos, en la poesía, la música, el arte, la arquitectura, tradiciones y porque no también en las comidas típicas del lugar.

Evidentemente, un claro ejemplo de patrimonio cultural se encuentra en el Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro.

Turismo Cultural: Sergio (2015) hace referencia a la Organización Mundial de Turismo OMT y define al Turismo Cultural como “Aquel viaje turístico motivado por conocer, comprender y disfrutar el conjunto de rasgos y elementos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o grupo social de un destino específico”. (Citado en Berumen, 2019, p. 30).

En lo que respecta a los escolares de quinto y sexto de primaria del I.E.P. San Ricardo realizan turismo cultural en el Museo Cementerio Presbiterio Matías Maestro debido a la visita que realizan ellos aprenden y se culturizan acerca de la historia del lugar y de los personajes que marcaron gran importancia en el país, tales como Miguel Grau, Andrés Avelino Cáceres, Alfonso Ugarte; héroes de la guerra del pacífico que yacen sus restos en ese patrimonio histórico.

Visita Guiada: Según CALTUR (2007) define lo siguiente “Es la actividad cultural o recreacional de comunicación y conocimiento directo liderada por un Guía de Turismo que habla la lengua de los visitantes, a través de la cual se

visita uno o varios lugares de interés, determinado por un recorrido establecido, tiempo determinado de visita, y destacando los principales puntos de interés de cada uno los lugares visitados”.

El guiado turístico es la actividad que se realiza en una visita guiada, este papel es desempeñado por el guía de turismo hacia los visitantes tales como alumnos de quinto y sexto de primaria.

La visita guiada debe realizarse de forma dinámica e interesante, en lugares de importancia para que así los escolares puedan reforzar los conocimientos recibidos en clase, además de realizar la visita en un tiempo adecuado para no ocasionar aburrimiento y distracción en los escolares.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1 Diseño metodológico

Sin lugar a dudas el enfoque que se aplica en este estudio es el cualitativo, porque aborda el tema social y específico, el hecho de proponer un plan para optimizar el servicio del guiado turístico a los escolares de quinto y sexto de primaria para reforzar la identidad y fomentar el valor del patrimonio cultural como tal es el caso del Museo Cementerio presbiterio Matías Maestro.

El método cualitativo esta avocado en ahondar hechos puntuales mas no a expandirse. Cabe añadir que su prioridad es cualificar y exponer el fenómeno social desde las características detectadas desde la observación de los elementos que se encuentran en el escenario examinado. (Bonilla, E. & Rodríguez, P. 2005, citado en Guerrero, 2016, p. 2.)

Por otro lado, el diseño que mayor corresponde a la presente investigación es el diseño cualitativo Investigación – acción que es el estudio de una situación social para tratar de mejorar la calidad de la acción en la misma. (Elliott 1993, citado en Bausela, 2004, p.2).

Bajo esta definición es importante añadir que en el servicio del guiado turístico dirigido a escolares de quinto y sexto grado de primaria se encontraron

algunas observaciones mediante la aplicación del diseño en mención, lo cual permitirá mejorar el servicio del guiado turístico.

2.2 Procedimiento de muestreo

Desde una óptica Cualitativa, la presente investigación aplica la muestra de expertos. Es relevante poner en mención que según Hernández, Fernández y Baptista (2014) este tipo de muestra es común de usar en investigaciones cualitativas y exploratorias con la finalidad de obtener el punto de vista de los expertos además obtener las hipótesis más específicas o la materia prima de los formularios de preguntas.

Bajo esta premisa, se utilizó la muestra de expertos, por ser de suma vitalidad adquirir las perspectivas de especialistas en la investigación titulada propuesta para optimizar el servicio del guiado turístico en el Cementerio Presbítero Matáis Maestro para los escolares de quinto y sexto de primaria del Instituto Educativo Parroquial San Ricardo.

De manera tal, que se realizó entrevistas a los actores involucrados en el tema de estudio, como por ejemplo, al docente del I.E.P. San Ricardo, al guía de turismo del Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro, a un guía oficial de turismo de Apepgotur (Asociación Peruana de Profesionales Guías Operadores de Turismo), al Psicólogo del I.E.P. San Ricardo, para conocer más de las

características conductuales de los escolares de quinto y sexto de primaria, y a la coordinadora del Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro con el objetivo de gestar una propuesta adecuada para optimizar el servicio del guiado turístico a los estudiantes de quinto y sexto de primaria en el recinto.

2.3 Técnicas de recolección de datos

Según Janesick (1998) expresa que “En la entrevista, a través de las preguntas y respuestas se logra una comunicación y construcción conjunta de significados respecto a un tema”. (citado en Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p 403).

Bajo este punto en mención, el desarrollo del presente estudio se empleó la entrevista, siendo este un instrumento de suma importancia, en la cual se les realizaron a los distintos especialistas involucrados en el tema de investigación.

Las entrevistas realizadas en el estudio fueron de tipo semiestructuradas, elaboradas bajo una guía de preguntas (Anexos N.º 02 - 06). Este tipo de entrevista se fundamenta más que todo en un conjunto de interrogantes ya elaborados por el entrevistador y este a su vez tiene la autodeterminación de adicionar preguntas si fuera necesario, con la finalidad de obtener mayor conocimiento en el tema que se investiga. Hernández, Fernández y Baptista (2014).

Además de la entrevista, también se aplicó la observación, instrumento de investigación que permitió detectar la problemática existente en el servicio del

guiado turístico dirigido a los estudiantes de quinto y sexto de primaria del I.E.P. San Ricardo.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) manifiesta que la observación comprende internarse fundamentalmente en escenarios colectivos y continuar un rol dinámico, como también continua. Estar a la expectativa de los hechos, episodios, acontecimientos que se puedan presentar durante el proceso de investigación.

El observador desarrolla un papel pasivo, ya que tiene la particularidad de estar presente en el servicio del guiado turístico, pero no participa o relaciona con los actores.

2.4 Aspectos éticos

El estudio expuesto es realizado con suma veracidad y transparencia, por convicción, ética profesional y sobre todo en los valores básicos que un profesional debe tener.

Cada especialista entrevistado dio su autorización para ser grabados y difundir la información brindada para la contribución del desarrollo del estudio, por lo que cabe añadir que la información adquirida no fue modificada ni alterado.

Por otro lado, es preciso mencionar con referencia a la observación realizada se ejecutó de manera transparente.

Con respecto a la redacción de citas y parafraseados de la investigación, se desarrolló con suma idoneidad, trayendo a colación las definiciones, opiniones de los diferentes autores.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1 Análisis de las entrevistas

Para la realización de la recolección de datos fue de suma importancia realizar cinco entrevistas a diferentes especialistas de los distintos temas que líneas abajo se expondrán. Los guiones de las entrevistas fueron de tipo semiestructuradas con la finalidad de ahondar en otras preguntas que fueran fluyendo, si fuera necesario en la información que se requiera obtener.

Estas entrevistas estuvieron relacionas con los siguientes temas expuestos:

1. Técnicas de guiado turístico que se aplican en el servicio de guiado turístico a los estudiantes de quinto y sexto de primaria.
2. Capacitaciones a guías de turismo en el Museo Cementerio Presbítero Maestro.
3. Información del Museo Presbítero Matías Maestro a estudiantes de quinto y sexto de primaria.
4. Características del comportamiento de los estudiantes de quinto y sexto de primaria.
5. Motivo de visita de los estudiantes de quinto y sexto de primaria.

Las entrevistas fueron realizadas el mes de junio y setiembre del 2019 y febrero y abril 2020 en la ciudad de Lima. Los profesionales de cada tema fueron:

- Katuska Rodríguez (K.R.) Coordinadora Turística del Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro periodo de gestión agosto 2019- actualidad.
- Wendy Barchi (W.B) Guía del Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro.
- María Gamarra (M.G.) Guía Oficial de Turismo del Congreso de la República.
- Luisa Llanos (L. LI) Docente del Centro Educativo Parroquial San Ricardo.
- Miguel Jaime (M.J) Psicólogo del Centro Educativo Parroquial San Ricardo.

Para tener una visión mucho más perceptible de lo que se desea tener en conocimiento, se ha realizado el siguiente análisis:

Técnicas de guiado turístico que se aplican en el servicio de guiado turístico a los estudiantes de quinto y sexto de primaria.

En la realización de esta pregunta, Wendy Barchi guía del Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro afirma que se debe explicar mediante ejemplos para captar la atención de los estudiantes; María Rocío Gamarra guía oficial de turismo del Congreso de La República nos ahonda más en el tema de las técnicas de guiado que se deberían de aplicar en el Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro.

W.B.: “Con ellos no es que explique así la historia de paporreta, como está escrito en los libros entonces investigo y doy a conocer a mis colegas anécdotas de la vida del personaje histórico por ahí algo innovador que no este escrito en los libros, es decir lo puedes encontrar, pero un poquito más rebuscado. Entonces esas cositas para tomar su atención del escolar por ejemplo a mira ¿cómo le decían a Manuel Gonzales Prada? Y ellos decían como le decían, le decían el sibarita y hago, así como para que ellos también intervengan, Ustedes saben que la mamita usa sibarita para que las comidas sean picantes porque los comentarios eran picantes, eran controvertidos, así lo llamaba la gente que lo odiaba, pero la gente que le gustaba escuchar a Manuel Gonzales Prada le decían el apóstol; cositas, así como la de Pedro Paulet que muchos dicen ah la academia pre militar, no, él fue precursor de la era espacial y comienzo hablar sobre él y les digo miren acérquense es una tumba en forma de una nave atípica, rara de todo el cementerio porque todo el cementerio es neoclásico pero acá vamos a ver algo raro.

Por ejemplo, los chicos de primaria me dicen hay que aburrido hemos venido al museo y yo les digo hay no, vamos a ir a una zona donde verán una nave espacial, vamos a ver a Ricardo Palma, Alfonso Ugarte; y por ahí a los chicos que más o menos le tomo el interés”

M.G.: “Las técnicas que se deben aplicar en un guiado turístico dirigido a estudiantes de esos grados son las siguientes:

Las técnicas de recorrido entre ellas están el de establecer el esquema del recorrido, cronogramar el tiempo, tener dominio de grupo, persuasión.

También se debe aplicar y tener en consideración las técnicas de exposición, como la presencia personal, lenguaje verbal e impostación de voz, lenguaje no verbal, tener sentido del humor y sobre todo en el momento de la exposición el guía debe mantener un esquema. (introducción, desarrollo del guiado, conclusión).

Eh, Finalmente, aplicar conocimientos psicosociales es decir identificar las motivaciones, gustos, preferencias de estudiantes para desarrollar el guiado de acuerdo a estos ítems y además lograr los objetivos que establece el colegio con la visita”.

Capacitaciones a guías de turismo en el Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro

Bajo este punto, la entrevistada Katuska Rodríguez quien es la Coordinadora turística del Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro afirma solo hasta el 2018 se han realizado capacitaciones a los guías de turismo, y trataron temas como simbología, manejo de público lo cual da a conocer que no se han realizado capacitaciones este año 2019.

K.R.: "...Y bueno como se realizan estas capacitaciones, yo tengo recién 6 meses en el cargo, el año pasado se empezó con el cementerio el Ángel, pero en el 2018 se llevó a cabo una serie de capacitaciones a cargo del señor Luis Repetto, fueron 4 fechas de las cuales el apoyo 3 fechas y una fecha vino una persona invitada. Se trataron diferentes temas como en el caso de simbología. Manejo de público ya no porque me parece que son guías capacitados los que están apoyando, solamente tenemos una guía oficial que es Wendy y tenemos otros guías externos que los invitamos a participar, como te digo el año pasado se hizo una capacitación para lo que es cementerio el Ángel que se comenzaron en setiembre, pero no se llegaron a concluir, se hicieron 4 charlas me parece, porque estaban programadas 11 charlas con diferentes ponentes, sobre diferentes temas por ejemplo Chabuca Granda se invitó a su hija, para el caso de Arguedas se invitó a su hija política, bueno y así tuvimos diferentes personalidades en cuanto hablar un poquito más del personaje que estaba enterrado ahí.

Para el Presbítero es un poco distinto porque ya es otro nivel, digamos ya son personajes un poco más antiguos, eh este año se quiere retomar de nuevo las capacitaciones para el Presbítero Maestro igual en coordinación con el señor Repetto y con otras personas como por ejemplo hay historiadores de Pro Lima, que se hayan conversado con ellos y también eh están interesados en apoyar".

Información del Museo Presbítero Matías Maestro a estudiantes de quinto y sexto de primaria

Al respecto, la coordinadora turística del Museo Cementerio Presbítero Maestro señala que la información se basa en las capacitaciones que se brindan a los guías, por lo que se deduce que la información brindada a los estudiantes esta desactualizada.

K.R.: “Bueno. la capacitación son la información actualizada que tenemos no”.

K.R.: “... que yo sepa las únicas actividades que se realizan para complementar la información, son las capacitaciones que se dan a los guías y ellos también lee bastante no”.

K.R.: “No, no contamos con un guion o con una guía explicativa, mediante las capacitaciones es el canal por la que damos la información a los guías de turismo, es que en realidad estamos bien atrasados en varias cosas te cuento este, poco a poco estamos tratando de regularizar ciertas cosas que deben darse con cierta frecuencia y que por varios temas por ejemplo mi cargo no existía, o sea antes que estuviera yo estaba una chica y bueno ella si avanzo ciertas cosas pero tenemos que abarcar mucho porque también estamos encargados del museo taurino y de las demás cosas que salen”.

Características del comportamiento de los estudiantes de quinto y sexto de primaria

En este tema el entrevistado Miguel Jaime psicólogo del centro educativo parroquial San Ricardo da una visión clara acerca del comportamiento de los estudiantes, así como puntos a tomar en cuenta para captar la atención de ellos.

M.J.: “El comportamiento es bien variado la verdad, depende de muchos factores previos de desarrollo de cada uno, pero en lo principal está el tema de juego entre pares, empiezan a generarse más vínculo de amistades, empieza a demostrar cierta autonomía en decisiones, empieza aparecer la rebeldía, el ir en contra de las cosas o ir desafiando a veces a la autoridad, ya sean profesores, padres.

Otro punto importante es que empieza a generarse estos vínculos de amistad y si alguien de alguna manera los traiciona, los engaña les hace una mala jugada se sienten muy mal por eso, es un tema emocional que tienen a esa edad”.

M.J.: “Para generar la atención en los alumnos de quinto y sexto de primaria, lo que podríamos aplicar es el factor sorpresa, generar expectativa, alguna acción que genere curiosidad y propio descubrimiento, los alumnos de esta edades no son de escuchar por largos periodos pero si les es más fácil de repente hacerlo por si solos, alguna actividad que ellos puedan lograr por si solos, buscar por si solos, es lo que más llama la atención y haciendo referencias a sus propias experiencias, que ellos puedan contar sus experiencias de cualquier tema para que vayan conectándolo a la vida real o con una utilidad.

El juego, la parte dinámica; utilizar el juego para poder llamar la atención, el juego depende mucho también de la moda del contexto, dibujos que observan, audios, videos, la propia exploración y relacionarlo con la vida real”.

Motivo de visita al Cementerio Presbítero Matías Maestro de los estudiantes de quinto y sexto de primaria

Para la entrevistada Luisa Llanos, docente del centro educativo parroquial San Ricardo, da a conocer las razones por la que los estudiantes deben visitar el museo Cementerio Presbítero Matías Maestro.

L.LI.: “El motivo de la visita de los alumnos del quinto y sexto grado de nivel primaria al Museo cementerio Presbítero Maestro fue educativo, es decir dentro de todos los cursos que llevan hay una materia en especial, personal social, en la cual tocan temas relacionados a la historia del Perú como la guerra del pacifico donde fueron protagonistas Miguel Grau, Francisco Bolognesi, Alfonso Ugarte y porqué los restos de estos personajes se encuentran dentro del Cementerio Presbítero Maestro. Además de que los alumnos puedan conocer y valorar el primer panteón de nuestra ciudad de Lima.

L.LI.: “Considero importante esta visita al cementerio Presbítero Matías Maestro porque los estudiantes deben conocer sobre nuestra historia y de los personajes históricos que fueron enterrados en este cementerio.

Además, que esta salida de los escolares los ayuda a complementar las clases que se trataron en aulas”.

3.2 Análisis de la observación

Para desarrollar el instrumento de la observación en la presente investigación, fue necesario acudir al lugar de estudio, en este caso el Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro, ubicado en el cercado de Lima, en barrios altos, un lugar poco seguro. Con previo permiso al subgerente de Negocios de la Beneficencia de Lima el señor Daniel Cáceda.

El Museo Presbítero Matías Maestro abre sus puertas de lunes a sábados y presenta dos turnos, el diurno que va de lunes a sábados de 9:00 am hasta las 17:30 h y su turno nocturno comprende los viernes y sábados de 19:00 a 22:00h. La entrada es asequible para escolares quienes son el público objetivo del presente estudio, que se muestra a continuación:

Tabla 1 Tarifario del Museo Cementerio Presbitero Matías Maestro

Colegios Nacionales	S/ 2.00
Colegios Particulares	S/ 3.00
Entrada a la Cripta de los Héroes	S/ 1.00
Guía por grupo	S/ 50.00

Cabe añadir que para ambos grupos de escolares la entrada a la Cripta de los Héroes esta S/ 1.00 por cada escolar. Además, cada colegio que vengan sin guía pagan por grupo de cada 50 escolares S/ 50.00.

Cuando se conversó con la coordinadora turística, comento que solo cuentan con una guía sitio y que los demás son guías que si bien no trabajan en el recito tienen experiencia en el tema.

De acuerdo con la investigación se tomó en consideración en la observación los siguientes puntos:

- Museo Cementerio Presbítero Maestro
- El servicio del guiado turístico.
- La información brindada por la guía de turismo.
- Comportamiento de los escolares de quinto y sexto de primaria del I.E.P. San Ricardo.

Referente al grupo de escolares, se tomó en consideración la observación en el grupo de escolares del quinto y sexto de primaria del I.E.P. San Ricardo, ubicado en el distrito de la Victoria, dicho grupo de escolares que se encontraban en el Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro, en el momento de iniciar con la investigación.

Asimismo, por que al término del guiado turístico la investigadora realizó entrevista a dos escolares de quinto de primaria y a dos escolares de sexto de primaria, sobre el servicio del guiado turístico por parte de la guía del museo.

Lo cual evidenció el descontento del servicio del guiado turístico, en cuanto a que no se le entendía bien por hablar rápido y además de mencionar también que el recorrido era muy largo, no obstante, mostraron admiración por el monumento histórico, y sobre todo por los personajes que descansan en dicha necrópolis.

Museo Cementerio Presbítero Maestro

El camposanto es un museo a cielo abierto, consta de 20 hectáreas, por lo que es un museo relativamente grande, tiene solo dos ambientes cerrados el museo de sitio (comprende de un ambiente) y la Cripta de los Héroes (comprende de 3 niveles), cuenta con servicios higiénicos operativos solo en la parte de recepción.

Por otro lado, no cuenta con señalización turística, por lo que causaría fácilmente que los visitantes se puedan extraviar.

El servicio del guiado turístico

El servicio inicia con el cobro de entradas en recepción el docente a cargo del grupo de escolares es quien realiza el pago a la coordinadora turística, mientras que los escolares empiezan a observar el lugar y las imágenes que se encuentran en la recepción.

La guía se presenta y los lleva a la primera sala, esta realiza una introducción del tema y les da algunas recomendaciones para que se pueda llevar de la mejor manera el recorrido.

Posteriormente realiza alguna pregunta como para iniciar una interacción con los escolares, en ese momento los alumnos paran de conversar entre ellos y comienzan a estar en silencio.

Luego de 45 minutos de recorrido por los mausoleos, nichos de los personajes de renombre en el país, llegan a la cripta de los héroes donde se brinda mayor información de cada personaje histórico que yacen sus restos en dicho lugar.

Cabe resaltar que la guía de turismo del museo, no mostraba empatía con los escolares, por lo que les llamaba repetidas veces la atención.

Aplicaba la técnica de guiado turístico como la presentación ante los escolares, persuasión y el dominio de grupo al inicio del recorrido.

Al momento de llegar a la cripta de los héroes, cada escolar debe pagar S/ 1.00 para poder ingresar, mientras se va recolectando, los escolares descansan. Lo recaudado por la guía del museo se lo entrega al responsable de la cripta, cabe mencionar que este hermoso recinto lo administrado por el Centro de Estudios Histórico Militares del Perú. Todo el servicio de guiado turístico realizado a los estudiantes de quinto y sexto de primaria duro 2 horas y 10 minutos aproximadamente.

Al termino del servicio del guiado turístico, la guía de turismo acompaña a los escolares hasta la recepción haciendo una caminata de 10 minutos hasta la recepción.

Información brindada por la guía de turismo

Al inicio del recorrido se le entregó a cada escolar una copia del croquis del museo para que se ubiquen con facilidad, sin embargo, no era muy nítido y las letras pequeñas.

Con referencia a la información, la guía del museo utiliza el megáfono como herramienta de comunicación hacia los escolares para que puedan oír con claridad.

Otro punto a mencionar es que la información emitida por la guía hacia los estudiantes es verídica, sin embargo, ahonda mucho en explicar temas que no tienen relación con la currícula de educación, como por ejemplo al explicar sobre el pabellón de los suicidas.

Comportamiento de los escolares de quinto y sexto de primaria del C.E.P. San Ricardo

Al inicio del servicio del guiado turístico, los escolares de quinto y sexto de primaria del I.E.P. San Ricardo, se mostraban atentos, asombrados, interesados. sin embargo, conforme iban recorriendo los ambientes del museo la atención por parte de los escolares fue disminuyendo.

Algunos de los escolares formaban grupos y hacían bromas, pasando desapercibido por el docente y la guía de turismo.

Por el contrario, otros escolares seguían a la guía y le prestaban atención incluso realizaban preguntas.

Es preciso acotar, que durante toda la explicación la guía del museo utilizaba muletillas.

CAPÍTULO IV:

DISCUSIÓN

La exposición del presente estudio, tiene como finalidad el de realizar una propuesta para optimizar el servicio del guiado turístico en el Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro para escolares de quinto y sexto de primaria 2019. Por consiguiente, para lograr alcanzar el objetivo trazado, fue preciso aplicar las herramientas de recolección de datos tales como la guía de entrevista, análisis de las entrevistas e indudablemente la aplicación de la observación.

Los resultados expuestos en el capítulo anterior corroboran que por parte del área de coordinación turística del Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro muestra poco interés en brindar servicio del guiado turístico, y se ve reflejado al no realizar capacitaciones en el presente año a los guías de turismo, no cuentan con una guía explicativa, documento de suma importancia para los guías de turismo.

Con respecto al motivo de visita de los escolares al Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro, se pudo confirmar también la posición de alemán (2006) “Cuando hablamos de educación formal, estamos haciendo referencia directa a la escuela,

y la educación informal, por el contrario, es el aprendizaje voluntario y auto dirigido".
(Citado en Vera, 2017, p. 29).

Bajo esta premisa, los escolares de quinto y sexto de primaria visitan el Museo Cementerio Presbítero Maestro, para complementar sus clases recibidas por el docente en las aulas, con el adecuado servicio de guiado turístico los escolares de quinto y sexto de primaria adicionalmente conseguirán fortalecer su identidad y aprender a valorar el patrimonio histórico.

Los resultados bajo la premisa de la observación planteada, se denota que existe ciertas falencias en el momento de realizar el servicio de guiado turístico en el Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro hacia los escolares de quinto y sexto de primaria.

Adicionalmente, se confirma que el servicio del guiado turístico busca posicionar un mensaje apropiado y adecuado con una idea esencial, de manera que sea perceptible por los visitantes. Laprovitta (2014).

El servicio debe ser efectuado teniendo conocimiento de varios puntos tales como las técnicas idóneas a aplica; saber cómo actúan, que les interesa, saber manejarlos y sobre todo y lo más sustancial es realizar previamente un guión turístico para poder realizar un óptimo servicio de guiado turístico.

CAPÍTULO V:
PROPUESTAS PARA OPTIMIZAR EL SERVICIO DEL GUIADO TURÍSTICO EN
EL MUSEO CEMENTERIO PRESBITERO MATÍAS MAESTRO EN LA
COVID 19

De acuerdo con el estudio realizado y los resultados obtenidos, es indispensable realizar acciones que contribuyan al desenvolvimiento del servicio del guiado turístico en el Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro para los escolares de quinto y sexto de primaria. Por dicha razón se plantean a continuación las siguientes propuestas:

- Establecer los protocolos de seguridad de acuerdo a las pautas del ministerio de salud como también organismos internacionales, para salvaguardar la salud del personal del museo como también de los visitantes en este caso de los escolares de quinto y sexto de primaria.

- Implementar el uso de alcohol en gel, uso de mascarillas KN 95 para el personal del museo, el uso del termómetro digital infrarrojo para medir la temperatura de los trabajadores y visitantes del museo.

- Implementar el uso de casco protector y el uso de un megáfono obligatorio para cada servicio del guiado turístico.
- Buscar el apoyo de ONG para la creación de una página oficial del Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro, donde pueda facilitar información, imágenes, videos, rutas virtuales, así como la creación de una página de Facebook oficial sobre todo estar en contacto con los visitantes que no pueden visitar de manera presencial a consecuencia de la COVID 19.
- Realizar capacitaciones mensuales a los guías de turismo, según Katiuska Rodríguez, coordinadora turística del Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro menciona que en el 2019 no se han realizado capacitaciones pero cuando se convocaron las capacitaciones en el 2018, muchos de los guías no asistían por el horario y la ubicación del museo por lo que se sugiere que estas puedan efectuarse en horarios accesibles además de realizarlos por medio de Zoom (software de video llamadas y reuniones virtuales) google meet, entre otros programas, aún más en estos tiempos de pandemia, por la COVID 19 debería realizarse las capacitaciones de modo virtual.
- Enviar por medio de correo electrónico o WhatsApp, la información actualizada del Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro, haciendo hincapié de las investigaciones realizadas acerca del monumento histórico, actividades culturales o de limpieza que realizaran en el recinto, se sugiere esta propuesta de acuerdo con lo expuesto por la coordinadora turística del

museo considerando que se le brinda información al momento de brindar capacitaciones, actividad que cabe añadir no realizan continuamente.

- Formar grupos reducidos de 10 escolares, para salvaguardar el distanciamiento social y que el servicio sea mucho más perceptible para los estudiantes. Según el psicólogo Miguel Jaime especialista en psicología pedagógica, manifiesta que la formación de grupos depende del total de escolares que asistan al museo, pero lo ideal sería 5 grupos de 7 escolares si el total fuera 35 estudiantes.
- Elaborar una guía explicativa dirigido para los guías de turismo donde abarque información esencial del Monumento histórico. Este material informativo servirá como herramienta en el cual les ayuda a documentarse en información oficial del museo y así ofrecer mayor conocimiento a los alumnos. Esta guía explicativa debería ser virtual para mayor alcance.
- Diseñar y realizar un guion turístico especializado para escolares de quinto y sexto de primaria, esta ficha debe ser elaborado por el guía de turismo, en él se encuentran los lineamientos idóneos para desarrollar un adecuado guiado turístico.
- Implementar una ruta especialmente para escolares de quinto y sexto de primaria para que puedan conocer los espacios históricos del patrimonio cultural y también cumplir el objetivo de su visita, con la finalidad de reducir los tiempos y así los escolares puedan aprovechar en conocer los personajes de historia más importantes de nuestro país.

CONCLUSIONES

Se identificaron las técnicas de guiado que se aplicaron en el Museo Cementerio Presbítero Maestro a los alumnos de quinto y sexto de primaria del I.E.P. San Ricardo. Aunque fueron pocas las aplicadas, tales como la técnica de exposición, la presencia personal, lenguaje verbal e impostación de voz. no obstante, en el desarrollo de la investigación se comprobó que no cumplía con la técnica de establecer el esquema del recorrido, cronogramar el tiempo, tener dominio de grupo, persuasión. Debido a ello se existen algunas falencias en el servicio de guiado turístico para los escolares de quinto y sexto de primaria del I.E.P. San Ricardo.

Se Determinó como realizaban las capacitaciones a los guías de turismo del Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro y de acuerdo a la investigación realizada en la presente tesis, las capacitaciones se realizaban cada 6 meses en el 2018 sin embargo en el 2019 no se ha realizado ninguna capacitación para los guías en el Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro. Se debe comprender que si no se realizan capacitaciones a los guías de turismo no se podrá desarrollar un óptimo servicio en el guiado turístico, por lo que se propone en este estudio realizar capacitaciones virtuales en la medida de lo posible y cuando sea necesario realizar capacitaciones prácticas en el mismo museo.

Se Identificó que la información que brinda el guía de turismo a los escolares de quinto y sexto de primaria del I.E.P. San Ricardo es verídica, pero es muy general abarca todo el tema que no van con el interés de los escolares de quinto y sexto grado de primaria. Por tal motivo se propone en el estudio realizar un guion turístico en él se desarrollará los puntos que realmente son de interés para los escolares de quinto y sexto de primaria del I.E.P. San Ricardo.

Se comprendió las características en el comportamiento de los escolares de quinto y sexto de primaria del I.E.P. San Ricardo, a través de la investigación se detectó que los escolares de quinto y sexto de primaria están en una etapa de cambios, pueden ser rebeldes, comienzan a generar más vínculo de amistades y eso genera distracción entre otras características. es necesario conocer el comportamiento del visitante, eso conllevara a saber cómo llegar a ellos utilizando herramientas para captar su atención y cumplir con el objetivo de efectuar el servicio del guiado turístico.

Se conoció la razón de la visita de los escolares de quinto y sexto de primaria del I.E.P. San Ricardo, básicamente es la de conocer el recinto y complementar con la historia del lugar y los personajes históricos que yacen sus restos en dicho lugar. Sin lugar a dudas el Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro es un recinto que contiene un acervo de personajes que marcaron hito en nuestro país y debe ser estudiado por los escolares para que desde pequeños respeten y valoren la historia y sobre todo el patrimonio histórico.

RECOMENDACIONES

En el presente capítulo, se ponen en conocimiento las siguientes recomendaciones que complementaran con el desarrollo de la investigación realizada y que a su vez puede servir como temas de investigaciones futuras.

Este tema de estudio debe continuar siendo investigado, haciendo énfasis en el servicio del guiado turístico que se ofrece a los escolares, siendo estos el futuro de la nación y porque indudablemente el Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro es el lugar donde encuentran personajes importantes de la sociedad peruana, héroes del país que dieron su vida por la patria, personalidades que contribuyeron con el desarrollo del país entre otros personajes; y los escolares desde su temprana edad deben conocer y valorar el Patrimonio Cultural.

Se recomienda también implementar una ruta especialmente para escolares donde profundice más en el tema de los héroes históricos del país, realizando dinámicas de grupos como parte del servicio del guiado turístico.

Por otra parte, se debería implementar una página web más interactiva, donde los visitantes en este caso, escolares de quinto y sexto de primaria puedan recoger información completa del Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro, incluso donde ellos puedan recorrer de manera virtual el museo y así se complementaría de manera exitosa su visita presencial al recinto.

Debido a la coyuntura mundial que estamos viviendo por la COVID 19 y por la cual se ven afectados los museos, se recomienda a un más el uso de las redes sociales, activar la página web y realizar recorridos virtuales, acoplado con información e imágenes que ilustren más los conocimientos del escolar.

Por último, se recomienda realizar los protocolos de seguridad que emite el gobierno mediante el Ministerio de Salud y cumplir a cabalidad para beneficios de los visitantes como también para beneficio de los trabajadores de la institución.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Amar, V. (2020). *Disfrutar el aprendizaje en el museo. Ideas para generar situaciones y experiencias educativas en primaria*. Voces De la Educación, 5(9), 26-39. Recuperado de <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-02505981>

Andrade De Lima, I., Araujo De Holanda, L., & Kőrössy, N. (2018). *Potencialidades y límites del turismo cementerial en Brasil*. Estudios y Perspectivas en Turismo, 27(1), 65-85.

Barrutia, N. (2017). *Análisis de satisfacción del turista y de los operadores locales de turismo de la provincia de Ica respecto al servicio ofrecido por los guías de turismo*. Perú. DOI: <http://200.37.171.68/handle/usmp/3459>

Bausela, E. (2004). La docencia a través de la investigación-acción. Revista Iberoamericana De Educación, 35(1), 1-9. DOI: <https://doi.org/10.35362/rie3512871>

Berumen, C. (2019). Los viajes estudiantiles: Una opción de turismo cultural. Journal of Tourism an Heritage Research, 2(4), 24-32. Recuperado de <http://www.jthr.es/index.php/journal/article/view/99>

- Bonilla, R. (2007). *Atención y guiado de turistas, Programa Guías de turismo General*. Costa Rica: INA.
- Carlín, E. (14 de mayo, 2020). Visitas a los museos variaran después del COVID – 19. Diario el Peruano. Recuperado de <https://elperuano.pe/noticia-visit-a-museos-variara-despues-del-covid19-95835.aspx>
- Ceballos, M. & Vílchez, J. (2017) Visitas de escolares de educación primaria a museos de ciencias. Análisis Preliminar sobre sus percepciones. *Dispositivo digital de documentos de la UAB, Núm. Extra (2017), 1525-1530.*
- Fondoempleo (2014). *Manual de buenas prácticas en el servicio de guiado para la Selva central*. Recuperado de http://www.desco.org.pe/recursos/site/files/CONTENIDO/1033/guiado_selva_VF.pdf
- García, A., & Hernández, D. (2016) Propuesta de intervención: Autoconcepto e imagen corporal en la niñez intermedia. *PsicoEducativa: reflexiones y propuestas*, 2(3), 60-66. Recuperado de <https://psicoeducativa.edusol.info/index.php/rpsicoedu/article/view/27/83>

Gavidia, M. (2019) El impacto de la actividad turística en la gestión del Patrimonio Cultural del Santuario Arqueológico de Pachacamac. Análisis y Propuesta – Lurín 2019. Perú. Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/4999/GAVIDIA_FM.pdf?sequence=1

González, J. (2018) “Cementerio: lugar de memoria y museo al aire libre. Educación Patrimonial en el ámbito escolar. Revista Brasileira De Historia Das Religiões, Revista 10(29), 121-138. Recuperado de <http://periodicos.uem.br/ojs/index.php/RbhrArpuh/article/view/37212/20523>

Guerrero, M. (2016). La Investigación Cualitativa. Revista de la Universidad del Ecuador, 1(2), 1-9.
Recuperado de <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/3645>

Hernández, R, Fernández, C & Baptista, P (2014). Metodología de la Investigación. México: Editorial McGraw-Hill.

Laprovitta, F. (2014). *El guiado Turístico Interpretativo. Reflexiones para su teoría y su práctica* (1era edición). Corrientes: Edición del autor
Recuperado de

<https://ia800509.us.archive.org/7/items/LibroElGuiadoTursticoInterpretativoPorFernandoLaprovitta2015/Libro%20El%20guiado%20tur%C3%A9stico%20interpretativo%20por%20Fernando%20Laprovitta%20%282015%29.pdf>

Lesur, L. (2006). *Manual del guía de turistas: una guía paso a paso*. México: Trillas

Mincetur (2007). Manual de buenas prácticas guías de turismo y operación turística gestión de servicio. Recuperado de <http://repositorio.promperu.gob.pe/handle/123456789/859>

OMT (2020) La OMT presenta sus directrices globales para reabrir el turismo. Recuperado de <https://www.unwto.org/es/news/omt-presenta-sus-directrices-globales-para-reabrir-el-turismo>

Pairumani, R. (2017). Influencia de las relaciones intrafamiliares, en el rendimiento académico en niños (as) de 10 y 11 años, que asisten a la Comunidad de Educación Integral (CEI). *Revista de Investigación Psicológica*, (18), 87-108. Recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-30322017000200008&lng=es&tlng=es.

Pino, N., Pino, R. & Urías, G. (2016) Diseño de guiones metodológicos de recorridos guiados. Revista Electrónica Cooperación Universidad Sociedad, 1(1), 51-62. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6719922>

PROMPERÚ (2017). Perfil del Turista Extranjero.

Recuperado de https://www.promperu.gob.pe/TurismoIN/sitio/VisorDocumentos?titulo=Perfil%20del%20Turista%20Extranjero%202017&url=~/Uploads/perfiles_extranjeros/40/Book_PTE_2017_FINAL.pdf&nombObjeto=PerfTuristaExt&back=/TurismoIN/sitio/PerfTuristaExt&issuuid

UNESCO (2020) Buscando formas creativas de prestar servicio al público, Los Museos ante los desafíos de COVID – 19. Recuperado de <https://es.unesco.org/news/museos-desafios-covid-19-continuan-comprometidos-comunidades>

Valarezo, C. & Coronel, B. (2018) Cambio de actitud de estudiantes secundarios, sobre la conservación amazónica mediante la guianza turística. Revista Caribeña de Ciencias Sociales, (mayo 2018). Recuperado de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/05/conservacion-amazonica.html>

Vera, K. (2017) Diseño de programas educativos en el museo Andrés Avelino Cáceres para estudiantes del 6to grado de primaria 2016. Perú.
Recuperado de <http://repositorio.usmp.edu.pe/handle/usmp/2710>

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título: Propuesta para Optimizar el Servicio del Guiado Turístico en el Museo
Cementerio Presbítero Maestro para Escolares de Quinto y Sexto de
Primaria - 2019**

	PROBLEMA	OBJETIVOS	Investigación	Metodología
GENERAL	¿Cómo optimizar el servicio del guiado turístico en el Museo Cementerio Presbítero Maestro para escolares de quinto y sexto de primaria del CEP San Ricardo, 2019?	Realizar una propuesta para optimizar el servicio del guiado turístico en el Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro para escolares de quinto y sexto de primaria del CEP San Ricardo ,2019.	La presente tesis se justifica en vista de las deficiencias que presenta el servicio del guiado turístico dirigido a escolares de quinto y sexto de primaria en el Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro	Diseño metodológico La presente investigación tiene un enfoque cualitativo.
ESPECÍFICOS	1. ¿Cuáles son las técnicas de guiado que aplican los guías de turismo en el Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro a los alumnos de quinto y sexto de primaria del CEP San Ricardo?	1. Identificar las técnicas de guiado que aplican los guías de turismo en el Museo Cementerio Presbítero Maestro a los alumnos de quinto y sexto de primaria.		
	2. ¿Cómo se brindan las capacitaciones a los guías de turismo del Museo Cementerio Presbítero Maestro?	2. Determinar cómo se brindan las capacitaciones a los guías de turismo del Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro.		

	3. ¿Cuál es la información que brinda el guía de turismo a los alumnos escolares de quinto y sexto de primaria del CEP San Ricardo?	3. Identificar la información que brinda el guía de turismo a los escolares de quinto y sexto de primaria del CEP San Ricardo.	Por tal motivo se considera de mayor importancia aplicar las propuestas para optimizar el servicio del guiado turístico.	<p style="text-align: center;">Técnica e instrumentos aplicados</p> <p>Entrevistas a expertos. Observación no participativa</p>
	4. ¿Cuáles son las características en el comportamiento de los escolares de quinto y sexto de primaria del CEP San Ricardo?	4. Comprender las características en el comportamiento de los escolares de quinto y sexto de primaria del CEP San Ricardo.	De igual manera, el proyecto busca contribuir con el mejoramiento de la gestión turística del Museo Cementerio Presbítero	
	5. ¿Cuál es el motivo de la visita de los escolares de quinto y sexto de primaria del CEP San Ricardo al Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro?	5. Conocer la razón de la visita de los escolares de quinto y sexto de primaria del CEP San Ricardo.	Matías Maestro y servir de referencia y ayuda a los gestores en turismo que tienen a cargo la dirección de museos, sitios históricos; también para estudiantes y practicantes de la carrera de guía de turismo.	

Fuente: Elaboración propia (2020).

ANEXO 2: Entrevista Semi estructurada a la coordinadora Turística Katuska Rodríguez

Entrevistadora: Lic. Diana Cecilia Talledo Díaz

Entrevistada: Katuska Rodríguez, Coordinadora Turística del Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro.

Introducción: Para la realización de la presente investigación titulada Propuesta de optimización del servicio del guiado turístico a los escolares de quinto y sexto de primaria en el Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro, se considera de suma relevancia la siguiente entrevista.

Preguntas:

1. ¿Cómo realizan las capacitaciones a los guías de turismo del Museo Cementerio Presbiterio Matías Maestro?

En primer lugar felicitarte y agradecer por esta entrevista, es un orgullo el que puedas obtener esta información directamente de nosotros, una de las funciones que tengo a mi cargo es aparte de este museo, es el museo taurino y bueno algunas actividades del Ángel, en este caso de este museo estamos encargados de la conservación como es un museo de patrimonio histórico, considerado como patrimonio histórico estamos encargados de la conservación, de la restauración y bueno también de las visitas guiadas, tenemos que coordinar las visitas. Hay una persona encargada, es una guía oficial de la beneficencia.

Y bueno como se realizan estas capacitaciones, yo tengo recién 6 meses en el cargo, el año pasado se empezó con el cementerio el Ángel, pero en el 2018 se llevó a cabo una serie de capacitaciones a cargo del señor Luis Repetto, fueron 4 fechas de las cuales el apoyo 3 fechas y una fecha vino una persona invitada. Se trataron diferentes temas como en el caso de simbología. Manejo de público ya no porque me parece que son guías capacitados los que están apoyando, solamente tenemos una guía oficial que es Wendy y tenemos otros guías externos que los invitamos a participar, como te digo el año pasado se hizo una capacitación para lo que es cementerio el Ángel que se comenzaron en setiembre, pero no se llegaron a concluir, se hicieron 4 charlas me parece, porque estaban programadas 11 charlas con diferentes ponentes, sobre diferentes temas por ejemplo Chabuca Granda se invitó a su hija, para el caso de Arguedas se invitó a su hija política, bueno y así tuvimos diferentes personalidades en cuanto hablar un poquito más del personaje que estaba enterrado ahí.

Para el Presbítero es un poco distinto porque ya es otro nivel, digamos ya son personajes un poco más antiguos, eh este año se quiere retomar de nuevo las capacitaciones para el Presbítero Maestro igual en coordinación con el señor Repetto y con otras personas como por ejemplo hay historiadores de Pro Lima, que se hayan conversado con ellos y también eh están interesados en apoyar.

¿Y si fuera posible de realizarse esas las capacitaciones, cada que tiempo lo realizarían?

Justamente como te comente al comienzo no tan solo estamos encargados de esta área sino tenemos muchas otras actividades dentro de lo que es mi cargo no eh, se quiere programar por lo menos una de las capacitaciones por ejemplo un global, me refiero un grupo de capacitaciones de charlas del Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro al año por lo menos es lo que aspiramos por lo menos, lamentablemente en el 2019 como yo entre a mediados de año solamente pude programar la del museo el Ángel porque justamente iban a empezar los recorridos en el Ángel y bueno y ahora el público nos está pidiendo los recorridos en el Ángel, y entonces empezamos a capacitar desde el año pasado, no culminamos por temas de convocatoria, no hubo público que asistiera, entonces lamentablemente no podríamos desperdiciar los recursos tanto de los ponentes como de los viáticos que les pagábamos a los ponentes y bueno recursos de tiempo también porque podríamos aprovechar ese tiempo en realizar otras actividades, entonces solamente se cubrieron cuatro charlas. Este año se tiene pensado para mayo que es el aniversario del museo hacer las capacitaciones del Presbitero, también están programados realizar unas cuatro charlas pero que ya no serían aquí o sea en base en nuestra experiencia del Ángel, digamos queremos aprender de esta experiencia y ya no lo haríamos aquí por el tema de la zona que es poco complicada en tema de seguridad y por el horario también, porque lo hicimos de día, nos recomendaron horario y lo hicimos de días , nos recomendaron de tarde y lo hicimos de tarde o sea probamos de

los dos y el público no asistió, o sea hubo poco público, hasta una fecha hemos tenido unas seis personas como máximo.

¿Estas personas eran guías o público en general?

Eran seis personas e público que han asistido a la capacitación entonces no podemos desperdiciar como te digo los recursos, eh ahora estamos pensados con la idea de algunos compañeros de otras instituciones, nos indican que podemos hacer estas capacitaciones en la sede de carabaya, que es el centro cultural de la beneficencia, es más céntrico y hacerlo en un horario donde la gente ya sale de sus centros de labores, como a las 6 de la tarde.

¿Es decir el año pasado 2019 se han realizado capacitaciones solo del cementerio el Ángel?

Si, solo del cementerio el Ángel, como te digo yo entre en agosto, yo desconocía lo que habían hecho de enero a hasta antes de ingresar. Pero si tengo conocimiento que se realizó capacitaciones en el 2018

2. ¿Qué aspectos tienen en cuenta al momento de realizar las capacitaciones a los guías de turismo del Museo Cementerio Presbiterio Matías Maestro?

Bueno te voy a decir a manera futura porque yo no estuve en el 2018, bueno yo tomaría en cuenta diferentes criterios uno evaluando a los guías porque creo que, si eso se ha hecho, si se evalúa a los guías, se veía lo que hablaban

en el speech y todos digamos que cumplían los requisitos de la beneficencia en cuanto a lo que decían, en cuanto a información, entonces por ese lado, digamos ese tema no sería una observación hacia los guías, porque como te digo tenemos guías externos que nos apoyan, no son trabajadores de la beneficencia, sino que vienen apoyarnos sobre todo para los recorridos nocturnos, son como 4 o 5 guías que nos apoyan, dependiendo de la cantidad de personas que vienen, por ejemplo el 31 de octubre es bien concurrido. En el caso de guías externos como de agencias, ahí es un caso bastante delicado porque no vienen con cierta frecuencia sino en ciertas fechas claves y lamentablemente seguir el recorrido porque tenemos varias agencias no se puede manejar, no me doy abasto porque eso lo hago personalmente, escuchar lo que dicen los guías; lo hice con uno de ellos, una agencia y si me parece que ha guardado las formalidades correctamente y yo no he podido hacerlo con el resto.

También sería considerable que el seguimiento lo realice un propio guía oficial de turismo para que él pueda determinar si se realice correctamente la información que brinda y a la vez las técnicas de guiar que se debe aplicar...

Sería apropiado, sería bueno, habría que ver cómo se maneja eso porque la guía que tenemos nosotros en simultaneo se encuentra guiando y a veces es un poco complicado, pero hay que ver cómo se maneja, por otro lado, me han informado que en el 2018 asistieron bastantes guías a la capacitación, inclusive agencias, entonces ya manejan esa información actualizada que les

dio el señor Reppeto, ahora lo que se pide también igual convocar al público en general, sobre todo a los guías de turismo o personas que estamos allegadas a esta esta profesión y actualizarlos; uno en caso de información porque justamente me han comentado que hay un caso de unas personas que están enterradas acá y justamente encontraron el acta y la historia salió en el diario, en la biblioteca de la municipalidad de Lima, entonces así hay una actualización más e interesante y me gustaría incluirla para mayo que será la capacitación, otro tema que bueno, en cuanto al manejo de público sería bueno reforzar pero no me parece que hubiera mayor problema en eso no, porque los guías han estudiado y han llevado curso de cómo se debe manejar el público, en otro aspecto bueno separar yo mucho escucho en los guías que están aquí y me parece adecuado cuentan la leyenda y cuentan lo que dice la historia, entonces eso me parece genial porque si bien es cierto la gente viene al cementerio con ese morbo, de miedo, de susto, de cosas tenebrosas, de cosas oscuras y este y no bajar digamos esa perspectiva, entonces también contarles la leyenda que saben que es una leyenda que no está comprobada y también contarles lo que dice la crónica, los libros, que se yo.

También podría ver otra temática en cuanto a los escolares quienes vienes con el objetivo de complementar información que reciben en aulas, por ejemplo, de los personajes históricos de nuestro país...

También se ha hecho ese seguimiento y realmente los guías manejan los temas históricos.

3. En cuanto a las técnicas de guiar, ¿se siguen técnicas de guiado específico?
¿algún punto que se deba resaltar?

A que te refieres porque no tengo mucho conocimiento del tema, no es mi campo.

Me refiero a las técnicas de guiado que realiza el guía de turismo en cuanto a las herramientas que utiliza para manejar grupos el tono de voz que utilizan como usted comprenderá el museo es a cielo abierto...

Si ellos utilizan un micrófono y nosotros hemos adquiridos también micrófonos para los guías, tenemos linternas para la noche y micrófonos también, bueno ellos generalmente vienen con su micrófono y su propio equipo que necesitan, pero en caso de que no traigan también se les facilita las linternas y los micrófonos y eso ayuda a que puedan mantener la atención del grupo y créeme en los grupos que he estado bueno también tenemos un límite de capacidad que son máximo de 30 personas por grupo, entonces para que el guía pueda manejar el grupo y evitar digamos que las personas, visitantes se vayan por otras zonas inapropiadas y bueno digamos causar algún daño al patrimonio a las tumbas, mausoleos, evitar acciones que no deben ser propias de este lugar histórico, entonces por eso manejamos el número de grupos por eso también el uso de micrófonos. Por el lado de los escolares necesitamos la ayuda de profesores.

4. ¿Realizan seguimiento a los guías que brindan el servicio del guiado turístico a los grupos de escolares de quinto y sexto de primaria?

Se ha comenzado recién el año pasado a partir de setiembre el seguimiento a los guías, para saber qué es lo que decían y para conocer también la ruta

cuando yo ingrese aquí para sobrellevar digamos que aspectos no deberían decir o también como te digo hay guías que son externos, a veces hay muchos guías por ejemplo escuché que un guía de una agencia que por las malas condiciones que se encontraba el Museo Cementerio Presbítero, que te puedo decir un poco que disminuía u poco la labor de la gestión de la beneficencia de Lima como que daba a entender que no había mucho interés por parte nuestra cuando no es así, el interés si lo hay, lo que no hay son los recursos, por eso inclusive también tenemos una campaña de voluntariado la cual también tu eres parte y lo tenemos de manera oficial ahora ya estamos inscrito en el ministerio de la mujer entonces ya podemos hacer convocatorias abiertas, donde hay un reglamento de voluntariado y ciertas normas que se deben seguir igual derechos para ustedes.

5. ¿Cuentan con un guion explicativo del Museo Cementerio Presbiterio Matías Maestro para el guía de turismo?

No, no contamos con un guion o con una guía explicativa, mediante las capacitaciones es el canal por la que damos la información a los guías de turismo, es que en realidad estamos bien atrasados en varias cosas te cuento este, poco a poco estamos tratando de regularizar ciertas cosas que deben darse con cierta frecuencia y que por varios temas por ejemplo mi cargo no existía, o sea antes que estuviera yo estaba una chica y bueno ella si avanzo ciertas cosas pero tenemos que abarcar mucho porque también estamos encargados del museo taurino y de las demás cosas que salen.

6. ¿Proveen de información actualizada al guía de turismo con referente al Museo Cementerio Presbiterio Matías Maestro?

Bueno. la capacitación son la información actualizada que tenemos no.

7. ¿Qué otras actividades realizan para complementar la información que tienen los guías?

Bueno que yo sepa las únicas actividades que se realizan para complementar la información, son las capacitaciones que se dan a los guías y ellos también lee bastante no.

8. Actualmente, el país se encuentra en estado de emergencia tras la pandemia de la COVID 19, ¿qué medidas están tomando para seguir atendiendo a los visitantes, en este caso a los escolares de quinto y sexto de primaria en el servicio del guiado turístico?

Si claro, la situación que estamos pasando en nuestro país, es también a nivel mundial es muy complicada, ha perjudicado a todos los niveles sociales. desde el momento que el presidente dispuso el estado de emergencia el museo dejo de funcionar, se suspendieron las actividades que estaban programadas, la semana pasada el subgerente de negocios de la Sociedad Beneficencia de Lima Metropolitana, tubo reunión con nosotros para poder realizar protocolos de seguridad para llevar a cabo el servicio.

9. ¿Qué tendrían en cuenta al realizar el protocolo de seguridad?

Bueno, aun no tenemos nada concreto, porque recién se ha dispuesto a realizarlo, pero si habría cambios en el servicio, desde el momento de ingresar al museo y atender en capacidad reducida a los visitantes.

10. ¿Tienen pensado en atender virtualmente?

Tenemos una página de facebook de la beneficencia, propiamente una página web, teníamos pero actualmente esta desactivada, como te comente anteriormente no contamos con presupuesto, en la página de facebook se muestran información del museo y en general de la beneficencia así como también información del cementerio el ángel.

ANEXO 3: Entrevista a la Guía de Turismo Wendy Barchi

Entrevistadora: Lic. Diana Cecilia Talledo Díaz

Entrevistada: Wendy Barchi, Guía Oficial de Turismo del Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro.

Introducción: Para la realización de la presente investigación titulada Propuesta de optimización del servicio del guiado turístico a los escolares de quinto y sexto de primaria en el Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro, se considera de suma relevancia la siguiente entrevista.

Preguntas:

1. ¿Qué debe tener en cuenta el guía de turismo para brindar el servicio de guiado turístico a escolares de quinto y sexto de primaria?

El guía debe tener conocimientos acerca de lo que vienen a ser los héroes, presidentes, la historia en general porque aquí los profesores que vienen hacer sus recorridos quieren complementar los que ellos han impartido en su clase en el colegio y vivenciar a estos personajes históricos, aquí muchos se emocionan cuando entran a la cripta, por ejemplo, a ver a Alfonso Ugarte que es el héroe de la batalla de Arica el héroe máximo y que celebramos no solamente la batalla de Arica sino el día de la bandera, ya me ha pasado la emoción ahora que los chicos hasta cantan el himno nacional abajo.

2. ¿Cómo maneja el guía de turismo a los grupos de escolares de quinto y sexto de primaria en específico?

Bien a ellos se les da una información general del porque fue creado el cementerio por la necesidad que visitaban antes las catacumbas y se llenaron, se va iniciando desde ahí incluso también se va estos grupos de escolares nos dirigimos más en la parte histórica no tanto en la parte cultural porque ellos van viendo fechas no; ellos vienen con una ficha, señora queremos ver presidentes luego tienen otras preguntas ahora los escritores, entonces tenemos un trabajo en conjunto con la profesora, como llaman unos días antes incluso nos pasan las fichas y yo como estoy a cargo de los guías le digo a los guías tienen que especificarse tanto en presidentes como en escritores y para que no, como tenemos tantos personajes a veces no hacer los que no están en la ficha porque tenemos arquitectos, médicos.. ellos no tanto sino a los que nos indican, es decir hacemos el trabajo como mas personalizados.

3. ¿Para qué es necesario las técnicas de guiado en el servicio del guiado turístico?

Son importantes porque cada grupo son diferentes el guiado para un adulto es muy distinto para un escolar para un alumno universitario son intereses diferentes, por eso uno tiene que saber llegar a ellos para poder tomar la

atención, interactuar con ellos, a veces se distraen y por ahí no, el joven, el niño que se distrae... hola le digo, me podrías comentar algo y ya lo integro al grupo no, porque si lo dejo que siga hablando, haciendo desorden ya este todo el grupo se contagia a veces.

4. ¿Cuáles son las técnicas que el guía de turismo debe aplicar en el servicio del guiado turístico dirigidos a grupos de escolares de quinto y sexto de primaria?

Con ellos no es que explique así la historia de paporreta, como está escrito en los libros entonces investigo y doy a conocer a mis colegas anécdotas de la vida del personaje histórico por ahí algo innovador que no este escrito en los libros, es decir lo puedes encontrar, pero un poquito más rebuscado. Entonces esas cositas para tomar su atención del escolar por ejemplo a mira ¿cómo le decían a Manuel Gonzales Prada? Y ellos decían como le decían, le decían el sibarita y hago, así como para que ellos también intervengan, Ustedes saben que la mamita usa sibarita para que las comidas sean picantes porque los comentarios eran picantes, eran controvertidos, así lo llamaba la gente que lo odiaba, pero la gente que le gustaba escuchar a Manuel Gonzales Prada le decían el apóstol; cositas, así como la de Pedro Paulet que muchos dicen ah la academia pre militar, no, él fue precursor de la era espacial y comienzo hablar sobre él y les digo miren acérquense es una tumba en forma de una nave atípica, rara de todo el cementerio porque todo el cementerio es neoclásico pero acá vamos a ver algo raro.

Por ejemplo, los chicos de primaria me dicen hay que aburrido hemos venido al museo y yo les digo hay no, vamos a ir a una zona donde verán una nave espacial, vamos a ver a Ricardo Palma, Alfonso Ugarte; y por ahí a los chicos que más o menos le tomo el interés.

5. ¿Dentro de las técnicas existen algunos rubros a considerar comunicación verbal, no verbal, lenguaje corporal, etc.?

Claro si, incluso yo tengo que ser la representación de las lloronas, les cuento como se vestían, imaginemos la época antigua les digo estamos viendo las esculturas de lloronas, ellas iban con trajes negros con velos largos, iban preparadas con un pañuelo con jugo de cebolla y eran para que lloren, hacían los rezos, oraciones, y lo hacemos interactuar les gustaría que vuelva ese trabajo y ellos dicen si, y así vamos interactuando con ellos.

6. En cuanto al recorrido que se realiza en el Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro, un museo al aire libre, ¿qué debería tener en cuenta el guía de turismo para brindar un excelente servicio de guiado turístico a escolares de quinto y sexto de primaria?

Ya desde el año pasado hemos quedado en una reunión que solamente se puede guiar hasta 30 alumnos, por lo mismo que es al aire libre y a pesar que el guía tiene su megáfono portátil tanto de día y de noche necesitamos la luz porque acá no hay luz eléctrica entonces trabajamos con linterna, entonces el guía tiene que implementarse, en cuanto en el día ahora que viene el verano el guía tiene que venir con zapatillas, gorro, bloqueador,

porque el recorrido son de 2 horas, igual decirle a los profesores que los alumnos vengan con ropa ligera su gorro , su bloqueador , igual el agua, también en la noche lo mismo venir con ropa cómoda , con linterna si tuvieran a la vez dar recomendaciones porque los chicos que no se vayan a salir del grupo.

7. Con referencia a la COVID 19 en la cual estamos inmersas ¿Cuál es la situación actual del Cementerio Presbitero Matías Maestro?

Realmente es uno de los peores momentos que estamos viviendo hoy en día, esta pandemia ha perjudicado no solo al sector salud, sino también a otros sectores, es una situación que jamás nos hubiéramos imaginado, tiendas cerradas, colegios, universidades, sino también centros culturales he, pero uno de los sectores que ha sido perjudicado en su totalidad es el turismo, las empresas aéreas cerraron, agencias cerradas, lugares arqueológicos cerrados, dentro de este sector se encuentran los museos están comprometidos. En el caso de Museo Cementerio Presbitero Matías Maestro no es ajeno al desastre que se está presentando, sin embargo, la sociedad beneficencia de Lima, hacen esfuerzos para poder llevar adelante realizar reuniones virtuales para la coordinación y realización de los protocolos de seguridad para poder adaptarnos a este cambio que se ha dado en todo el mundo.

8. ¿Qué acciones sugeriría en el museo en cuanto al servicio del guiado turístico para escolares de quinto y sexto de primaria?

Actualmente tenemos muchas acciones en mente para poder salir a flote de esta dificultad en la que nos encontramos todos, si bien se está realizando las coordinaciones para realizar el protocolo de seguridad de acuerdo a la ordenanza que establece el gobierno, una vez ya listas la presentaremos para que lo aprueben, para reactivar el Museo Cementerio Presbitero Matías Maestro.

En lo que respecta al servicio del guiado turístico las acciones seria el distanciamiento social, para evitar aglomeración de los alumnos, reducción del aforo en el momento de atender en los servicios del guiado turístico, atendiendo un número reducido de personas, ponte si antes atendíamos 30 escolares ahora atenderemos menos de la mitad, exigiendo que estos lleven consigo las mascarillas.

ANEXO 4: Entrevista a la Guía de Turismo Rocío Gamarra

Entrevistadora: Lic. Diana Cecilia Talledo Díaz

Entrevistada: María Rocío Gamarra Guía Oficial de Turismo del Congreso de la Republica.

Introducción: Para la realización de la presente investigación titulada Propuesta de optimización del servicio del guiado turístico a los escolares de quinto y sexto de primaria en el Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro, se considera de suma relevancia la siguiente entrevista.

Preguntas:

- 1 ¿Qué debe tener en cuenta el guía de turismo para brindar el servicio de guiado turístico a escolares de quinto y sexto de primaria?

Primeramente, el Guía tiene que ser un profesional acreditado por el Mincetur. Debe tener un conocimiento profundo y pormenorizado sobre el tema, en este caso historia, historia del arte, leyendas, fechas históricas, personajes históricos y anécdotas del Cementerio Presbítero Matías Maestro.

Tener conocimiento de técnicas de Guiar y estrategias educativas para poder captar la atención de los estudiantes.

Desarrollar la empatía con los estudiantes y motivarlos para lograr mantener su interés durante el recorrido, saber vocalizar al momento de transmitir el conocimiento, tener paciencia para poder absolver todas las preguntas e inquietudes y cuidar de su apariencia personal sin dejar de estar cómodos para poder realizar el recorrido.

2. ¿Cómo maneja el guía de turismo a los grupos de escolares de quinto y sexto de primaria en específico?

El Guía de Turismo debe tener liderazgo y dominio de grupo para poder desarrollar un guiado donde se logren los objetivos establecidos.

Ser amplio de ideas para poder absolver todas las preguntas de los estudiantes y desarrollar en ellos un criterio propio, tener carácter firme y flexible.

Ser empáticos, tener paciencia y ser sociables para establecer una buena conexión con los estudiantes. Cuidar que el grupo siempre se mantenga unido y en orden. Durante el recorrido el Guía debe lograr que los estudiantes no sólo interioricen los conocimientos históricos, también que aprendan a valorar el patrimonio artístico (esculturas) que se observa, para que puedan ser parte importante y activa de su conservación.

3. ¿Para qué es necesario las técnicas de guiado en el servicio del guiado turístico?

La visita al Cementerio Presbítero Matías Maestro es una visita al aire libre donde el guía tiene que aplicar ciertos conocimientos que le son proporcionados por las técnicas de guiados. Estas herramientas le servirán al guía para poder planificar y desarrollar el recorrido en forma ordenada y satisfactoria.

4. ¿Cuáles son las técnicas que el guía de turismo debe aplicar en el servicio del guiado turístico dirigidos a grupos de escolares de quinto y sexto de primaria?

Las técnicas que se deben aplicar en un guiado turístico dirigido a estudiantes de esos grados son las siguientes:

Las técnicas de recorrido entre ellas están el de establecer el esquema del recorrido, cronograma el tiempo, tener dominio de grupo, persuasión.

También se debe aplicar y tener en consideración las técnicas de exposición, como la presencia personal, lenguaje verbal e impostación de voz, lenguaje

no verbal, tener sentido del humor y sobre todo en el momento de la exposición el guía debe mantener un esquema. (introducción, desarrollo del guiado, conclusión).

Eh Finalmente, aplicar conocimientos psicosociales es decir identificar las motivaciones, gustos, preferencias de estudiantes para desarrollar el guiado de acuerdo a estos ítems y además lograr los objetivos que establece el colegio con la visita.

5. ¿Dentro de las técnicas existen algunos puntos a considerar como la comunicación verbal, no verbal, lenguaje corporal, etc.?

Dentro de las técnicas de guiar es muy importante considerar la comunicación verbal y no verbal porque de estas habilidades dependerá mucho el desarrollo y éxito de su trabajo.

El conocimiento del tema es primordial, así mismo saber transmitirlos también, así pues, el guía debe de dar un mensaje claro, utilizando palabras simples, de acuerdo a la edad de los estudiantes y vocalizándolas bien.

Por otro lado, el lenguaje no verbal, también es básico para no dar mensajes contradictorios. Los gestos tienen que estar minuciosamente estudiados y los gestos muy bien calculados, acompañados de una voz melódica, rítmica y con las pausas adecuadas causan una mejor impresión logrando mantener el interés en los relatos de los estudiantes.

6. En cuanto al recorrido que se realiza en el Museo Cementerio Presbitero Matías Maestro, un museo al aire libre, ¿Qué debería tener en cuenta el guía de turismo para brindar un excelente servicio de guiado turístico a escolares de quinto y sexto de primaria?

Bueno, en este punto pienso que el guía debe de tener en cuenta que el tema es de mucho interés de los estudiantes porque les causa mucha curiosidad, lo que podría ocasionar desordenes ocasionales, siendo importante entonces establecer reglas claras, determinar los lugares permitidos a transitar y los lugares restringidos.

Establecer bien el recorrido, tener presente la sensibilidad de los niños a los temas del imaginario colectivo (fenómenos paranormales) para no causarles algún daño psicológico momentáneo, ser muy creativos y divertidos para mantener la atención y orden durante el recorrido.

7. Con referencia a la COVID 19 en la cual estamos inmersos, cuál es la situación actual del Museo Cementerio Presbitero Matías Maestro?

Debido a esta pandemia el turismo ha sido afectado, hoteles, agencias de viajes, museos, guías de turismo se han paralizado.

Por el momento crítico que estamos viviendo, los museos como por ejemplo el museo afroperuano, palacio legislativo están haciendo temas de reinvencción, pero también están haciendo un diagnóstico del cuidado de las

piezas para que no se vean afectadas, están también apoyándose de las redes sociales, de las transmisiones virtuales.

En el caso del Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro, es una institución que depende de la beneficencia de Lima y conforme estuve averiguando solo manejan el Facebook, pero no cuelgan muchas novedades del museo, creo que deberían enfocarse más en ello ahora que no hay posibilidad que atender de manera presencial.

8. ¿Qué acciones sugeriría en el museo en cuanto al servicio del guiado turístico para los escolares de quinto y sexto de primaria?

Mientras la atención sea presencial creo que el museo debería realizar sus protocolos de seguridad para realizar el servicio una vez aceptado, la guía del museo debe asegurarse que esto se aplique, considero que debería guiar grupos reducidos, la guía al momento de explicar debe asegurarse de que sus estudiantes se mantengan distanciados estos de todas maneras tienen que ser grupos reducidos, también usar un megáfono para que pueda ser escuchada.

Sin embargo, pienso que debería hacer mientras un recorrido virtual y colgarlo en las redes sociales, realizando conversatorios y exposiciones para así tener mayor acercamiento a sus visitantes entre ellos a los estudiantes de primaria.

ANEXO 5: Entrevista a la Docente Luisa Llanos

Entrevistadora: Lic. Diana Cecilia Talledo Díaz

Entrevistada: Luisa Llanos, Docente del Centro Educativo Parroquial San Ricardo

Introducción: Para la realización de la presente investigación titulada Propuesta de optimización del servicio del guiado turístico a los escolares de quinto y sexto de primaria en el Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro, se considera de suma relevancia la siguiente entrevista.

Preguntas:

1. ¿Cuál fue el motivo de la visita de los alumnos de quinto y sexto de primaria del CEP San Ricardo al museo Cementerio Presbítero Matías Maestro?

El motivo de la visita de los alumnos del quinto y sexto grado de nivel primaria al Museo cementerio Presbítero Maestro fue educativo, es decir dentro de todos los cursos que llevan hay una materia en especial, personal social, en la cual tocan temas relacionados a la historia del Perú como la guerra del pacífico donde fueron protagonistas Miguel Grau, Francisco Bolognesi, Alfonso Ugarte y porqué los restos de estos personajes se encuentran dentro del Cementerio Presbítero Maestro. Además de que los alumnos puedan conocer y valorar el primer panteón de nuestra ciudad de Lima.

2. ¿Porque considera importante que los alumnos de quinto y sexto de primaria del CEP San Ricardo visiten el museo Cementerio Presbítero Matías Maestro?

Considero importante esta visita al cementerio Presbítero Matías Maestro porque los estudiantes deben conocer sobre nuestra historia y de los personajes históricos que fueron enterrados en este cementerio.

Además, que esta salida de los escolares los ayuda a complementar las clases que se trataron en aulas.

3. Bajo su experiencia como docente, ¿Qué técnicas aplicaría para lograr la atención en escolares de quinto y sexto de primaria?

Las técnicas que aplico para lograr captar la atención de mis estudiantes de quinto y de sexto de primaria son parar la clase con una dinámica y luego seguir con el dictado del tema, luego realizar técnicas de relajación empezando por una respiración profunda o también entonar una canción con el movimiento del cuerpo.

4. ¿La guía turística en que puede mejorar en cuanto al manejo de grupo de los escolares de quinto y sexto de primaria en el servicio de guiado?

Creo que la guía de turismo del Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro debe ser un poco más activa y didáctica al explicar las características de los hechos históricos del cementerio y sobre todo en la

vida de una persona que influyó en la sociedad peruana. Ello es una dificultad que presenta un guía de turismo a nivel nacional.



ANEXO 6: Entrevista al Psicólogo Miguel Jaime

Entrevistadora: Lic. Diana Cecilia Talledo Díaz

Entrevistado: Miguel Jesús Jaime Herrera, Psicólogo del Centro Educativo Parroquial San Ricardo

Introducción: Para la realización de la presente investigación titulada Propuesta de optimización del servicio del guiado turístico a los escolares de quinto y sexto de primaria en el Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro, se considera de suma relevancia la siguiente entrevista.

Preguntas:

1. ¿Qué edades tienen los escolares de quinto y sexto de primaria del CEP San Ricardo?

Generalmente los escolares que cursan los grados de quinto y sexto de primaria tienen edades de entre 10 y 11 años, puede que en ocasiones se den de 9 a 12 años, pero esos pueden ser por factores externos o quizás porque hayan repetido o hayan entrado un poco antes, aunque ahora tienen que entrar a los 6 años cumplidos, pero mayormente se da a los 10 y 11 años de edad promedio.

2. ¿Cómo es el comportamiento en los escolares de quinto y sexto de primaria del CEP San Ricardo?

El comportamiento es bien variado la verdad, depende de muchos factores previos de desarrollo de cada uno, pero en lo principal está el tema de juego entre pares, empiezan a generarse más vínculo de amistades, empieza a demostrar cierta autonomía en decisiones, empieza aparecer la rebeldía, el ir en contra de las cosas o ir desafiando a veces a la autoridad, ya sean profesores, padres.

Otro punto importante es que empieza a generarse estos vínculos de amistad y si alguien de alguna manera los traiciona, los engaña les hace una mala jugada se sienten muy mal por eso, es un tema emocional que tienen a esa edad.

3. ¿Qué deberíamos tomar en consideración para captar la atención de los escolares de quinto y sexto de primaria del CEP San Ricardo?

Para generar la atención en los alumnos de quinto y sexto de primaria, lo que podríamos aplicar es el factor sorpresa, generar expectativa, alguna acción que genere curiosidad y propio descubrimiento, los alumnos de esta edades no son de escuchar por largos periodos pero si les es más fácil de repente hacerlo por si solos, alguna actividad que ellos puedan lograr por si solos, buscar por si solos, es lo que más llama la atención y haciendo referencias a sus propias experiencias, que ellos puedan contar sus experiencias de cualquier tema para que vayan conectándolo a la vida real o con una utilidad.

El juego la parte dinámica, utilizar el juego para poder llamar la atención, el juego depende mucho también de la moda del contexto, dibujos que observan, audios, videos, la propia exploración y relacionarlo con la vida real.

4. ¿Con cuántos escolares constaría un grupo para que el guía turístico brinde el servicio del guiado turístico en un museo a campo abierto como lo es el Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro?

Eso va a depender de las habilidades del guía, si hablamos de escolares que presentan comportamiento de fácil distracción y como me comentabas el Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro es un museo a cielo abierto, generalmente los salones tienen entre 30 y 35 alumnos por lo que lo ideal sería formar 5 grupos de 7 personas, sería lo adecuado. Sin embargo, también se podría formar un máximo de 30 alumnos por grupo, pero eso en realidad va a depender mucho del guía de turismo en establecer desde un inicio las pautas y reglas desde el inicio, que conozca un poquito a los estudiantes porque definitivamente el comportamiento cambia de lo que están en el aula que cuando están en la calle, es completamente distinto cuando están en otro ambiente.

ANEXO 7: Entrevista a Escolar del I.E.P. San Ricardo

Entrevistadora: Lic. Diana Cecilia Talledo Díaz

Entrevistada: Noelia Céspedes Silvera, escolar de quinto grado de primaria del I.E.P. San Ricardo.

Introducción: Para la realización de la presente investigación titulada Propuesta de optimización del servicio del guiado turístico a los escolares de quinto y sexto de primaria en el Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro, se considera de suma relevancia la siguiente entrevista.

Preguntas:

1. ¿Qué opinas del Museo Cementerio Presbítero Matías maestro?

Es un bonito lugar, que es muy grande y están los héroes de la guerra con Chile.

2. ¿Qué te pareció el servicio del guiado turístico en el Museo Cementerio Presbítero Maestro?

Muy interesante, aunque me dio miedo porque la señora guía nos habló de fantasmas.

3. ¿Qué fue lo que más te gustó del recorrido por el Museo Presbítero Matías Maestro y por qué?

Lo que más me gustó fue la cripta a los héroes porque encontramos los restos de Miguel Grau, Francisco Bolognesi quienes lucharon en la guerra con Chile.

ANEXO 8: Entrevista a Escolar del I.E.P. San Ricardo

Entrevistadora: Lic. Diana Cecilia Talledo Díaz

Entrevistada: Arelis Alessandra Tapia López, escolar de quinto grado de primaria del I.E.P. San Ricardo.

Introducción: Para la realización de la presente investigación titulada Propuesta de optimización del servicio del guiado turístico a los escolares de quinto y sexto de primaria en el Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro, se considera de suma relevancia la siguiente entrevista.

Preguntas:

1. ¿Qué opinas del Museo Cementerio Presbítero Matías maestro?

Es un museo muy bonito, que tiene mucha historia, es enorme y tiene muchas estatuas.

2. ¿Qué te pareció el guiado turístico en el Museo Cementerio Presbítero Maestro?

Me pareció muy largo porque estuvimos mucho tiempo caminando, la guía estaba algo seria y no podía preguntarle la duda que tenía.

3. ¿Qué fue lo que más te gusto del recorrido por el Museo Presbítero Matías Maestro?

Me gustaron dos cosas, uno las esculturas me hicieron recordar a una película que vi, y dos también me gustó mucho la cripta de los héroes del pacífico.

ANEXO 9: Entrevista a Escolar del I.E.P. San Ricardo

Entrevistadora: Lic. Diana Cecilia Talledo Díaz

Entrevistado: Andy Alejandro De La Cruz Palomino escolar de sexto grado de primaria el I.E.P. San Ricardo.

Introducción: Para la realización de la presente investigación titulada Propuesta de optimización del servicio del guiado turístico a los escolares de quinto y sexto de primaria en el Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro, se considera de suma relevancia la siguiente entrevista.

Preguntas:

1. ¿Qué opinas del Museo Cementerio Presbítero Matías maestro?

Opino que es un gran monumento donde se encuentran nuestros héroes y también presidentes de la república como el Luis Sánchez cerro. Un lugar lleno historia y arte.

2. ¿Qué te pareció el guiado turístico en el Museo Cementerio Presbítero Maestro?

Guiado turístico me pareció muy largo, la guía hablaba muy rápido, pero pude aprender cosas nuevas.

3. ¿Qué fue lo que más te gusto del recorrido por el Museo Presbítero Matías Maestro?

Lo que más me gusto del recorrido es cuando entramos a la cripta de los héroes y conocí el epitafio de Miguel Grau.

ANEXO 10: Entrevista a Escolar del I.E.P. San Ricardo

Entrevistadora: Lic. Diana Cecilia Talledo Díaz

Entrevistada: Charlize Manrique Valderrama escolar de sexto grado de primaria del I.E.P. San Ricardo.

Introducción: Para la realización de la presente investigación titulada Propuesta de optimización del servicio del guiado turístico a los escolares de quinto y sexto de primaria en el Museo Cementerio Presbítero Matías Maestro, se considera de suma relevancia la siguiente entrevista.

Preguntas:

1. ¿Qué opinas del Museo Cementerio Presbítero Matías maestro?

Es un cementerio donde están los héroes del Perú y que es el primer cementerio de américa latina.

2. ¿Qué te pareció el guiado turístico en el Museo Cementerio Presbítero Maestro?

Bueno, el guiado turístico que hizo la señorita no me gusto hablaba muy rápido, y no podía hacer mis apuntes de la tarea que la profesora nos dejó y además porque mis compañeros estaban conversando y no pude escuchar lo que la señorita nos decía.

3. ¿Qué fue lo que más te gusto del recorrido por el Museo Presbítero Matías Maestro?

Lo que más me gusto en el recorrido es poder ver las tumbas de Miguel Grau, Francisco Bolognesi, héroes de nuestro país.

ANEXO 11: Imágenes del trabajo de campo









