

El Guía: un nexo entre el Visitante y el Patrimonio Cultural

C. Marta LAUDANI

Guía de Turismo

receptivobaires@gmail.com

El patrimonio cultural requiere de profesionales para su conservación, investigación y también para su **comunicación**, por eso es fundamental enfocarnos en la capacitación de los guías profesionales, ya que serán los encargados de convertirse en el **nexo** entre lo visitado y el visitante.

Cuanto mejor capacitación específica se provea mayor variedad de recursos y habilidades para establecer conexiones fuertes y profundas podrán tener. Esto derivará indefectiblemente en la jerarquización de la profesión del guía, como en una valorización indirecta de aquello que es visitado y del visitante.

Considero necesario para lograrlo, generar y establecer una metodología de trabajo que considere al paisaje natural y cultural, que determine un contexto y defina un objetivo para diseñar un **guión**. Luego in situ se analizarán los *elementos condicionantes* para poder adaptarlo y convertirlo en un **relato** específico. A dicho relato se sumarán *acciones* que esclarezcan y enfatizen su mensaje haciéndolo específico, dinámico, fácilmente comprensible y movilizador, generando el **discurso** del guía. No solo aprenderlo y realizarlo de forma empírica, como se hace habitualmente, es fundamental comenzar a trabajar con conceptos teóricos que contemplen y analicen todos los elementos que componen la praxis turística.

La labor del guía requiere conocimiento, técnica y arte. Conocimiento para saber sobre que se va comunicar, técnica para traducir e interpretar esos conocimientos y poder utilizar todos los recursos disponibles y arte para poder combinarlos con sentido estético propio y sensibilidad.

En estos momentos donde la información abunda, el conocimiento escasea y la sensibilidad esta fuera de moda, el rol de guía es fundamental para conectarlos, distribuirlos y dosificarlos, en una praxis que sea un sinérgico proceso de comunicación que detente un mensaje valorativo de difusión del patrimonio cultural resaltándolo en el contexto socio-cultural adonde pertenece, preservando y destacando sus diversidades.

COMUNICACIÓN Y NEXO

No es la intención del presente escrito a hacer una historiografía de la labor del Guía de Turismo, solo vamos a destacar que ciertos conocimientos y habilidades han sido constantes a lo largo de la historia y en diferentes situaciones, pero también algunos otros han sufrido adaptaciones y modificaciones de acuerdo a nuevas modalidades y requerimientos en el ámbito turístico. Antiguamente, la valía de su labor estaba centrada en su conocimiento previo del lugar, la información sobre el mismo, los datos que facilitarían la visita y el manejo de determinadas áreas específicas relacionadas con el transporte y los trámites, por ejemplo. Las habilidades de comunicación y relacionales eran importantes, pero no eran lo central, eran -si se quiere- un plus.

Sin embargo en la actualidad, hay una sobreoferta de información, datos, tips, consejos, paginas, blogs, mapas, planos, infografías y material audiovisual accesible de la mayor parte lugares a un click de distancia, como así también trámites y reservas se han simplificado y no requieren demasiada experiencia previa para llevarse a cabo exitosamente. Por tanto la valía de su labor debe reenfocarse y residir en su capacidad de comunicar y conectar haciéndolo eficiente y profesionalmente.

El patrimonio cultural requiere de profesionales para su conservación, investigación y también para su **comunicación**, por eso es fundamental enfocarnos en la capacitación del guía profesional que será el encargado de convertirse en el **nexo** entre el visitante y lo visitado. Durante este complejo proceso el patrimonio cultural y el visitante son puestos en contacto a través del guía, se interrelacionan y establecen vínculos de diálogo entre sí.

La labor del guía, como mediador de conocimiento, teórico o empírico, de los lugares, costumbres, procedimientos o trámites va a darle un rol importante en el desenvolvimiento y eficiente desarrollo de un viaje o una visita guiada.

Es importante que tengamos una mirada abarcativa sobre la labor que los guías desempeñan, tengamos real conciencia de los ámbitos donde “debería” desempeñarse y cuáles son las ventajas que esto generaría en los mismos.

Pensar que la labor del guía se reduce a ser el cortés y simpático relator de un memorizado y pre-establecido discurso, (preparado muchas veces por alguien más) es quitarle a éste, el gran aporte que puede hacer en la intermediación con aquello que es guiado. Sin embargo, por simplificación, desidia propia y ajena, falta de capacitación específica y desinterés personal e institucional es muchas veces lo que sucede. Esta repetición de conducta en tiempos tecnológicos, ha llevado a una standarización del discurso turístico, reducido a grabaciones en audio-guías, buses turísticos o información para móviles. Información: datos, fechas, nombres, medidas, son etiquetas de un lugar que no revelan esencia, que no conectan, que no relacionan ni contextualizan, que no explican ni desarrollan, que son ajenas y distantes a quien las escucha y que por ende, tienden a alejar y no producen ningún anclaje, ninguna movilización y no tienen mayor sentido para aquellos que los reciben. ¿Qué hemos perdido?: la gran oportunidad que tuvimos, cuando alguien (en este caso el visitante) se nos brinda dispuesto a hacer propio lo ajeno, dispuesto a conocer y conocernos, todo eso fue desaprovechado,

desvalorizado su tiempo, su disposición y sus ansias (bajas, moderadas o altas) de saber. Hemos desperdiciado la chance de que se conecte y también un potencial multiplicador. No valorar el tiempo que nos brinda, poniendo cuerpo, mente y espíritu para vivir un lugar, para experimentarlo, por eso se traslada, se moviliza, sale de su ambiente y va en busca de una experiencia, de una vivencia, que indefectiblemente lo modificará.

Tiempo, que resulta ser el bien máspreciado que tiene, su tiempo libre. Considerando un caso paradigmático de una persona viajando en su periodo anual de vacaciones: De 365 días que tiene el año, dispone de 15/20 días de vacaciones, o sea que trabaja el 95% del año para obtener ese tiempo libre que nos está brindando, es sin duda su bien mas escaso, por lo tanto altísimamente valioso. Descuidar ese tiempo que nos es confiado, por mal manejo, por desinterés, por falta de conocimiento, por bajo nivel de preparación, por baja calidad de los servicios, etc. es realmente un despropósito a los efectos del turismo. Generamos el efecto contrario al deseado a total conciencia de que eso ha de pasar y sin ningún tipo de mecanismo que lo regule.

Los trabajadores del turismo, debemos lidiar con dos problemas concretos, los problemas reales y los preconceptos (altamente justificados muchas veces) de aquellos que trabajan en relación al ambiente, a los ámbitos culturales, en el sector patrimonialista, sobre la actividad turística.

Infinidad de veces nos hemos encontrado en el desempeño de nuestras tareas, desde la planificación de un circuito, hasta la realización del mismo, con la misma reticencia y notoria resistencia a la integración de bienes patrimoniales en los circuitos turísticos. Los patrimonialistas muchas veces prefieren que el turismo pase tangencialmente, para que no deprede, degrade, desgaste y /o devaste dicho bien.

Los consecutivos malos manejos, históricamente, han hecho que muchas experiencias donde ha intervenido el turismo, no hayan sido favorables. Pero es un grave error, difícil de subsanar y revertir, el hecho de confundir el manejo, con la actividad en sí misma. La actividad, tal como la concibo y la entiendo, de índole socio-cultural con notorios e importantes resultados económicos puede, bien manejada, generar importantísimos cambios favorables: recuperación de bienes culturales, visibilización de patrimonio, valorización de regiones, conciencia de problemáticas amenazantes a los recursos, refuerzo de identidades, desarrollo económico y afianzamiento de población con alto nivel de arraigo, estimular y generar en comunidades locales sentido de pertenencia e identidad, etc.

Sin embargo, este manejo turístico es trabajoso, requiere capacitación específica multi e interdisciplinar, conlleva análisis, estudios de impacto, de prefactibilidad, encuestas etc, tiene márgenes bajos de ganancia o ganancias diferidas al mediano o largo plazo, pero sobre todo requiere profesionales conectados, imbuidos, sabedores de las particulares características, teóricas y empíricas, materiales y simbólicas, formales y conductuales, concientes de la idiosincrasia, de las necesidades, de las constantes de construcción de identidad (hábitos, conductas, necesidades, tradiciones, comportamientos que reafirman en la sistematización y permanente repetición de su acción un elemento identitario).

La preservación de aquello que es guiado, tanto material como simbólicamente, es un eje importante para el mejor y calificado desarrollo de la actividad turística, sin embargo, son muy habitualmente sub-valorados los recursos humanos en esta tarea. Podemos observarlo en la escasa oferta pública para una capacitación específica, la falta de regulación jurídica ad hoc o las regulaciones carente de controles institucionales u orgánicos que abrieron las puertas a arribistas carismáticos con la excusa de que con el veloz desarrollo de la actividad, la mano de obra calificada no era suficiente. Otro ejemplo es la mirada permisiva y actitud indulgente de autoridades de instituciones y organismos que para realizar las visitas guiadas promueven pasantías de estudiantes de diversas disciplinas no turísticas.

LOS ÁMBITOS LABORALES

La labor del guía de turismo en nuestro país, puede llevarse a cabo en muy disímiles contextos, y cada uno, va a proponer una forma de trabajo distinta, sin embargo hay determinadas constantes en la labor, que son las que he intentado analizar para lograr una aproximación teórica.

Estos contextos pueden variar desde **sitios naturales**, protegidos o no (parques nacionales, provinciales, reservas naturales, áreas natural protegidas etc.), **sitios culturales** (museos, centros de exposiciones, centros culturales o de interpretación, sitios arqueológicos). En cuanto a la labor del guía en sitios de protección patrimonial donde hubiere un plan de manejo acorde a los lineamientos de la Interpretación del Patrimonio, la visita guiada formará parte de un conjunto de acciones con un mensaje específico y determinada metodología que deberá seguirse. Consideremos que la disciplina de la Interpretación del Patrimonio esta planteada para desarrollarse **en un ambiente controlado por un periodo de tiempo acotado.**

En general los guías que desempeñan su labor exclusivamente en un sitio específico, tienden a tener una alta vinculación y compromiso con el lugar en cuestión. En muchos casos la protección que se le brinda a un sitio natural, exigiendo por ejemplo que solo los guías debidamente capacitados, registrados y autorizados se desempeñen en el mismo, actúa como una protección laboral indirecta, para aquellos que se desempeñan dentro de ese espacio, generando una vinculación mas amplia del profesional con el sitio guiado.

Sin embargo, salvo la estricta legislación sobre Parques Nacionales (cumplimentada parcialmente) para la autorización de sus guías, el resto de los sitios, tiene la tendencia de preferir profesionales o estudiantes de ciencias o profesiones afines al sitio que “se den maña” para guiar, en vez de profesionales del guiado “que se capaciten en la temática específica”. Se privilegia la cantidad de conocimiento específico y no la calidad en la comunicación, muchas veces se les provee de un guión pre armado, lleno de datos, con un estandarizado discurso comprensible para el “gran público” que aporta poco y aburre bastante. Esos discursos construidos que tanto abarcan y tan poco aprietan, son posteriormente los guiones de las audio-guías. Sin negar su utilidad para determinadas situaciones y visitantes, las audio-guías serán a lo sumo un elemento más,

como un cartel, una infografía o un video, pero no el único medio de comunicar un sitio, resisto y rechazo que sean única posibilidad de conexión, de nexo entre el patrimonio contenido y el visitante.

Luego tenemos para considerar la labor de los **guías locales**, que pueden desempeñarse dentro del ámbito del turismo receptivo según un programa o itinerario, los guías de las excursiones regulares o los guías de excursiones temáticas específicas.

Cuando los guías se desplazan varios días fuera de la ciudad donde tuviera origen el viaje, lo denominaremos **itinerante** y es la labor mas desgastante y menos remunerada.

Cuanto más se extienda en el tiempo y más se incremente el número de personas, menor será el porcentaje de injerencia del servicio de guía sobre el costo total del producto, paradójicamente, cuanto mas demandante y más extensa es la labor, menos se la considera, económicamente hablando.

La generación de “recursos extra” (comisiones y propinas) que se propician muchas veces e los circuitos turísticos (y fuera muchas veces utilizado por las agencias de viajes como argumento para sub-valorar los servicios de los guías, tanto receptivos, regulares e itinerantes) ha ido en brutal desmedro de la valoración económica que el desempeño de la labor del guía debería tener y puede afectar notoriamente a la calidad en la prestación del servicio. Esta situación solo contribuye a desenfocar la actividad del guía y direccionar la obtención de su sustento a un desempeño muchas veces reñido con la ética y hasta con la legislación vigente.

A esta altura, podríamos preguntarnos, que relación tiene el porcentaje de injerencia de la labor del guía en el costo de un determinado circuito, o cual es la relación que tiene su vinculación con aquello que guía. Y es aquí donde afirmo con conocimiento de causa, que no es posible analizar el discurso de un guía (como de ningún otro tipo) fuera del contexto, condiciones y circunstancias que lo rodean. No es posible hacer un análisis criterioso, abstraído de la realidad circundante.

NADIE ES PLENAMENTE, ALEJADO DE DONDE PROVIENE, DISOCIADO DE LO QUE HACE, ESCINDIDO DE LO QUE AMA.

Ahora el desafío es siempre el mismo, sea que esté media hora o quince días con el pasajero, de forma continua o intermitente, su desafío es conectarse, lograr conducir su visita exitosamente, cumpliendo con los requerimientos operativos pero por sobre todo, logrando que el visitante entre en contacto directo con el lugar y el espíritu del ambiente que lo rodea.

Un viaje da la idea de un proceso circular de acumulación de experiencia que se inicia en un determinado lugar y momento y que vuelve para cerrarse al mismo lugar, en otro momento y por alguien que puede ser, a partir de ese viaje, diferente.

Me gusta pensar al viaje como la búsqueda de la esencia humana por excelencia, en el conocimiento y la curiosidad de resolver el acertijo de la otredad, tratando de ver coincidencias y diferencias.

El Guía aporta, asiste y colabora -intelectual y operativamente- en el descubrimiento y la vivencia, pero este debe ser un proceso interno personal que cada visitante realice respecto al patrimonio y su experiencia.

Construir la propia experiencia es vital y el guía debe asegurarse de brindar las herramientas para maximizar esa construcción. El guía debe brindar certezas en lo operativo y orientaciones en los contenidos. Pero sobre todo provocar el interés.

Esto no se logrará exitosamente de manera general sin la específica capacitación profesional.

CAPACITACIÓN

Cuanto mejor capacitación específica tengan los guías profesionales para la praxis turística, mayor variedad de recursos y habilidades tendrán para establecer nexos fuertes y profundos entre los visitantes y el patrimonio. Los marcos conceptuales de las ciencias y las artes, los requisitos técnicos y los procedimientos, las particularidades identitarias y los parámetros de comportamiento de las comunidades visitadas son algunas herramientas necesarias para la labor.

Una capacitación más acorde a las necesidades actuales de mejorar la capacidad de comunicación. Contenidos relacionados con la semiología, la semiótica, la dialéctica, la oratoria, la narrativa, los recursos literarios, la interpretación patrimonial, el diseño, la psicología social, la pedagogía, la didáctica, la comunicación no verbal, etc. Un conocimiento que esté fundado –como antes mencionábamos- en una amplia base de marcos teóricos de las ciencias y las artes, fundado en la intradisciplinariedad de la actividad, enfocado en la adquisición de habilidades para relacionar y construir sentido, para contextualizar y decodificar los mensajes y sentidos menos obvios de los lugares y las cosas.

Las formaciones enciclopedistas, que estimulan al acopio de datos y fechas, han sido las más habituales en el dictado de la carrera, descuidando sistemáticamente las capacidades comunicativas, que luego el guía iría (o no) adquiriendo a lo largo de su desempeño profesional.

El cuidar, *reenfocar* y estimular la capacitación del guía puede generar valiosos cambios en las relaciones que los visitantes establezcan con lo visitado, ejerciendo así una virtuosa influencia en un proceso socio-cultural que se verá mejorado, enriquecido, estimulado, dinamizado y traducirá esos logros en beneficios económicos que no afecten su germen.

Esto tiende a una indudable jerarquización de la profesión del guía, simbólicamente es una forma de mejorar y proteger el puente y actúa directamente como una valorización de ambos extremos. Es un claro mensaje que indica que me importa quién me visita, que es relevante la calidad de los servicios que se le brindan, que es fundamental esa conexión con lo que viene a ver, a experimentar y que aquello que se posee es tan valioso e importante que requiere especial cuidado y difusión. *No cualquiera puede hacerlo y no puede hacerse de cualquier manera.*

Y es aquí donde quisiera primeramente llamar la atención sobre dos conceptos que creo necesario diferenciar:

PRAXIS TURÍSTICA Y VISITA GUIADA.

La Praxis turística es un proceso dinámico, extendido en el tiempo, es un continuum comunicativo que incluye aspectos discursivos y operativos -tanto enunciaciones como acciones- e involucra todo lo que pasa a lo largo de un viaje o de un recorrido, desde el saludo, la presentación, la forma de relacionarse y dirigirse a los visitantes, los arreglos en la logística, el relato que se vaya enunciando, las acciones interpretativas, los chequeos de servicios, la solución de los inconvenientes, etc.

La visita guiada es puntual y establece una conexión triádica recíprocamente orientada entre el Guía, el Visitante y lo visitado formando parte de ese continuum.

La visita guiada es el proceso mediante el cual el guión de un discurso ideal se transforma en un diálogo real, aplicando un criterio de selección ordenado por los aspectos condicionantes que se presenten para lo cual el guía debe “hacer hablar” a los atractivos a través de sus rasgos y significados e interpelar y provocar a través de sus enunciaciones y acciones la percepción, intelectualidad, experimentación y emoción del visitante.

Para eso el guía deberá realizar una “puesta en escena” que recree, reviva, transporte imaginariamente a momentos y situaciones, (*elabore el mythos y realice una mimesis, en el concepto aristotélico*) teniendo como escenario el lugar que se esté guiando (la ciudad, el museo, la reserva, etc.) e invitando a los visitantes a subir a escena, a ser parte de la misma, a involucrarse, a sentirse actores y darles un rol activo en el conocimiento y apreciación de lo visitado, con la intención que la “puesta en escena” logre una “puesta en valor conceptual”.

PROPUESTA: UNA METODOLOGÍA ADECUADA PARA LA PRAXIS TURÍSTICA

METODOLOGÍA

Esto conlleva a la elaboración de una determinada metodología, que hasta el momento no se encuentra elaborada, y como soy formada en la praxis, no me gusta tan sólo describir la situación y señalar los problemas, me interesaría proponerles ahora una aproximación teórica para construir esta metodología.

En primer lugar, debemos buscar aquellas cosas que sean comunes denominadores a todas las visitas guiadas, precisamente porque hemos visto la gran cantidad de ámbitos donde el guía puede desarrollarse profesionalmente. A esos denominadores comunes los denominaremos **ELEMENTOS CONSTITUTIVOS** y deben ser tenidos en cuenta sin falta a la hora de diseñar y ejecutar la misma. Se presentan de manera recurrente, son una constante en todas las guiadas pero en cada una lo hacen de manera variable. Es decir siempre están presentes estos elementos, pero cada vez de manera distinta.

Cabe preguntarnos entonces ¿que modificara?, ¿que hará variar esos elementos? Serán aquellos que llamaremos **ASPECTOS CONDICIONANTES** y son los que afectan a la forma que tenemos de encarar y / o enfocar a los elementos constitutivos.

Nos encontramos con aspectos que condicionan principalmente la organización y los que lo condicionan principalmente el desarrollo, pero la mayoría de ellos afectará en ambas áreas, tan solo los hemos incluido en un grupo, para poder proceder a una catalogación que nos permita su análisis.

Detengámonos un momento para analizar los **elementos constitutivos**, esas constantes omnipresentes.

ASPECTOS CONSTITUTIVOS VECTORES		
DISCURSIVO	INTENCIONALIDAD DE LA ENUNCIACION	INDICATIVO
		INFORMATIVO/NORMATIVO
		DESCRIPTIVO
		ARGUMENTATIVO
		EMOCIONAL/SENSIBILIZACION
	FORMA	RETORICA
		VERBALES Y FONICAS
		SINTACTICAS
		SEMANTICAS
		NO VERBALES
	CONTENIDO	DEFINICION TEMAS
		RECOPIACION DATOS E INFORMACION
		ELABORACION CRITICA DE CONCEPTOS PROPIOS
		JERARQUIZACION
		INTERRELACION TEMATICA
		SELECCIÓN Y ADAPTACION

ELEMENTOS CONSTITUTIVOS

Hay dos principales que le darán orientación al resto, y por este tema los hemos denominado **VECTORES**, ya que nos indican la dirección hacia donde se dirigirá nuestra guía. Estos son los elementos **DISCURSIVO Y OPERATIVO**. Es decir, nuestra visita seguirá la dirección que aquello que queramos decir y mostrar como también de lo que debamos hacer para poder desarrollarla eficazmente.

El aspecto discursivo es la base del trabajo que realiza el Guía de Turismo, este discurso incluye los elementos guiados, las ideas, las personas, las acciones y los pone a todos en directa interrelación. El Discurso de la visita tiene principalmente tres niveles de análisis: la intencionalidad de la enunciación –de acuerdo a lo que queramos transmitir- una forma - de acuerdo al modo en que lo hagamos- y un contenido -de

acuerdo a que digamos efectivamente-. Daremos una descripción detallada mas delante de su diseño y desarrollo.

ELEMENTOS TRANSVERSALES

Pues bien, hemos analizado los elementos vectoriales que constituyen el aspecto discursivo de una guiada, ahora analizaremos los **elementos transversales**, que atraviesan toda la visita. Elementos sensoriales, relacionales y socio-culturales.

El aspecto sensorial es fundamental ya que es a través de esos sentidos que se logra compartir el relato de una visita guiada.

En primera instancia lo visual y lo auditivo, lo que se muestra y lo que se cuenta, se hacen perceptibles a través de los mismos. Se sabe que cuantos más sentidos estén involucrados en el momento, mayor capacidad de captación y apropiación tendremos del momento, por eso los elementos sensoriales secundarios, como aromas, texturas, la experimentación de la especialidad, el ejercicio de la motricidad no son menores a la hora de ser considerados grandes colaboradores para reforzar, dar consistencia y sumar ángulos de apropiación del relato por parte del visitante.

En el aspecto discursivo no podemos olvidar que el discurso está generado para alguien, con quien se establecen vínculos de relación, se generan canales de comunicación, se establece una dinámica interpersonal tanto con el guía como de los visitantes entre sí que va a afectar a la conformación y comportamiento del grupo como tal. * (4)

Y por último pero no menos importantes, se debe hacer un buen análisis del aspecto socio-cultural – una descripción densa como dirían los interpretativistas- *(3). Este aspecto condiciona al visitante y subyace en todos los otros aspectos mencionados. El contexto cultural de donde esa persona proviene, sus usos y costumbres, la necesidad de que conozca los del lugar visitado y vea de compatibilizarlos, los comportamientos que están reglados institucional o pautados culturalmente, etc.

ELEMENTOS TRANSVERSALES		
SENSORIAL PRIMARIO	VISUAL	CAMPO VISUAL
		VISIBILIDAD E
		INTELIGIBILIDAD
		PERSPECTIVAS Y ENCUADRE FOTOGRAFICO
		TIPOS DE OBSERVACION
	AUDITIVO	SONORIDAD Y PROYECCION DE LA VOZ
		EUFONIA
		TONOS MATICES RITMOS Y VELOCIDAD
		SONORIDAD ASISTIDA
		SONIDOS AMBIENTE Y RUIDOS
SENSORIAL	SENTIDOS	AROMAS

SECUNDARIO		SABORES
		TEXTURAS
	ESPACIALIDAD	
	MOTRICIDAD	
RELACIONAL/ EMOTIVO	EMPATIA	DECODIFICACION
		FLUIDEZ
	CANAL DE COMUNICACION	
	DINAMICA	INTRAGRUPAL
		PAUTAS
	CONDUCTAS	
SOCIO CULTURAL	CULTURAS	COSMOVISION
	USOS Y COSTUMBRES	PROPIOS Y AJENOS
	COMPORTAMIENTOS	SOCIAL
	REGLADOS	INSTITUCIONALMENTE

ELEMENTOS OPERATIVOS

Así como el vector discursivo tiene elementos siempre presentes que se deben considerar, lo mismo sucede con el vector **operativo**. Hay elementos que no se pueden obviar en una visita guiada: el tiempo, el espacio, la distancia y el ambiente son ítems que debemos considerar cuidadosamente.

OPERATIVO	TEMPORAL	PROGRAMACION Y DISTRIBUCION	TIEMPOS DE ITINERARIOS
		MANEJO DE TIEMPO	TIEMPO LABORAL
			TIEMPO DE OCIO
			TIEMPO DE LOGROS
			TIEMPO PERSONAL Y COMPARTIDO
	ESPACIO	ESPACIO AJENO	DESLOCALIZACION
		ORIENTACION	REFERENCIALES
		SUPERFICIE	TERRENO
	DISTANCIA	LEJANIA/CERCANIA	DISTANCIA TOTAL E INTRA
			RECORRIDO
	AMBIENTAL / BIOLOGICO	TEMPERATURAS	
		FENOMENOS METEOROLOGICOS	
		VARIACIONES	ESTACIONALES/ LUMINICAS
		ENTORNOS	AMIGABLES
	HOSTILES		

El elemento temporal deberá tener en consideración, la distribución y el manejo de los tiempos internos de una visita guiada, considerar la distinta percepción del paso del tiempo cuando estamos hablando del tiempo laboral (ya sea para el guía mismo, como para el de otras personas que se encuentran trabajando en el servicio, conductores, mozos, personal de un museo, etc.) y la diferente percepción del paso del tiempo para

quien se encuentra en su tiempo de ocio. Se debe valorar y ser conscientes que el visitante realiza en nuestro favor la cesión de su tiempo de ocio, nos permite manejarlo y hacer uso de él, nos brinda confianza y supone que sabremos optimizar el disfrute que él obtendrá del mismo, debido a nuestro mayor conocimiento del lugar, las condiciones y las posibilidades. Esto nos debería hacer conscientes de la responsabilidad implicada en la tarea, pues no hay forma de “compensar” el mal uso o la mala administración de ese tiempo tan valioso para el visitante- valioso porque es propio, porque no es frecuente, porque es irrepetible y porque ha decidido que ese tiempo en particular sea especial y por eso ha decidido emplearlo en la visita guiada.

Para optimizar los elementos operativos también disponemos de recursos y herramientas que utilizándolas, considerándolas y manejándolas eficientemente optimizaremos el resultado.

HERRAMIENTAS OPERATIVAS

Son aquellas acciones necesarias para compatibilizar tiempo, espacio, distancia y condiciones ambientales: serán la logística, las condiciones de accesibilidad y los funcionamientos.

La logística tiene como objetivo la eficiente relación entre la distancia, el tiempo, la tarea a realizar y los recursos disponibles para llevarla a cabo. Es necesario considerar la planificación o itinerario u hoja de ruta que tenga el visitante en su programa, determinar si este es de carácter flexible o no, y en caso de serlo, cuales son las modificaciones posibles que consideramos pudieran hacerse en pos de maximizar los tiempos y el disfrute. Las características y requerimientos físicos, temporales y administrativos de un espacio y coordinarlos con las necesidades de la visita y del visitante de acuerdo a los procedimientos requeridos.

OPERATIVO	LOGISTICA	RELACION ESPACIO/ TIEMPO /TAREA
		RECURSOS MATERIALES
	ACCESIBILIDAD	FISICA
		TEMPORAL
		ADMINISTRATIVA
	FUNCIONAMIENTO	PROCEDIMIENTOS Y TRAMITES
		FUNCIONAMIENTO DE ORGANIZACIONES Y EMPRESAS

Habiendo establecido las constantes –tanto vectoriales como transversales- que se evidencian en todas las visitas guiadas, queda ahora empezar a considerar cuales son las **variables** que han de afectarlas, cuales son los considerandos que pueden llegar a influenciar tanto el diseño, como el desarrollo de la misma.

Si bien hay grandes grupos de variables, lo que debemos tener siempre en cuenta es que los imponderables, lo imprevisto, lo espontáneo es lo mas habitual en las visitas,

LAS CONTINGENCIAS SON UNA PRESENCIA HABITUAL E INEVITABLE, debemos tomarlos con actitud inclusiva, hacerlos parte integrante de la visita. Habiendo tan alto numero de variables que condicionan el desarrollo de una visita guiada, todo indica que alguna parte de ese todo, no va a salir según lo estipulado y es mas fácil estar atento a eso, saber que va a acontecer, sin saber como, ni cuando, ni porque, ni siquiera que va a ser, pero que el imprevisto está allí, latente, en estado embrionario. El conocer y considerar todo el recorrido y sus variables, los procedimientos, los comportamientos habituales, va a permitir al guía estar siempre, física y conceptualmente “un paso adelante” pudiendo preveer y anticipar los sucesos y controlarlos o morigerar cuanto afecte en caso de ser imposible evitar su aparición.

El otro recurso es entrenar el razonamiento de respuestas múltiples, normalmente ante determinado planteo de situación, la resolución de un conflicto se plantea como una salida única, que ha sido el resultado de evaluar todas las opciones. Sin embargo, ser concientes que habitualmente hay diferentes formas de resolver un problema, tan diversas como formas de abordarlo probablemente, nos dará siempre la posibilidad de tener un recurso extra (que a la hora de los problemas nunca es despreciable).

La idea no seria resolver la prueba con un Multiple Choice, sino saber generar un Multiple Answer. * (6)

Sin embargo una buena planificación, un buen análisis de circunstancias y un buen plan de manejo de contingencias va a ser de gran ayuda para poder minimizar el grado de modificación que dicho imprevisto origine en la visita. Sabemos que es muy posible que acontezca, pero podemos hacer que afecte en menor grado si desarrollamos los ítems anteriores.

ASPECTOS CONDICIONANTES

Pasemos ahora a analizar los condicionantes que han de afectar a la visita guiada ya que son los que determinarán la forma de los elementos discursivos tanto vectoriales como transversales y a su vez definirán las herramientas necesarias para el eficaz desarrollo operativo.

En un primer momento debemos considerar aquellos aspectos que condicionen al momento de organizar, los mismos van a ir respondiendo a los interrogantes

¿QUÉ? (Cosas, lugares y temas que voy a guiar).

¿CÓMO? (manera en que voy desarrollar el discurso)

¿PARA QUIÉN?(el destinatario de la visita guiada)

En una segunda instancia, consideraremos los aspectos que condicionen al desarrollo de la misma, y responderán a los interrogantes

¿DÓNDE? (ubicación actual y dirección futura)

¿CUÁNDO? (momento en que se realiza)

¿CUÁNTO? (tiempo que dispongo para realizar la guiada).

¿EN QUÉ CONDICIONES? (características particulares en las que se encuentra el ambiente que nos rodea).

LO GUIADO

Podríamos esbozar muchas clasificaciones respecto a aquello que es guiado, pero vamos a mantenernos dentro de una clasificación similar a la categorización patrimonial que realiza la UNESCO de acuerdo a su origen **natural** o **cultural** y luego los dividiremos de acuerdo a su presencia física en elementos **tangibles** e **intangibles** y agregaremos una categoría : **Ausentes**.

Dentro de los ítems tangibles, todos responderán a tres ejes principales

- ☞ Temporalidad: referida a la **historia** de ese objeto y a la **actualidad** del mismo.
- ☞ Materialidad: referida a su existencia **concreta** y su alcance **simbólico**.
- ☞ Identidad: referida a aquello que le es **propio** al objeto y aquello que lo **relaciona** con otros.

Respecto a lo intangible, podremos hacer una división entre:

- ☞ Conceptos/Eventos /Temas /Procesos

Los dos primeros (concepto y evento) son puntuales y abarcan en general una sola área de conocimiento o disciplina, en ese caso, es importante que aquello que es sencillo, sea interesante y en cambio los segundos (tema y procesos) que son mas complejos dado que son extendidos en el tiempo y de relación multidisciplinaria sean mostrados de forma más simple.

LO SENCILLO DEBE MOSTRARSE INTERESANTE
Y LO COMPLEJO DEBE HACERSE SIMPLE.

AUSENTES: nos referimos a elementos que se emplazaron o ubicaron en determinado lugar- donde puede aun haber huellas de su existencia- que por algún motivo - natural o provocado- ya no se encuentran allí (un edificio demolido o un bosque talado p ej). Puede ser también utilizada en los casos en donde determinada actividad era realizada, y por ser tan relevante y significativa, se convertía en parte del paisaje del lugar (los trabajadores de una fábrica o una determinada población) En estos casos la ausencia material de ese elemento debemos intentar compensarla con todo aquello que pueda referenciármolo, las huellas que dejó en la materialidad y en la memoria, histórica y social, ya que van a ser los recursos con los que contemos para tratar de recrearlo, de traerlo de nuevo imaginariamente al lugar, de volverlo a la vida, a la existencia, a transformar su ausencia física en presencia simbólica, en *presencia mediata*.

Pensar la forma en que realizaremos el discurso, va a requerir tener otros condicionantes en cuenta, así que dejaremos ese interrogante para responder más adelante y vamos ahora a enfocarnos en quien será el destinatario de dicho discurso: el visitante y su conjunto.

EL PÚBLICO

El público podrá ser considerado de acuerdo a su:

- ☞ Procedencia (local, nacional, extranjero cercano o extranjero lejano)
- ☞ Nivel de interés (específico, diverso, difuso, carentes, opuestos, negativos)
- ☞ Conformación (individuales, grupos reducidos de parentesco o relacionales y diversos tipos de grupos: grupos homogéneos, grupos heterogéneos, grupos previamente conformados, grupos espontáneos).

Nota: No haremos aquí un análisis de los tipos de grupos, ni tampoco de los roles de los individuos dentro de los mismos, extensos y excelentes trabajos ya han hecho foco en el tema y no podemos menos que destacar su importancia y referenciarlos como obligatorio material de consulta. *(4)

En cuanto a las consideraciones étareas, intelectivas, de niveles de instrucción, del ámbito socio-cultural de donde proviene, nos permitirá sobre todo elegir con mayor propiedad el vocabulario, la forma de expresión y los recursos que mejor se adapten a esa audiencia.

En general no tendremos grupos homogéneo, sino que habremos de detectar varias características dentro del mismo grupo

ARTE

¿Y donde está la parte poética, ese espíritu Romántico y artístico que los guías tenemos y con el cual teñimos nuestra guiada? Me preguntaba mi mejor amiga -que es también colega- mientras leía el borrador. La respuesta es simple: EN CADA GUIA. En la elección de qué decimos y cómo lo hacemos es donde dejamos nuestra personalísima huella. Poseer el conocimiento general sobre lo que se va a guiar y tener en cuenta todos los aspectos metodológicamente, nos dará técnica, pero como los combinamos...es un arte.

DISCURSO

Cada guía generará un discurso propio, tan personal como quiera o pueda, elegirá su mensaje, su guión, formulará su relato, generará una relación y hasta empatía con sus visitantes, producirá o no acciones interpretativas, pero será sin dudas el nexo entre lo visitado y el visitante ya que la calidad, duración y fortaleza de ese nexo serán en mayor medida, su responsabilidad.

Cuando hablamos de **discurso**, este término está entendido en un concepto amplio integrando la visión clásica de discurso de la retórica aristotélica *(13) con una visión concordante con las afirmaciones de las nuevas teorías del discurso *(15), donde no hay una distinción entre ideas y representaciones mentales por un lado y el mundo de los objetos reales y las actividades prácticas por otro, sino que son todas discursivas y se articulan para construir una nueva identidad.

Entiéndese entonces el concepto de discurso, no sólo como la suma de las enunciaciones pronunciadas, sino como el conjunto de enunciaciones y acciones orientadas con un objetivo y una intención determinados que busca la transmisión de un particular mensaje de una manera específica.

GUIÓN +/- ASPECTOS CONDICIONANTES = RELATO RELATO + ACCIONES INTERPRETATIVAS Y RELACIONALES= DISCURSO
--

Este particular proceso de comunicación se produce siempre en un lugar (puntual y contexto), en un tiempo (físico e histórico), entre determinadas personas (guía, visitantes, personal del lugar y habitantes) siguiendo un determinado programa o itinerario. Y son estos elementos los que el guía debe poder relacionar en su discurso.

Le son siempre conocidos los dos primeros Lugar y Tiempo y debe siempre conocer los dos siguientes, personas e itinerario, fundamentales para que ese discurso cumpla su razón de ser.

Contamos con algunos pasos que pueden colaborar a la hora de compaginar ese discurso, teniendo en cuenta que es un proceso que se construye desde un guión teórico, tamizado por los condicionantes del momento, reforzado por acciones para la conexión y relacionales.

PREVIO	Análisis de circuito o itinerario y logística Contexto y Definición del mensaje Diseño del Guión de una visita Guiada.
IN SITU	Análisis de aspectos condicionantes Adaptación de la complejidad de las ideas y el vocabulario Selección de las Enunciaciones y Desarrollo del Relato Ejercicio de habilidades empáticas Aplicación de Acciones para la conexión (uso de recursos adicionales). Capitalización del Feedback (respuestas y reacciones) Mensaje Final Real

Es importante comenzar por el **análisis del circuito o itinerario** ya sea que nuestra labor sea una parte componente de un itinerario o que comprenda el desarrollo total del mismo, debemos tener la totalidad del viaje en consideración para construir nuestro discurso como así también conocer y considerar la totalidad de actividades, horarios, recursos y medios con los que contamos, que combinados efectivamente nos permitirán desarrollar una **logística** efectiva.

Teniendo estos elementos en cuenta el circuito o itinerario y su prioridad como también la efectiva logística del mismo podremos definir con mayor certeza el mensaje y diseñar el guión con mayor precisión.

CONTEXTO

El contexto donde se va a desarrollar la visita debe estar absolutamente presente y lograremos identificarlo considerando:

☞ **lugar puntual y su contexto micro y macro**

☞ **tiempo físico e histórico**

Este contexto debe contemplar el paisaje natural y el paisaje cultural y una vez identificado ser la fuente de inspiración primordial a la hora de definir el objetivo del discurso y el mensaje inicial ideal.

MENSAJE INICIAL IDEAL

El mensaje inicial ideal será sin dudas la idea rectora con la que se construya el guión, del que se desprendan el o los hilos conductores, que atraviesen de manera transversal los macrotemas a los que hagamos referencia, enlazando temas específicos y atractivos puntuales. Se establece una relación de sentido entre objetos y temas formando una *Red Conceptual De Sentido*.

Los elementos constitutivos y sus aspectos condicionantes se nos van a presentar de dos formas: por conocimiento previo o *in situ*. Podemos saber **previamente** la cantidad de personas, el origen de los visitantes, los lugares que vamos a visitar y sus características generales, etc. y sabremos **in situ** que clima hace, cuales son las motivaciones de los visitantes, las condiciones del camino y el transporte, etc. por lo tanto es importante tener bien claro el **mensaje inicial ideal** ya que va a ser el eje rector al cual nos referenciamos en forma constante ante cada adaptación y cambio que debemos realizar para ir construyendo el **mensaje final real** que dependerá básicamente de las circunstancias de la visita y de nuestros visitantes.

Habiendo definido el mensaje, podemos empezar a diseñar el guión, para eso es necesario tener en claro ¿con que cosas cuento?, ¿que quiero contar? y ¿como puedo hacerlo?. Con cada una de estas preguntas en mente iremos definiendo el guión que tendrá como propósito contar una historia, con un principio, un desarrollo y un cierre.

Es importante contar con un completo inventario – atractivos, infraestructura y estructura- como también mapas –topográficos, hidrográficos, demográficos, de redes- y si fuera urbano también planos oficiales, institucionales, comerciales- de la zona que vayamos a visitar para ir definiendo sobre que temas quiero comunicar y que acciones debo realizar para lograrlo.

ATRATIVOS

Los hemos mencionado cuando nos referimos en los aspectos condicionantes a “Lo Guiado”. A partir de este análisis se irán desprendiendo los temas puntuales que sea necesario abordar para brindar sentido relación a los objetos y luego encontrar los nexos que permitan establecer una relación de sentido entre los tres componentes (atractivos, temas, recorrido o destino). Es muy importante que el guía cuente con el conocimiento de los marcos referenciales de las Ciencias y las Artes con los que va a estar involucrado. Esto facilitará la tarea relacional y le permitirá mayor capacidad de adaptación y respuesta ante variaciones y consultas.

Relación de sentido y un sentido de relación

Habiendo definido la prioridad de nuestra visita, identificado el contexto, definido el mensaje inicial ideal y teniendo en cuenta que cosas hay en el circuito o itinerario podremos comenzar a diseñar el guión. Este será la forma particular que cada profesional elija contar la historia, que como tal, deberá ser pensada y organizada con un inicio, un desarrollo y un final.

En el diseño de este guión se establece una idea rectora, ese **mensaje inicial ideal** como punta de un ovillo que se hará perceptible a través de un **HILO CONDUCTOR** (o dos como máximo) para establecer una relación de sentido entre los atractivos y los temas con el discurso y un sentido de relación de esos mismos atractivos y temas entre si. Estará presente a lo largo de toda la guiada siendo el eje relacional primario al que se enlazan lo mostrado, lo dicho y lo hecho y tiene la intención de conducirnos a través del laberinto de las circunstancias hacia el **mensaje final real**.

RED CONCEPTUAL DE SENTIDO

Provee una conexión multi direccional y poli temática

Ese guión deberá considerar a grandes rasgos hacia quien va dirigida (luego se harán in situ las adaptaciones específicas) para ver de que manera se van contando las cosas, integrándolas a un recorrido.

Definido el mensaje y el hilo conductor, la conexión temática de varios atractivos ira sugiriendo la elección de grandes unidades conceptuales o de sentido o bien unidades temáticas a las que denominaremos MACROTEMAS, allí incluiremos atractivos puntuales y temas específicos interrelacionados.

El TEMA PUNTUAL está relacionado a un atractivo o a un ítem en particular que haya que desarrollar para lograr mejor comprensión de algún concepto, en tanto que el TEMA RELACIONAL se utilizan para establecer conexión necesaria para brindar unicidad y sentido, son pivot entre el hilo conductor y otros temas o atractivos

Los atractivos y/o temas pueden establecer una CONEXION directa o indirecta, inmediata o mediata, inevitable o potencial y la calidad de los nexos o conectores que se utilicen darán la fortaleza y resistencia de la *Red Conceptual de Sentido*.

CONDICIONANTES Y ADAPTACION

Hay elementos constitutivos que condicionan lo discursivo como hemos detallado detenidamente y aspectos condicionantes que sugieren de que forma deberá realizarse esta adaptación. Los aspectos condicionantes, actuarán como criterios de selección a la hora de elegir, que dejo pasar y que cosas mantengo en el tamiz que resulta el proceso de adaptación del guión al relato.

Es útil entrenar el pensamiento en estos cruces, presentando situaciones posibles sobre como desarrollaríamos un discurso si tuviéramos tal o cual hipotética situación que nos permitan ir desarrollando recursos de adaptación a cada uno.

Buscar ejemplos, analogías, terminología afin, datos estadísticos, situaciones paradigmáticas o anecdóticas que nos permitan contar la misma cosa de múltiples maneras jugando con la sorpresa esto debe constituirse en un ejercicio mental que agilice la adaptación del relato ante un cambio de circunstancias.

Es conveniente integrar al relato la mayor variedad y alternancia de recursos posible para ir de esta manera matizando de una manera agradable el discurso.

ACCIONES para la CONEXIÓN – CONACCIONES

Simultáneamente mientras se va desarrollando el relato, se irán sumando las acciones para facilitar la conexión, tanto empáticas y relacionales del guía para con los visitantes como las que se orienten en facilitar la comprensión del discurso y establecer contacto del visitante con lo visitado. Entendemos por conacciones aquellas que puedan colaborar en revelar significados y esclarecer conceptos, acciones que faciliten el entendimiento y la comprensión. Pueden establecerse comparaciones, incluir recursos gráficos, materiales, lúdicos que conecten intelectual y emocionalmente a los visitantes con el patrimonio a lo largo de todo el discurso. Respecto a las acciones empáticas y relacionales, van a depender de las habilidades que tenga individualmente cada guía, enfocándose siempre en mejorar la conexión, la relación, la fluidez en la comunicación y el entendimiento, la consideración de las necesidades y características particulares. Siempre son buenas llaves, la amabilidad y las muestras de buena educación, el trato respetuoso, medianamente formal y que evidencie interés y preocupación real por el otro, el prestar atención y recordar los detalles y gustos personales, el sentido del humor, las acciones lúdicas, las muestras de afecto y cuidado, las expresiones valorativas y motivadoras, las acciones respetuosas del otro y de las diferencias, las actitudes contemplativas de los problemas, los enfoques diversos, la actitud resolutiva, ejecutiva, facilitadora y solucionadora.

FEEDBACK

Si logramos utilizar tanto las acciones de conexión como la aplicación de las habilidades relacionales y empáticas, comenzaremos a tener inmediatamente un feedback de los visitantes, en respuesta a su relación y conexión tanto con el patrimonio como con el guía y el mismo grupo que lo contiene, que es a su vez otro sujeto en este proceso de comunicación.

Integrar sus comentarios y observaciones, invitar a opinar, plantear situaciones y ponerlos en situación, incorporar sus respuestas y reacciones, sus percepciones, sus vivencias, plantear ejemplos con los visitantes como modelo son siempre efectivos recursos para capitalizar esa respuesta.

CONCLUSIÓN

Para desarrollar el relato el guía requiere conocimiento, técnica y arte. Conocimiento para saber sobre que va a hablar, técnica para traducir e interpretar esos conocimientos y poder utilizar todos los recursos disponibles y arte para poder combinarlos con sentido estético propio y sensibilidad. Esto colaborará plenamente con el desarrollo de un lugar, de un espacio. Me gusta pensar al desarrollo como la idea y concepto global de evolución, de crecimiento. Un crecimiento que no solo tiene que ver con el aspecto económico, sino con la idea de reforzar y fortalecer los aspectos que lo hacen intrínsecamente aquello que es. Desarrollarse es reafirmarse en su propia identidad y esencia, acentuando aquello que le es propio a cada uno y desplegando sus potencialidades en plenitud. Potencialidades que no pueden comprometer su identidad. No me resulta valido darle al podria ser mas derecho que al ser.

Si pensamos cual es el factor mas débil al que deberíamos proteger durante ese desarrollo en primera instancia es la diversidad, ya que es el eje de nuestra actividad. Nadie se movería de su casa para ver o experimentar aquello que tiene en su propio patio. Biodiversidad y diversidad cultural, defendidas y preservadas íntegramente sin falsos conceptos de "sustentabilidad" que sean en realidad, cartas blancas o permisos de dañar moderadamente. Lo diverso que se pierde, no se recupera. El daño es permanente.

En estos momentos donde la información abunda, el conocimiento escasea y la sensibilidad esta fuera de moda el rol de guía es fundamental para conectarlos, distribuirlos y dosificarlos, en un relato que se constituya en un sinérgico proceso de comunicación detentando un mensaje valorativo de difusión del patrimonio cultural destacándolo en el contexto socio-cultural adonde pertenece siendo plenamente conciente de su responsabilidad en la identificación, valoración y preservación de las diversidades que lo caracterizan.

No permitamos ni propiciemos –por acción, ignorancia u omisión- que el Turismo, se convierta en un posmoderno Saturno, intentando asesinar a quien le da origen y luego devorándose a sus propios hijos.

BIBLIOGRAFIA

1. ADORNO, Theodor “Tiempo Libre” en Consignas, Amorrortu, Buenos Aires. 1973
2. ADORNO, Theodor “Tiempo Libre y Ocio”. Conferencia en Universidad de Alemania, 25 de mayo de 1969
3. GEERTZ, Clifford “La interpretación de las culturas” en Gedisa, Barcelona. 1992
4. PICHON RIVIÈRE, Enrique “El proceso grupal” en Ediciones Nueva Visión, Buenos Aires. 1975
5. LLUL, Josué “Evolución del concepto y de la significación social del patrimonio cultural” en *Arte, Individuo y Sociedad*, vol 17, Madrid. 2005
6. DE BONO, Edward “Seis sombreros para pensar” en Gránica, Buenos Aires. 2003
7. FERNANDEZ BALBOA, Carlos y otros “Interpretación del Patrimonio en la Argentina” en Ediciones Administración Parques Nacionales, Buenos Aires. 2007
8. HAM, Sam “Interpretación Ambiental, Una Guía Práctica para Personas con Grandes Ideas y Presupuestos Pequeños” en North American Press, Colorado. 1992.
9. TILDEN, Freeman. “Interpreting Our Heritage” en The University of North Carolina Press, Chapel Hill. 1957.
10. MORALES, Jorge “Guía práctica para la Interpretación del Patrimonio. El Arte de acercar el legado natural y cultural al público visitante” en Junta de Andalucía Conserjería de Cultura, Sevilla. 1998
11. FISCHMAN, Joshua “Sociología del lenguaje” Tercera edición, en Ediciones Cátedra, Madrid. 1988
12. FOUCAULT, Michel “Las palabras y las cosas: una arqueología de las ciencias humanas” en Siglo Veintiuno Editores Argentina, Buenos Aires. 2007

Fuentes disponibles en Internet

13. GARCÍA LANDA, José A. “Acción, Relato, Discurso” (disponible en: http://www.unizar.es/departamentos/filologia_inglesa/garciala/publicaciones/ard/)
14. MAGARIÑOS DE MORENTIN, Juan “Semiótica Cognitiva: Apertura de Peirce en 27 signos para Museo y Arquitectura” (disponible en <http://www.magarin.com.ar/PEIRCE.html>)
15. HOWARTZ, DAVID “La Teoría del discurso” pag 126-142 (disponible en [http://www.cholonautas.edu.pe/modulo/upload/Teoria del discurso.pdf](http://www.cholonautas.edu.pe/modulo/upload/Teoria%20del%20discurso.pdf))