



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE MÉXICO**  
**CENTRO UNIVERSITARIO UAEM TEXCOCO**

---

---

**“CURSO- TALLER DE INTERPRETACIÓN PARA EL  
DESARROLLO DE COMPETENCIAS EN GUÍAS DEL  
PATRIMONIO. GUÍAS (VAQUEROS) RANCHO MÁGICO”**

# **T E S I S**

Que para obtener el título de:  
**LICENCIADA EN TURISMO**

Presenta:

**MARICARMEN ARANDA MONTOYA**

Directora de tesis:

**DRA. MARTHA MARIVEL MENDOZA ONTIVEROS**

Revisoras de tesis:

**M. EN C. E. MARLA NADXIELII ARÉVALO MORENO**  
**M. EN P. E. ALMA PATRICIA JUANA AGUILAR CEDILLO**

**TEXCOCO, ESTADO DE MÉXICO, JUNIO 2019**

- Dígame una última cosa -pidió Harry-. ¿Esto es real? ¿O está pasando sólo dentro de mi cabeza?  
-Claro que está pasando dentro de tu cabeza, Harry, pero ¿por qué iba a significar eso que no es real?  
J.K. Rowling (2007), pág. 607.

Y se hizo real, después del tiempo necesario que tenía que pasar y por eso hoy quiero decir ¡GRACIAS!  
a Dios, a la vida, al universo, a mi universidad, por permitirme llegar, por el aquí y por el ahora.

Me has dado la mejor herencia mi carrera, mi licenciatura y me has dado el mejor regalo, la vida.  
Plantaste una semilla, la cuidaste, le has dado mucho pero mucho amor y ahora es el momento de cosechar los frutos de tu dedicación y esfuerzo. Quiero decirte que cuando se trata de ti no sé cómo resumir tanto en tan poco, así que ya solo te diré, te amo ma. ¡Ya por fin!

Las admiro en lo personal y en lo profesional. Estoy muy agradecida de haber contado con su tiempo,  
conocimiento, dedicación, consejos, aportaciones y sobre todo paciencia para ayudarme a terminar este  
proyecto. Gracias por no dejarme en este camino en el que iba y venía, por resolver mis dudas y  
acercarme con quienes me podían apoyar. Gracias a las tres por enseñarme algo que me hace muy feliz  
y que ha dado muchas cosas buenas a mi vida, la interpretación.

Con todo el corazón, admiración y respeto ¡GRACIAS! Dra. Martha Marivel Mendoza Ontiveros, M. en  
P. E. Alma Patricia Aguilar Cedillo y M. en C. E. Marla Nadxiell Arévalo Moreno no solo por su apoyo  
en este proyecto, sino en el aula, por formarme como la profesionista que soy, por el amor que le tienen  
a su labor y por la entrega con la que me enseñaron.

Descubrí una selva en medio de la ciudad y ahí te encontré a ti. Recién egresada y con tantas ganas de  
comerme el mundo confiaste en mí y después por cosas del destino nos mudamos a un ranchito. Gracias  
por tu confianza, tus consejos, tus regaños, tus cuidados, por compartir tus conocimientos no solo en lo  
profesional sino en lo personal, por tu tiempo, tú cariño, por ayudarme a ser mejor persona y por  
enseñarme que el scout sonrío y canta a las dificultades, ¡GRACIAS! M. en C. Salvador Armando  
Figuerola Morales.

“Hay algunas cosas que no se pueden compartir sin terminar unidos, y derrumbar un trol de tres metros  
y medio es una de esas cosas”

J.K. Rowling (1997), pág. 151.

Solo nosotros sabemos cuántos troles derrumbados, tiempo, cosas, amor, viajes, amistad, experiencias,  
cariño y HERMANDAD compartimos para terminar así de unidos. Enrique Alejandro Herber Flores,  
por todo y por tanto pero sobre todo por más tiempo juntos ¡GRACIAS!

A los curupiras (NIDO) y los vaqueros (RANCHO MÁGICO) que fueron parte fundamental de este  
proyecto, que me dejaron enseñarles y me enseñaron, por todas las experiencias que pasamos juntos,  
¡GRACIAS!. Búho- 1, Ohana.

Cuando ya no quería y sentía que ya no podía me hiciste ver de lo que soy capaz, aprendí a confiar en ti  
por encima de alguien más, gracias por no rendirte conmigo, por cumplir el sueño universitario, y ya  
sabes estoy orgullosa de ti, nunca dejes tu camino aunque los perros ladren...

¡GRACIAS !Maar.

## Índice

|  |    |
|--|----|
| INTRODUCCIÓN   | 5  |
| CAPÍTULO I: INTERPRETACIÓN DEL PATRIMONIO Y EL TURISMO                                   | 8  |
| 1.1.- Turismo e interpretación   | 8  |
| 1.2.- Principios de la interpretación  | 10 |
| 1.3.- Metodología de la interpretación   | 12 |
| 1.4.- Medios de interpretación   | 16 |
| 1.5.- Fines de la interpretación   | 16 |
| 1.6.- Interpretación como proceso  | 16 |
| 1.7.- Los tres pilares de la interpretación  | 17 |
| 1.7.1.- La ecuación interpretativa: $(CR + CA) TA = OI$                                  | 17 |
| 1.7.2.- El triángulo interpretativo  | 18 |
| 1.7.3.- La interpretación como ARTE  | 18 |
| 1.8.- Competencias de la interpretación  | 23 |
| 1.8.1.- Competencia en el conocimiento del recurso                                       | 25 |
| 1.8.2.- Competencia en el Conocimiento de la Audiencia.                                  | 26 |
| 1.8.3.- Competencia en las Técnicas Adecuadas  | 28 |
| <br>   |    |
| CAPÍTULO II: RANCHO MÁGICO, PARQUE TEMÁTICO  | 30 |
| 2.1.- Ubicación geográfica   | 30 |
| 2.2.- Rancho Mágico: historia  | 32 |
| 2.3.- Rancho Mágico: institución   | 33 |
| 2.3.1.- Personajes   | 36 |
| 2.4.- Las visitas en Rancho Mágico   | 36 |
| 2.5.- Los guías (vaqueros)   | 37 |
| 2.5.1.- ¿Por qué vaqueros?   | 38 |
| <br>   |    |
| CAPITULO III: IDENTIFICACIÓN DE PERFILES (VISITANTE Y GUÍA)                              | 40 |
| 3.1.- Perfil del visitante   | 40 |
| 3.2.- Perfil del guía (vaquero)  | 56 |
| <br>   |    |
| CAPITULO IV: CURSO TALLER DE INTERPRETACIÓN PARA LOS GUÍAS-<br>VAQUEROS DE RANCHO MÁGICO | 59 |
| 4.1.- Propuesta del curso taller   | 59 |
| 4.2.-Curso- taller de interpretación del patrimonio                                      | 60 |
| 4.3.- Desarrollo del contenido del taller  | 62 |
| 4.3.1.- Planeación del curso taller  | 63 |
| <br>   |    |
| CONCLUSIONES   | 79 |
| FUENTES DE CONSULTA  | 81 |
| ANEXOS   | 84 |

## INTRODUCCIÓN

El término interpretación apareció a finales del siglo XIX y principios del siglo XX entre naturalistas interesados en los parques nacionales de los Estados Unidos y que compartían su conocimiento sobre la flora y la fauna (Garza, 2015) desde entonces se ha profundizado en su estudio, divulgación y aplicación.

Actualmente existe una gran variedad de trabajos que: “demuestran la importancia de aplicar los principios interpretativos en servicios turísticos, tanto a la hora de elaborar y comunicar un mensaje como en la promoción de conductas positivas de los visitantes a sitios patrimoniales y el desarrollo de propuestas que involucren a la población local” (Bazán 2014, página 32). Al respecto, Guerra et al (2008: 15, citado en Bazán 2014) especifican la relación turismo e interpretación al afirmar que:

- Contribuye a evitar el deterioro del patrimonio promoviendo su difusión y valoración.
- Ayuda a controlar el impacto de los visitantes de zonas u objetos patrimoniales, evitando el deterioro que ocasionan las visitas desordenadas a sitios patrimoniales.
- Promueve comportamientos acordes con los lugares u objetos patrimoniales.
- Colabora a atemperar los sentimientos de la población local contra los turistas

La interpretación del patrimonio es una estrategia que hace trascender las experiencias brindadas, ésta se entiende como un procedimiento comunicativo, atractivo, relevante, organizado y temático que aborda las características de un bien patrimonial (natural, cultural o mixto), y permite que el visitante lo aprecie y disfrute a través de vínculos intelectuales y emocionales con el mismo, promoviendo la generación de significados personales sobre el patrimonio y un deseo de conservación como legado para las generaciones futuras (Bazán, 2014).

La aplicación de la interpretación de una forma atractiva, relevante, organizada y temática será una manera en la que puedan crearse conexiones para ligar el bien patrimonial y sus visitantes, por ello se propone a la interpretación como un medio para mejorar los servicios de entretenimiento y educación, cambiando y re conceptualizando la forma de vincular el público usuario y al patrimonio, esta relación puede llevarse a cabo mediante la implementación de

técnicas, herramientas y habilidades de interpretación que apliquen los guías educativos y ellos a su vez, transmitirán lo aprendido a los visitantes.

Rancho Mágico se localiza en la Carretera Libre a Cuernavaca km 31.5, Camino Real al Oyameyo #50, Col. San Miguel Topilejo, Delegación. Tlalpan, código postal 14500. Es un parque temático que está ubicado en un Predio o Instalaciones que Manejan Vida Silvestre de manera confinada fuera de su hábitad natural (PIMV), lugar que fue fundado por la familia del Rio en el año 2004.

Desde su fundación (2004) brinda sus servicios de recreación y educación ambiental a todo público, así como su labor en la reproducción, conservación, docencia y mantenimiento en especies en peligro de extinción y carismáticas para el ser humano, tanto de granja como silvestres.

Actualmente cuenta con diferentes atracciones para toda la familia y se divide en cinco ranchos y un bosque. (Rancho Miniatura, Rancho Extremo, Rancho Picnic Rancho Gigante, Rancho divertido y Bosque Mágico.) A lo largo de las seis hectáreas con las que cuenta Rancho Mágico se albergan a más de 108 especies de animales de granja como borregos, vacas, conejos, pollos, toros, cabras, etc. Sin embargo, también se cuenta con animales silvestres de los cinco continentes como tigres, caballos, faisanes, avestruces, lémures, entre otros que en vida libre sería muy difícil observarlos, no obstante, en este lugar es posible apreciarlos de cerca.

Las visitas que se llevan a cabo en Rancho Mágico están enfocados a diferentes niveles escolares de la población, como preescolar, primaria, secundaria, preparatoria y universidad, así como otros grupos del sector público y privado, además de la organización de fiestas de cumpleaños o eventos especiales. La intención es acercar a los visitantes a la naturaleza, fomentar el respeto a los animales y que los conozcan e interactúen con ellos.

Los guías-vaqueros son los encargados de mediar entre los elementos del rancho y sus visitantes al momento de transmitir el conocimiento de las especies que aquí residen. La mayoría de ellos son jóvenes que estudian el nivel medio superior y que oscilan entre los 16 y 27 años de edad, poseen interés por la conservación del ambiente, el contacto con la naturaleza, el desarrollo de habilidades y el conocimiento del mundo animal, por lo que disfrutan el trabajar con cualquier tipo de visitantes.

Algunos atractivos turísticos que involucran experiencias con animales y contenidos ambientales no logran trascender en el mensaje u objetivo que tiene el lugar, es decir, difícilmente la misión de estos lugares resulta significativa para los visitantes. En Rancho Mágico se han identificado áreas de oportunidad para mejorar las experiencias brindadas, es por esto que la interpretación es una herramienta de ayuda, ya que con sus técnicas podrá innovarse y vincularse con la misión de Rancho Mágico con el usuario.

Por lo antes mencionado, la presente investigación nace debido al nulo conocimiento que se tiene de la interpretación del patrimonio aplicada a la educación ambiental no formal, es así que en este trabajo de investigación se planteó el “diseño de un curso taller de técnicas y herramientas de interpretación para los guías- vaqueros del parque temático Rancho Mágico”, esto con el objetivo de innovar y potencializar las habilidades de los guías para brindar mensajes que conecten al visitante con el recurso y así poder vincular a la audiencia con la misión del parque.

Esta investigación se divide en cinco capítulos donde:

- El capítulo uno aborda la interpretación del patrimonio y el turismo, donde se conocen la metodología de la interpretación y la relación que tiene esta con el turismo.
- El capítulo dos se compone de información referente al parque temático Rancho Mágico, su ubicación, historia, visión institucional, personajes, visitas y vaqueros (guías).
- El capítulo tres, compuesto por gráficas e interpretación de las mismas que permiten conocer el perfil del visitante, así como los resultados de las entrevistas que se les hicieron a los guías con el fin de conocer su perfil.
- El capítulo cuatro muestra el resultado de la investigación que es el contenido del curso-taller de técnicas y herramientas de interpretación, basado en las necesidades de los guías del Parque Temático Rancho Mágico.

# CAPÍTULO I: INTERPRETACIÓN DEL PATRIMONIO Y EL TURISMO

## 1.1.- Turismo e interpretación

El término interpretación apareció a finales del siglo XIX y principios del siglo XX entre naturalistas interesados en los parques nacionales de los Estados Unidos y que compartían su conocimiento sobre la flora y la fauna (Garza, 2015) desde entonces se ha profundizado en su estudio, divulgación y aplicación. Actualmente existe una gran variedad de trabajos que: “demuestran la importancia de aplicar los principios interpretativos en servicios turísticos, tanto a la hora de elaborar y comunicar un mensaje como en la promoción de conductas positivas de los visitantes a sitios patrimoniales y el desarrollo de propuestas que involucren a la población local”. (Bazán 2014, página 32)

Dichos trabajos son descritos en el artículo “La Interpretación del Patrimonio como estrategia para la educación y socialización del patrimonio en el medio rural” (Bazán 2014, páginas 32-33) tal y como se muestra a continuación:

- (Carr 2004; Benton, 2009: 14) examina la interpretación en un parque nacional de Nueva Zelanda para pruebas de visitantes que asocian rasgos naturales con la perspectiva cultural de la tribu Maorí.
- Ham y Weiler (Benton, 2009: 14) evaluaron la calidad de las guías interpretativas de cruceros en Alaska y las Islas Galápagos (2002) y las dimensiones de la satisfacción de experiencias de turismo de interpretación en la Cuenca del Canal de Panamá (2007).
- Dos estudios exploraron la satisfacción del visitante relacionada con el turismo sostenible (Tubb, 2003; Zeppel, 2002; Benton, 2009: 14).
- Bazán (2013b: 57-58) presenta una propuesta para evaluar el mensaje de los paneles interpretativos para el aprovechamiento turístico y educativo del Patrimonio Natural, aplicándolo al Parque Provincial Ischigualasto.
- Falchi y Torres (2008: 110-128) aplicaron los conceptos de interpretación para la conservación del patrimonio cultural en Los Colorados (La Rioja), como base para el desarrollo del turismo cultural sostenible, proponiendo y diseñando paneles y senderos interpretativos para el sitio en cuestión.

- Callegari y Spengler (2010: 1-26) diseñaron circuitos interpretativos para el patrimonio arqueológico: de otro sitio de la misma provincia argentina (Villa Castelli)” Bazán (2014:32-33)

Al respecto, Guerra et al (2008: 15, citado en Bazán 2014) especifican la relación turismo e interpretación al afirmar que:

- Contribuye a evitar el deterioro del patrimonio promoviendo su difusión y valoración.
- Ayuda a controlar el impacto de los visitantes de zonas u objetos patrimoniales, evitando el deterioro que ocasionan las visitas desordenadas a sitios patrimoniales.
- Promueve comportamientos acordes con los lugares u objetos patrimoniales.
- Colabora a atemperar los sentimientos de la población local contra los turistas.

La interpretación del patrimonio es una estrategia que hace trascender las experiencias brindadas, ésta se entiende como un procedimiento comunicativo atractivo, relevante, organizado y temático que aborda las características de un bien patrimonial (natural, cultural o mixto), y permite que el visitante lo aprecie y disfrute a través de vínculos intelectuales y emocionales con el mismo, promoviendo la generación de significados personales sobre el patrimonio y un deseo de conservación como legado para las generaciones futuras (Bazán, 2014).

Cuando se habla de interpretación puede retomarse la frase de Tilden, (2006) que menciona que nadie aprecia lo que no conoce, ni hace suyo lo que no le pertenece, pues mientras la audiencia no se sienta vinculada con el bien patrimonial, difícilmente podrá apreciarlo o hacerlo suyo. Sin embargo, la aplicación de la interpretación de una forma atractiva, relevante, organizada y temática será una manera en la que puedan crearse conexiones para ligar el bien patrimonial y sus visitantes por ello se propone a la interpretación como un medio para mejorar los servicios de entretenimiento y educación, cambiando y re conceptualizando la forma de vincular el público usuario y al patrimonio, esta relación puede llevarse a cabo mediante la implementación de técnicas, herramientas y habilidades de interpretación que apliquen los guías educativos y ellos a su vez, transmitirán lo aprendido a los visitantes.



## 1.2.- Principios de la interpretación

Los principios de la interpretación, según Freeman Tilden (2006) son los siguientes:

1. Cualquier interpretación que de alguna manera no vincule lo que se muestra o describe con algo que se halle en la personalidad o en la experiencia del visitante, será estéril.
2. La información, tal cual, no es interpretación. La interpretación es una revelación basada en la información. Son dos cosas diferentes. Sin embargo, toda interpretación incluye información.
3. La interpretación es un ‘arte’ que combina muchas artes para explicar las materias presentadas; y cualquier forma de arte, hasta cierto punto, puede ser enseñada.
4. La interpretación busca la provocación y no la instrucción.
5. La interpretación debe ser la presentación del todo y no la presentación de las partes aisladamente, y debe dirigirse al individuo como un todo y no sólo a una de sus facetas.
6. La interpretación dirigida a niños requiere de un enfoque radicalmente diferente, no debe ser una mera dilución de lo entregado a los adultos, en el mejor de los casos necesitará programas específicos.

Freeman Tilden (2006) escribió que lo que une a sus seis principios es el amor (en muchas ocasiones utiliza la expresión “amor” con relación a la interpretación): el amor por los valores del lugar y la necesidad profunda de compartir ese amor con otra gente.

Sin embargo, la lista de Tilden se ha ampliado y evolucionado, ahora se cuenta con los principios de la interpretación para el siglo XXI, propuestos por Larry Beck y Ted Cable (1998) en su libro “Interpretation for the 21st Century – Fifteen Guiding Principles for Interpreting Nature and Culture” y son los siguientes:

1. Para despertar el interés, los intérpretes deben conseguir que los contenidos de sus mensajes se relacionen con la vida de los visitantes.
2. El propósito de la interpretación va más allá de la entrega de información, consiste en revelar una verdad y un significado profundos.
3. Toda presentación interpretativa –al igual que una obra de arte– se debería diseñar como una historia que informe, entretenga e ilustre.

4. El propósito del mensaje interpretativo es inspirar y provocar a la gente para que amplíe sus horizontes.
5. La interpretación debería presentar un tema o un planteamiento completo, y debería ir dirigida al individuo como un todo.
6. La interpretación para niños, adolescentes y adultos –cuando éstos constituyen grupos homogéneos– debería aplicar enfoques diferentes.
7. Todo lugar tiene su historia. Los intérpretes pueden revivir el pasado para hacer que el presente sea más placentero y que el futuro adquiera un mayor significado.
8. Las altas tecnologías pueden revelar el mundo de maneras nuevas y apasionantes. Sin embargo, la incorporación de estas tecnologías a los programas interpretativos debe realizarse con cuidado y precaución.
9. Los intérpretes deben cuidar la cantidad y calidad de la información a presentar (en cuanto a su selección y precisión). Bien sintetizada y fundamentada en una buena investigación, la interpretación tendrá más poder que un gran discurso.
10. Antes de aplicar diseños en interpretación, el intérprete debe conocer las técnicas básicas de comunicación. Una interpretación de calidad se fundamenta en las habilidades y los conocimientos del intérprete, atributos que se deben poder desarrollar de forma continua.
11. Los textos interpretativos deberían transmitir aquello que a los lectores les gustaría conocer, con la autoridad del conocimiento, y la humildad y responsabilidad que ello conlleva.
12. Un programa interpretativo debe ser capaz de conseguir apoyo –político, financiero, administrativo, voluntariado–, sea cual sea la ayuda necesaria para que el programa prospere.
13. La interpretación debería estimular las capacidades de la gente e infundir un deseo de sentir la belleza de su alrededor, para elevar el espíritu y propiciar la conservación del rasgo que es interpretado.
14. Los intérpretes deben ser capaces de promover actividades interpretativas óptimas, a través de programas e infraestructuras bien concebidas, diseñadas de forma intencionada.
15. La pasión es el ingrediente indispensable para una interpretación poderosa y efectiva; pasión por el rasgo que es interpretado y por aquellos que vienen a inspirarse con él.

Como puede apreciarse los primeros seis principios son semejantes a los que propone Tilden (2006), no obstante, los nueve restantes se plantean a raíz del nuevo contexto en el que se desarrollan.

### **1.3.- Metodología de la interpretación**

Morales (2008) en el documento: Ideas para la formación “esencial” en interpretación, menciona que la metodología de la interpretación debe:

- Asumir a conciencia los principios de Freeman Tilden (ya mencionados).
- Asumir los planteamientos de Aldridge, en el sentido de que la interpretación resuelve el asunto de las visitas a “sitios”, a lugares tangibles
- Conocer y asumir el trabajo de William Lewis, especialmente con respecto al concepto “tema”
- Conocer los fundamentos teóricos (las bases psicológicas) que dan origen el concepto de “interpretación temática” desarrollado por Sam Ham
- Conocer el procedimiento para formular objetivos específicos en programas interpretativos
- Conocer el modelo de la ecuación:  $(CR + CD) \times TA = OI$
- Conocer el Modelo de Interpretación como proceso
- Conocer el enfoque de tangibles, intangibles y conceptos universales
- Conocer el modelo instrumental de Sam Ham de Interpretación Amena, Pertinente (significativa y relevante), Ordenada y Temática (AROT)
- Conocer el planteamiento de Ham, a la luz de la psicología cognitiva y del comportamiento, con respecto a la secuencia: Provocación > Pensamiento > Significados > Creencias/convicciones > Actitudes > Intenciones > Comportamientos (esto viene de: “por la interpretación, entendimiento; por el entendimiento, aprecio; por el aprecio, protección”)

Y, sobre todo, tener muy claro que una intervención (producto, programa, mensaje) se considera interpretativa porque:

1. **Contiene elementos y atributos tangibles.** Es decir, el mensaje identifica con claridad las características físicas o concretas del rasgo.

2. **Contiene elementos o conceptos intangibles.** Se refiere a ideas abstractas contenidas en el mensaje que surgen a partir de (o relacionadas con) los atributos tangibles del recurso.
3. **Utiliza conceptos universales.** El mensaje contiene ideas intangibles con un nivel de relevancia superior para los visitantes. Surgen del punto 2, y son conceptos más elevados, importantes para una amplia mayoría de visitantes. Los conceptos universales expresan con más profundidad "qué representa" ese recurso para el visitante.
4. **Crea conexiones intelectuales con el visitante.** Oportunidad que ofrece el mensaje para que el público comprenda conceptos e ideas nuevas.
5. **Crea conexiones emocionales con el visitante.** Oportunidad que ofrece el mensaje para producir emociones en el público.
6. **Estimula el pensamiento.** Capacidad del mensaje para provocar en el visitante un pensamiento más profundo. Es la provocación lo que causa el pensamiento.
7. **Puede infundir una actitud de custodia/respeto.** Actitud que podría generar el mensaje para que el público aprecie y contribuya a la salvaguarda del recurso. Si las actitudes son positivas, es probable que los comportamientos también lo sean.
8. **Desarrolla una idea central clara.** Una oración, un tema potente que dé cohesión a los distintos aspectos tratados en el mensaje –con sujeto, verbo y predicado–. Además, el propósito de comunicar el “tema” es estimular el pensamiento del visitante.

Estos ocho puntos anteriores están basados en Ham (2006 y 2007); Leftridge (2006); National Park Service (1999); Larsen (2003); Merriman y Brochu (2003); y matizados tras un breve debate en la Lista de Discusión de la AIP (Morales y Ham, 2008).

Aunado a lo anterior es importante mencionar que para formular una estrategia de comunicación que pueda dar como resultado una actividad interpretativa primero es necesario conocer la metodología que debe tener la interpretación. En la actualidad se fundamenta en los planteamientos del investigador Sam Ham, quien postula que para hacer más efectiva la comunicación ésta debería tener en cuenta y aplicar ciertos aspectos de la psicología cognitiva

(Morales, Guerra y Serantes 2009). La metodología de la interpretación tiene que ajustarse a una realidad muy completa (Ham, 1992):

- a) El visitante se encuentra disfrutando de su tiempo libre, y
- b) “no es cautivo”, no está obligado.

El concepto de “cautivo” y “no cautivo” hace referencia al hecho de sentirse o no obligado a poner atención (Ham, 2005), sin embargo, el mayor error que los intérpretes tienen con esta idea es pensar que “cautivo” y “no cautivo” se refieren a diferentes tipos de personas, siendo que la misma persona puede ser ambos tipos de audiencias en un mismo día. Un segundo error que tienen los intérpretes es pensar en “cautivos” y “no cautivos” como si dependiera de diferentes lugares, siendo que no lo son (Ham, 2005). Para poder transformar a un visitante “no cautivo” en uno “cautivo,” Sam Ham (1983, 2006) propuso hace años aplicar las bases de la psicología cognitiva, puesto que así se podría “sintonizar” con el visitante de forma más efectiva, teniendo en cuenta cómo percibe, selecciona, procesa, almacena e integra la información en sus estructuras mentales, reforzando sus creencias o produciendo otras nuevas (Morales, Guerra y Serantes 2009).

La interpretación debe cuidar que, en el resultado final de cara al público, se cumplan las siguientes consideraciones (Ham, 1992):

1. Amena: agradable, atractiva, con poder para captar la atención. Si no se da este primer pasó, el resto del esfuerzo resultará estéril.
2. Relevante para el público, en dos aspectos:
  - Significativa, con mensajes comprensibles que evoquen significados claros en la mente del público.
  - Personal, relevante para el ego del visitante, que lo involucre y tenga en cuenta sus experiencias personales. Así se consigue mantener la atención.
3. Organizada: en un guion o esquema conceptual lógico. La estructura donde van las ideas debe facilitar que el público “siga el hilo” sin perderse, y que le ayude a organizar la información en su mente (por ejemplo, ordenando las ideas de forma jerárquica, en orden cronológico, o siguiendo una narrativa como la estrategia de un cuento). Y para que este esquema sea realmente efectivo se debe aplicar como norma el que siempre haya menos de cinco subtemas enunciados (para evitar el efecto de “mezcolanza de ideas”).

4. Temática: con esta expresión, Ham se refiere a que el mensaje interpretativo debe tener una idea o tema claro y definido. La construcción de esta idea es equivalente a la de una oración, con sujeto, verbo y predicado (oración-tema). Esta frase debe ser formulada como una afirmación que sintetice la idea principal del mensaje, es la noticia principal que representará el sentido y la esencia de los valores del lugar. Y si el tema es potente, provocará pensamientos más profundos (Ham, 2007).

Basándose en la obra de Ham (1992), *Environmental interpretation: A practical guide for people with big ideas and small budgets*, la NAI (National Association for Interpretation) retoma las consideraciones que en su momento se contemplaron (amena, relevante, organizada y temática) y añade propósito como un punto crítico para el éxito y la frase *“You make the difference”* haciendo referencia al trabajo que desempeña cada intérprete, de tal manera que al ser leída cada una de estas palabras por sus siglas en inglés se formaría la palabra *“POETRY”*, haciendo referencia a que la interpretación es un arte.

La interpretación tiene que crear conexiones entre el recurso y la audiencia, estas conexiones bien logradas serán las que más tarde recuerde el visitante después de su visita, más allá de todos los datos, fechas o nombres que se le pudieron haber proporcionado. La interpretación significativa y relevante sintoniza con los corazones y las mentes del público y responde a la pregunta *“¿Por qué tendría que preocuparme?”* (Morales, Guerra y Serantes 2009).

Morales, Guerra y Serantes (2009) mencionan que las oportunidades para que los visitantes conecten de modo significativo con el recurso surgen cuando un intérprete vincula con efectividad los recursos tangibles de un sitio con los significados intangibles que esos recursos tienden a representar en la mente de cada visitante, y ¿a qué nos referimos con tangible e intangible? Pues bien ocupamos la palabra tangible cuando nos referimos a todas aquellas cosas que somos capaces de poder apreciar con todos nuestros sentidos, es decir, las podemos ver, tocar, oler, probar u oír. Mientras que la palabra intangible hace referencia a todo aquello que no podemos percibir con alguno de nuestros sentidos pero tenemos la noción de que existe. Conectar los recursos tangibles con lo intangible (lo que representan) hará que los recursos adquieran un valor más relevante para los visitantes.

Retomando los principios de Freeman Tilden (2006) y las consideraciones propuestas por Sam Ham (1992) y retomadas por la NAI puede reconocerse fácilmente a la interpretación de cualquier otra forma de presentar el patrimonio a la audiencia.

Cuando se conoce cómo se presentará el patrimonio a la audiencia es imperioso conocer bajo qué tipo medio interpretativo debe de abordarse, esto con el fin de conocer cuáles son las opciones que se tienen para mostrar el patrimonio.

#### **1.4.- Medios de interpretación**

Básicamente existen dos formas de entregar interpretación: servicios personales y medios no personales. Los servicios personales brindan la oportunidad de que los visitantes interactúen con un intérprete, es decir, incluye entre otras cosas, contactos informales, charlas, recorridos guiados y demostraciones. Los medios no personales son folletos, periódicos, audio tours y paneles de exhibición (National Park Service, 2007).

#### **1.5.- Fines de la interpretación**

Morales (2008) menciona que los fines de la interpretación son los que se enlistan a continuación:

- **Para el lugar:** Contribuir a la conservación del sitio.
- **Para las instituciones:** Mejorar la gestión y el aprovechamiento educativo y recreativo.
- **Para el visitante:** Enriquecer su visita con significados, para que adopte una actitud de custodia.

#### **1.6.- Interpretación como proceso**

Una de las descripciones más útiles del proceso interpretativo es la que plantea el *National Park Service* (adaptado de Larsen, 2003):

- a. Definir el sitio tangible, objeto, persona o acontecimiento que se pretende que el público aprecie y respete. Debe analizarse exhaustivamente toda la información

necesaria. Normalmente, se revisarán una serie de datos y se identificarán los lugares y objetos a interpretar.

- b. Identificar los significados intangibles que enlazan con los atributos tangibles del recurso. Esto se consigue preguntándose “¿qué representa esto?”.
- c. Identificar los conceptos universales: ideas intangibles importantes para la mayoría de las personas. En la lista de “intangibles” hay que encontrar aquellos que posean más fuerza, los que representen valores universales para casi toda la audiencia.
- d. Identificar las características del público. Es crucial saber cuáles son las características de la audiencia, pues así se podrán seleccionar las técnicas más adecuadas y ajustar mejor el estilo del mensaje. Si se conoce al público, puede hacerse más relevante el mensaje, brindando mejores ejemplos, analogías y comparaciones.
- e. Determinar la idea central o “tema interpretativo”, incluyendo en ella un concepto de valor universal.
- f. Seleccionar técnicas interpretativas que ayuden a conectar al visitante de forma intelectual y emocional con los significados, relacionándolos con la idea central.
- g. Presentar al público las ideas de forma cohesiva usando la oración-tema, desarrollando oportunidades para establecer conexiones (intelectuales y emocionales) y reforzando esa idea central.

## **1.7.- Los tres pilares de la interpretación**

Existen varias maneras de visualizar las relaciones entre los elementos que componen la interpretación. A continuación se describen tres. La ecuación interpretativa describe la relación como si fuese una fórmula matemática donde la combinación adecuada de los elementos da como resultado una oportunidad interpretativa. El triángulo interpretativo muestra que los elementos tienen que estar equilibrados para producir el efecto deseado. El último modelo describe la interpretación como un arte, compuesto por elementos que se pueden enseñar (Morales, Guerra y Serantes, 2009).

### **1.7.1.- La ecuación interpretativa: (CR + CA) TA = OI**

El Conocimiento del Recurso que posee un intérprete (CR), combinado con su Conocimiento de la Audiencia (CA), se tiene que conjugar con una Técnica Apropriada (TA) para proporcionar una oportunidad interpretativa (OI). Cuanto mayor sea el conocimiento del recurso y de la



audiencia por parte del intérprete, y cuanto más apropiadas sean las técnicas para presentar ese conocimiento, habrá más probabilidades de brindar a los visitantes una oportunidad para que formen sus propias conexiones personales con el recurso. Aunque está claro que es imposible representar un producto interpretativo en su totalidad con una fórmula, la ecuación interpretativa es una abstracción útil para ayudar a recordar los ingredientes clave de una buena interpretación y cómo se relacionan entre ellos.

### 1.7.2.- El triángulo interpretativo



El triángulo interpretativo es una de las formas en la que pueden visualizarse los pilares de la interpretación, fue propuesta por *National Park Service* (Bacher et al., 2007) a partir de un triángulo, como apoyo visual, debido a que en él se observa mejor el equilibrio y la aplicación adecuados de estos tres elementos para que pueda saltar la “chispa” de la oportunidad interpretativa. Sin el apropiado equilibrio no se tiene éxito, si el intérprete conoce el recurso, pero sabe poco o nada de la audiencia, o considera que todos los que llegan al sitio tienen los mismos intereses y motivaciones, puede que seleccione una técnica inapropiada o poco eficaz para esa audiencia (Mendoza, Umbral y Arévalo, 2011).

### 1.7.3.- La interpretación como ARTE

La tercera forma de visualizar la metodología de la interpretación entre los pilares de la interpretación efectiva es concebir una combinación de conocimiento e intuición, como si se tratara de una expresión artística. En este caso, la interpretación es un ARTE, que combina

muchas ARTes donde la audiencia es A, el recurso R y las técnicas adecuadas T. De estos tres modelos que se presentaron, lo importante no es como se les recuerde, sino que cuando se diseñe un producto interpretativo, estos sean aplicados adecuadamente (Morales, Guerra y Serantes, 2009).

Ahora que conocemos los pilares de la interpretación el siguiente paso será continuar con el proceso interpretativo de una forma más exhaustiva, para ello debe presentarse la información del elemento a interpretar, de manera que cumpla con las consideraciones de la interpretación para que la audiencia comprenda el valor de lo presentado y de su contenido.

Existe otra consideración de gran importancia para poder continuar con el proceso interpretativo, esta es la “brevedad”. Retomando a Sam Ham (1992) y su concepto de público “cautivo” y “no cautivo” es importante tomar en cuenta que las personas en su tiempo libre no están dispuestas a leer por mucho tiempo ni a escuchar largos discursos, por ello, debe considerarse la brevedad que dura una visita y, por tanto, lo efímero que podría resultar el programa interpretativo.

Sin embargo, existen cinco conceptos que ayudarán a resolver esta característica, que fueron propuestos por Sam Ham (2005) y son los siguientes:

### 1. EL ATRACTIVO

Como primer paso para llegar con el mensaje al público, hay que entrar en contacto con él. El atraer la atención del público hacia los programas interpretativos depende de varios factores:

- La promoción que se realice de los distintos programas.
- La estética de los programas y los servicios interpretativos, que debe contribuir a una alta expectativa de provecho (porque invita, inspira u ofrece algo útil).
- El medio de interpretación a utilizar.
- El grado de "esfuerzo percibido" por los visitantes. Unos decidirán asistir a programas de más de una hora, mientras que otros querrán emplear menos de media hora, por ejemplo.

|  |
|--|
| Efectividad = expectativa de provecho/esfuerzo requerido |
|--|

Si primero no se atrae y mantiene la atención del visitante, luego no se podrá pretender que entienda y retenga cierta información

## 2. MENSAJE COMPRENSIBLE

Para que el mensaje sea comprensible ha de posibilitar que las personas puedan recordar otros hechos, e implica un entendimiento conceptual; es decir, los conceptos tienen que tener significado. La comprensión mejora con relación al número de asociaciones semánticas que una persona tenga para un determinado universo. Por lo tanto, a mayor significado, mayor interés en un mensaje interpretativo –porque puede entenderse–. El hecho de poder entender un mensaje dependerá de la educación y la cultura del sujeto, y en ese sentido es personal –sólo se ve la realidad a través de los propios ojos, y según la información previa que tengamos en nuestra memoria (Tilden, 2006).

## 3. MENSAJE RELEVANTE AL EGO

Que la información sea relevante al ego de las personas es mucho más importante que posea un significado (que sea comprensible), pues tiene que ver con el grado en el cual el “yo” se relaciona con la materia en cuestión. Un guía puede utilizar términos simples y lograr que todos entiendan su mensaje, pero si no lo hace interesante para el ego de los individuos que tiene delante, por mucho que le entiendan la gente desconectará y dejará de prestar atención.

Según Tilden (2006), las presentaciones que conllevan información importante para las experiencias comunes de la audiencia ganarán mayor atención (todas aquellas que tengan que ver con hechos de la vida cotidiana, por ejemplo). La información que tiene una relevancia personal es codificada con mayor profundidad que otras y, por tanto, se recordará con mayor facilidad. Un mensaje será relevante al ego e interesante de forma personal si alude directamente al sujeto –“usted”– o si contiene de relevancia personal o conceptos de valor universal.

Así como el concepto anterior –mensaje comprensible– dependía de la educación y la cultura, el hecho de que un mensaje sea relevante depende de las experiencias pasadas del receptor, pero de forma mucho más personal (nombres, personas conocidas, valores, estilo semántico, intereses concretos del sujeto, alusiones a su vida familiar, etc.) y todos los factores que permanentemente existen en su memoria.

Ejemplos son frases tales como "Bajo sus pies hay un cementerio", "Los pétalos de esta flor son tan grandes como la palma de su mano", "Cuando usted no había nacido, los pájaros ya anidaban en este árbol", etc. Los procesos naturales pueden hacerse análogos a los fenómenos humanos: de una hoja puede decirse que es una "industria azucarera", de un volcán que es "como un grano en nuestra piel", que "si la Tierra fuese como una pelota de fútbol, su corteza sería tan delgada como una hoja de papel", etc.

Es de suma importancia identificar los “**conceptos universales**” relacionados con el recurso a interpretar. Estos conceptos, importantes para la mayoría de las personas (como paz, guerra, amor, familia, vida, muerte, defensa, protección, opresión, libertad, etc.) son los que darán la fuerza necesaria al mensaje e irán más allá de la mera descripción de los atributos tangibles.

#### 4. UN GUIÓN LÓGICO

Es la línea argumental estructurada en secuencias lógicas para que la información "encaje" en un contexto asimilable. Las presentaciones deben permitir su integración en un esquema que ayude al receptor a organizar y entender las conexiones entre los "paquetes" de información.

El guion tiene que ir en la estructura de la presentación; es el esquema conceptual de referencia; y si no se da este esquema o no está suficientemente claro —el estilo del guion—, el receptor intentará componerlo él mismo, incluso haciendo preguntas al presentador. Ham (1992) destaca los siguientes puntos con respecto a la organización del guion:

- Hay que mantener las ideas en un mínimo manejable (el concepto de "capacidad de absorción" de Tilden), por lo que se aconseja que cualquier presentación (charla, audiovisual, itinerario, exhibición, etc.) **tenga cinco o menos** ideas o puntos a tratar.
- Se pone más atención a la información rica en asociaciones, mientras que se tiende a ignorar la información fuera de contexto.
- Un buen guión facilitará que la nueva información tenga significado (que sea comprensible) y sea relevante al sujeto (interesante) sólo en la medida en que esa información sea congruente con dicho esquema conceptual o guión.
- Una vez establecido, ese esquema es utilizado por la audiencia para juzgar el interés de la información posterior.

- La información que no se procesa inmediatamente en el marco conceptual se pierde en un período relativamente corto.
- La gente puede controlar conscientemente la atención sobre la base de "pistas" que contribuyan a dar contexto y a facilitar el procesamiento.

Por tanto, la cantidad y el tipo de información presentada en una actividad interpretativa, puede no ser tan importante como el guión utilizado para presentarla. Esquemas conceptuales o guiones típicos son las formas de relato secuencial (siguiendo la estrategia y fases de un cuento), narración cronológica, información en categorías –títulos, subtítulos y párrafos subordinados–, y descripción de procesos generales para llegar a hechos particulares.

### 5. LA IDEA CENTRAL (Oración-Tema)

En su libro *Interpretación Ambiental. Una Guía Práctica*, Sam Ham (1992) describe con bastante claridad el significado y utilidad de este concepto. El tema interpretativo es la idea central del mensaje, lo que el público debería entender con claridad como “el meollo” de una presentación. Por lo tanto, la forma final del tema tiene que estar diseñada –redactada– como una **oración completa**, es decir, con acción, con sujeto, verbo y predicado; una frase que exprese una afirmación y que se pueda convertir en una creencia (en el sentido de una convicción). Los textos y relatos tienen que girar en torno a esa idea central. Si se enuncia claramente al principio y se repite al final –en la conclusión–, el público la recordará más.

Lewis (1981) indica que todo tema debería:

- Estar constituido por una oración simple, breve y completa;
- Contener una sola idea;
- Ser específico; y
- Ser interesante y motivador.

Toda vez que se conoce y comprende el proceso de la interpretación, deberá de conocerse como elaborar el tema interpretativo, es decir, la parte medular de la interpretación.

Existe un procedimiento para la creación de la oración- tema, elaborado por Morales (2009) y que se cita a continuación:

1. Determinar el tópico o asunto de la presentación: "De qué quiero hablar". Por ejemplo, "quiero hablar de **Los enterramientos prehistóricos**"..., ése es mi tópico.
2. Determinar el tópico específico: "Qué quiero hablar de los enterramientos prehistóricos". Por ejemplo, "quiero hablar de **Los enterramientos de los neandertales**"..., ése es mi tópico específico.
3. Formular la oración-tema (redactarla, escribirla): "Qué quiero que el visitante comprenda de estos enterramientos neandertales". Por ejemplo, "quiero que la gente sepa que **El ajuar funerario de los neandertales evidencia que tenían una espiritualidad muy similar a los cromagnones**"..., éste es el tema. Esta frase –tal cual– será la que aparezca en la presentación.

Por último, es importante hacer mención de las ventajas del uso de oración-tema propuestas por Sam Ham (1992), (citado en Morales, 2009):

1. Da dirección (al intérprete): Ayuda a saber qué hace falta averiguar para desarrollar la presentación completa; y enfoca la atención durante la presentación (si es oral) o la redacción (en el caso de textos para una exhibición, por ejemplo). Por lo tanto, reduce bastante el trabajo de preparación y facilita la presentación.
2. Ayuda al público a comprender el mensaje: Este aspecto es obvio, pues contribuye a centrar la atención; el tema es el adhesivo para esas cinco o menos partes de la presentación. Y si el tema es potente, provocativo, estimulará el pensamiento.
3. Puede servir de título: Si la frase está bien redactada, es corta, agradable, provocativa o poética, puede utilizarse como encabezamiento de cualquier presentación (por otro lado, es lo más aconsejable). Si de un tema se derivasen subtemas, éstos podrían también utilizarse como subtítulos (cinco o menos subtítulos).

### **1.8.- Competencias de la interpretación**

La interpretación en el patrimonio natural, sitios históricos, arqueológicos y culturales ha demostrado ser un apoyo importante para la preservación de los mismos. Siendo la conservación de los recursos patrimoniales la meta principal de la interpretación, los trabajadores en este campo (intérpretes o técnicos en interpretación) tienen la misión de conseguir que su audiencia (los visitantes) se interese por el patrimonio que visita, en primer lugar, para que pueda surgir

en ellos una actitud de aprecio y custodia hacia esos recursos. En segundo lugar, la interpretación da sentido y justifica los esfuerzos para la conservación de lugares y objetos de valor patrimonial (naturales o culturales) puesto que ayuda a que el público descubra los significados e importancia de dichos recursos (Morales, Guerra y Serantes 2009).

Esta competencia requiere que los intérpretes comprendan la esencia de esta disciplina, sus estándares profesionales, cómo evaluar la interpretación, y cómo funciona el proceso de la interpretación efectiva. Cabe destacar que estos conocimientos no son estáticos, y evolucionarán constantemente a lo largo del tiempo. Algunos aspectos que todo intérprete tendría que tener en consideración son los mencionados por Morales, Guerra y Serantes (2009) y el *National Park Service* (Bacher et al., 2007) y que se muestran a continuación:

- Comprender su misión como mediadores en el proceso de generar conexiones entre los significados del recurso y los intereses de la audiencia.
- Comprender la importancia de los tres pilares de la interpretación y las relaciones equilibradas entre sus componentes: conocimiento del recurso, conocimiento de la audiencia y las técnicas interpretativas, para diseñar productos y actividades de interpretación bien fundamentados en estos tres elementos.
- Comprender y ser capaces de aplicar en la metodología del trabajo los fundamentos teóricos enunciados por Ham, según los cuales, la interpretación es Amena, Relevante, Organizada y Temática. Adicionalmente se podrán adherir los planteados por la NAI.
- Ser capaces de desarrollar de forma cohesiva una idea central (oración-tema) en sus productos y actividades de interpretación, así como de comprender la importancia y utilidad de la interpretación temática.
- Comprender y reconocer las oportunidades para aplicar las técnicas necesarias para que la audiencia realice sus propias conexiones intelectuales y emocionales con los significados del recurso que es interpretado.
- Estar resueltos a reflexionar sobre los principios, las bases metodológicas, el proceso de interpretación y sus mejores prácticas, profundizando en su conocimiento para aplicar estos avances y madurez profesional en todas las actividades interpretativas.
- Desarrollar y aplicar las técnicas necesarias para evaluar cuantitativa y cualitativamente los éxitos y fracasos de sus productos y actividades de interpretación con el objetivo de optimizarlos.

Una vez que se conocen los postulados, principios y misión de la interpretación, puede continuarse con el conocimiento de la metodología para hacer la interpretación. Esta última puede entenderse como un proceso creativo, de éste pueden aprenderse ciertas técnicas y lo restante dependerá del ingenio y la creatividad del intérprete, de ahí que la interpretación también pueda ser considerada un arte. (Mendoza, Umbral y Arévalo, 2011)

Cuando quiere brindarse una oportunidad interpretativa es fundamental combinar tres aspectos esenciales, el conocimiento del recurso, el conocimiento de la audiencia y las técnicas interpretativas apropiadas. Estos tres ejes serán la base para poder desarrollar un servicio interpretativo efectivo.

### **1.8.1.- Competencia en el conocimiento del recurso**

Cuando pretende traducirse de una manera adecuada los significados de los objetos y de los recursos patrimoniales, los intérpretes deben conocerlos lo suficiente como para hablar o escribir con claridad, propiedad y rigor (Morales, Guerra y Serantes, 2009).

La misión de los intérpretes es facilitar las conexiones entre los intereses del público y los significados del recurso. Tal labor es imposible si no se cuenta con conocimientos sólidos y precisos de él. Los conocimientos del recurso son los cimientos o la materia prima sobre la que se construyen los servicios interpretativos. La interpretación es revelación basada en información, pero la información no es interpretación (Tilden, 2006 en Mendoza, Umbral y Arévalo, 2011).

La interpretación utiliza conocimientos multidisciplinarios para facilitar que diferentes tipos de público establezcan conexiones relevantes y significativas con los recursos patrimoniales del lugar que visitan es por eso que los intérpretes de cualquier nivel deben conocer a fondo los avances de la investigación, los rasgos tangibles y conceptos asociados, el contexto, interrelaciones, procesos, valores humanísticos y otros significados que tengan que ver con el recurso, así como las condiciones pasadas y presentes del mismo, y tener la habilidad de interpretarlas para todos los visitantes. Por tanto, para adquirir este conocimiento es necesario contar con un acervo cultural adecuado y asegurarse de la validez y exactitud de cualquier información que se utilice en los servicios interpretativos pues esto favorecerá el descubrimiento de un mayor número de conexiones entre el recurso y los visitantes (Morales, Guerra y Serantes, 2009).



Pero también la información sobre el recurso se puede adquirir hablando con gente que posea experiencia en el sitio (los empleados más antiguos, investigadores, conservadores e historiadores).

Cuando se desarrolle el material interpretativo debe tenerse cuidado de evitar la tendencia a exagerar o a enfocar la información de forma sesgada o subjetiva, ya que el estar inmerso en el sitio proporciona al intérprete la posibilidad de explorar de primera mano los significados de los recursos del lugar, por ello los intérpretes deberían examinar su propia relación con esos significados antes de intentar interpretarlos para su audiencia.

### **1.8.2.- Competencia en el Conocimiento de la Audiencia.**

Un intérprete debe conocer a su audiencia aun sin haberla visto antes, pues desde el desarrollo de los productos interpretativos es esencial conocerlos para así brindarles experiencias que sean capaces de satisfacer sus necesidades, les resulten gratas y les dé la oportunidad de crear una conexión con los significados e importancia del sitio.

Si el intérprete no tiene información sobre la audiencia, lo que puede proporcionar es la oportunidad de que la audiencia se preocupe menos por el lugar, y eso es algo que ningún intérprete se debe permitir (Bacher, et al., 2007).

Entender y respetar las razones por las que los visitantes asisten a unos sitios en especial es importante, ya que el recurso tiene algún valor para ellos (por eso están en él), sea éste recreativo, de conocimiento o de simple contemplación. Además, es importante conocer “en qué punto se encuentran” con respecto a su conocimiento del sitio ya que se podría estar imponiendo interpretación a un visitante que tan sólo quería una breve información (no todos los visitantes requieren una experiencia interpretativa “intensiva”) (Morales, Guerra y Serantes, 2009).

Aunado a esto debe tenerse en cuenta los derechos del visitante, ya sea que se trate de una visita *in situ* o virtual, los visitantes tienen derecho a:

- que se respete su privacidad e independencia;
- mantener y expresar sus propios valores;
- ser tratados con cortesía y consideración;
- recibir una información precisa y equilibrada.

Un buen conocimiento de la audiencia permite darnos cuenta de cuándo dejar que el visitante y el recurso interactúen por su cuenta y cuándo, cómo y dónde es conveniente el uso de la interpretación para ayudarlo a descubrir nuevos o renovados significados en el recurso (Morales, Guerra y Serantes, 2009, Bacher, et al., 2007).

Cuando se dice que es esencial que el intérprete conozca a su audiencia, significa saber cómo la gente aprende y se comunica, además de identificar sus motivaciones, valores, creencias, expectativas y experiencias previas. A partir de este conocimiento, el intérprete logra crear las oportunidades interpretativas, identifica qué técnica es la adecuada, así como la complejidad de la información a traducir, el estilo y la forma de su presentación (Morales, Guerra y Serantes, 2009, Mendoza, Umbral y Arévalo, 2011). Entender las muchas motivaciones para visitar un lugar (influencias y perspectivas psicológicas, sociales, culturales, económicas, políticas, religiosas, históricas y filosóficas) y las actitudes que tienen los visitantes sobre el recurso, pueden ser elementos muy importantes para lograr que la interpretación sea relevante al mayor número posible de visitantes.

Esta información debe buscarse en fuentes variadas, estudios de perfil del visitante, estudios del público, y usos del lugar. Algunos lugares cuentan con información demográfica oficial o informes sobre los visitantes. Pero si no llegara a tenerse, puede obtenerse aprovechando las conversaciones que pueden surgir entre el intérprete y los visitantes, o bien, preguntando directamente al público ¿qué le ha traído aquí? ¿Qué espera encontrar? ¿Qué espera que se lleven sus hijos? El intérprete que tome en cuenta las respuestas tendrá oportunidad de confeccionar productos interpretativos a la medida de los visitantes (Mendoza, Umbral y Arévalo, 2011). De igual manera, es importante determinar una audiencia potencial así cuanto más específica sea la comprensión del origen, necesidades, expectativas e intereses de la audiencia, más ajustado y más efectivo será el servicio interpretativo (Morales, Guerra y Serantes, 2009).

Una audiencia experta requiere un planteamiento distinto del que se da a los niños, personas mayores no expertas o visitantes extranjeros. Y, naturalmente, puede que un producto interpretativo dado tenga que contar con cualquier combinación de esos tipos de audiencia así como de muchos más.

Es fundamental recordar que por un conocimiento exhaustivo del recurso también se entiende un conocimiento exhaustivo de los distintos significados que los visitantes adscriben a ese recurso, por tanto, el conocimiento del recurso y el de la audiencia están conectados y son inseparables.

### **1.8.3.- Competencia en las Técnicas Adecuadas**

Declarar simplemente que un recurso es importante porque representa la lucha universal por la supervivencia, no proporciona a los visitantes una oportunidad de formar su propia conexión con lo que significa o hace importante el recurso. Sin embargo, el uso de técnicas como el relato de historias o las comparaciones, si son apropiadas para ese servicio en concreto, pueden proporcionar oportunidades para conectar con el recurso que podrían hacer que el visitante se preocupara por él, y quizás incluso quisiera contribuir a su cuidado (Bacher, et al., 2007).

La interpretación cuenta con una amplia variedad de técnicas que, aplicadas apropiadamente, pueden generar oportunidades para que el visitante “conecte” con el recurso, es decir, se seleccionarán las técnicas basadas siempre en los objetivos del programa, en el conocimiento de la audiencia y el del recurso con el fin de lograr la idoneidad de la técnica.

Hay varios factores a considerar respecto a la audiencia a la hora de seleccionar las técnicas, algunos más obvios que otros. La edad, lengua de origen, las cuestiones sobre accesibilidad y tipo de grupo (familia, amigos, extraños) son algunos de los primeros a considerar. Otros factores incluyen: lugar de residencia (rural, urbana, suburbana), diversidad cultural e influencias culturales, nivel educativo y cultural, condiciones del sitio, intereses, estilo de aprendizaje, género, tamaño del grupo, antecedentes socioeconómicos y etapa de la vida. Estas técnicas deben ser adecuadas para la audiencia y el recurso, deben evitarse las técnicas que puedan afectarle negativamente, tanto a corto como a largo plazo (Morales, Guerra y Serantes, 2009).

Es fundamental que las técnicas que se elijan sean las apropiadas para la audiencia y el recurso, pero también tienen que ser adecuadas al intérprete, deberá siempre hacer uso de sus habilidades y competencias para utilizar las técnicas con las que él se sienta cómodo y a la vez la audiencia con él.

Antes de seleccionar una técnica, el intérprete deberá haber identificado la idea central (oración-tema), los objetivos y la audiencia; así podrá estimar si esa técnica va a “encajar” en esa situación y tendrá que ser consciente de la aplicación de la misma. No deben adoptarse nuevas técnicas por el simple hecho de ser nuevas, deben examinarse cuidadosamente antes de ponerla en práctica y una vez que esté en marcha tendrá que evaluarse la certeza de la misma con el fin de conocer la efectividad de ese programa.

Morales, Guerra y Serantes (2009) proponen como algunas técnicas interpretativas las siguientes:

- Cuentos
- Citas de textos importantes
- Desarrollo de actividades prácticas
- Uso del humor
- Comparaciones y analogías
- Demostraciones
- Estrategias de preguntar y responder

La descripción continua de hechos no es una técnica, es información no interpretación. El intérprete debe planificar las oportunidades específicas para que el público se inspire o para provocar sentimientos de asombro, pena, dolor, alegría, indignación, según convenga a su propósito. No debe perderse de vista que la técnica se selecciona en función del recurso del público y del intérprete.

No obstante, hay que tener presente que la interpretación también puede considerarse como un arte, compuesto por elementos que se pueden enseñar. Esta forma de pensar sobre la fusión de los elementos en la interpretación efectiva consiste en visualizar la combinación de conocimiento e intuición a través de la expresión artística. En este caso, la interpretación es un arte, que combina muchas otras, y todo arte se puede aprender hasta cierto punto; lo demás lo pone el intérprete con su estilo personal. (Mendoza, Umbral y Arévalo, 2011)

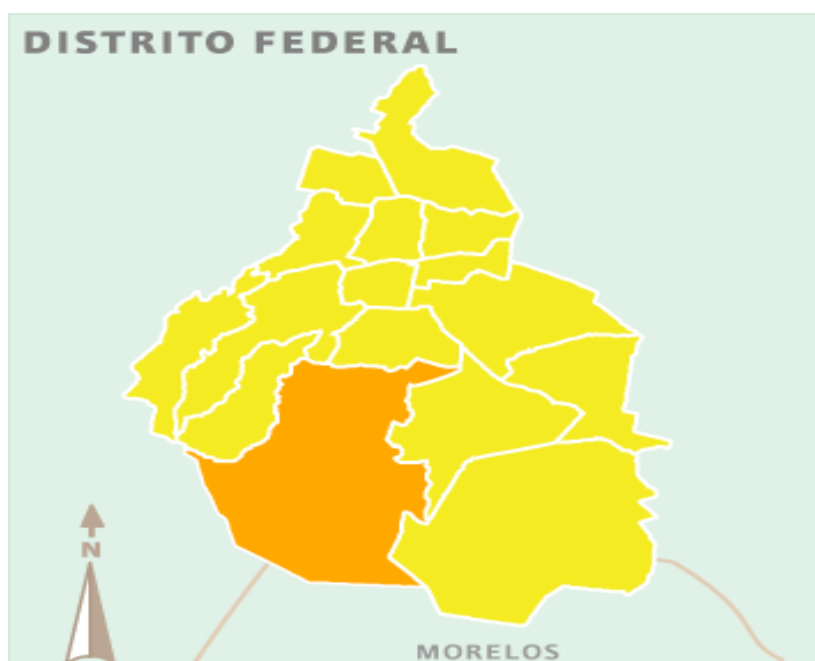
Desde su origen hasta la actualidad la interpretación ha sido de gran utilidad entre el patrimonio y la audiencia, ya que gracias a su metodología y a las aptitudes que los mediadores pueden desarrollar toda vez que conocen las competencias de la interpretación se podrá crear un vínculo entre el recurso y la audiencia creando mensajes significativos que favorezcan al recurso.

## CAPÍTULO II: RANCHO MÁGICO, PARQUE TEMÁTICO.

### 2.1.- Ubicación geográfica

Rancho Mágico se encuentra en la delegación Tlalpan, Ciudad de México. Esta delegación colinda al norte con las delegaciones Magdalena Contreras, Álvaro Obregón y Coyoacán, al Oriente con Xochimilco y Milpa Alta; al Sur con los municipios de Huitzilac (Morelos) y Santiago Tianguistenco (Estado de México), al Poniente otra vez con Santiago Tianguistenco y con Xalatlaco, del mismo estado, así como con la Delegación Magdalena Contreras (fig. 1).

Figura No. 1 Ubicación geográfica de Tlalpan



Fuente: <http://siglo.inafed.gob.mx/enciclopedia/EMM09DF/delegaciones/09012a.html> 15/09/2018

La delegación Tlalpan posee una población de 607,545 habitantes, de los cuales 292,141 son hombres y 315,404 mujeres (INEGI, 2010). Cuenta con cinco tipos o subtipos de climas. El 32 por ciento de la superficie delegacional tiene clima templado subhúmedo con lluvias en verano y mayor humedad. El 6 por ciento de la superficie tiene clima templado subhúmedo con lluvias en verano y de media humedad. El 0.33 por ciento de la extensión territorial tiene una temperatura templada subhúmeda con lluvias en verano y de menor humedad. En el 17.7 por ciento predomina la atmósfera semifría húmeda con abundantes lluvias en verano. En el 44 por

ciento de la demarcación hay clima semifrío subhúmedo con lluvias en verano, de mayor humedad.

De este modo, el clima varía de templado subhúmedo en la parte norte a semifrío subhúmedo conforme aumenta la altitud hasta tornarse semifrío húmedo en las partes más altas. Las temperaturas medias anuales se registran en las partes más bajas y oscilan entre los 10 y 12 grados centígrados, mientras que en las regiones con mayor altitud son inferiores a los 8 grados centígrados (INAFED, 1996).

Tlalpan cuenta con una gran variedad de árboles, la mayor parte de su flora está constituida por el llamado “Palo Loco” en forma extensa y cubre todo el Pedregal. Esta especie es una variedad de matorral heterogéneo con diferencias de su composición floral. En las zonas montañosas se hallan los bosques de coníferas y diversas especies de cedros. La vegetación arbórea está integrada por el madroño, cuchara y huejote. Solamente en las cimas de los cerros crece una variedad de helechos y musgos. También se produce pirul y encino de varias especies duras principalmente. Le sigue la variedad del pino, al sur y sureste del Xitle, y en las regiones altas del Ajusco. Por último, se dan variedades de ocote, jacalote, oyamel y aile (INAFED, 1996).

La fauna silvestre tiene su pleno desarrollo dentro del Pedregal porque en las fisuras de las rocas existe la vegetación del zacatón y palo loco, lo que propicia la proliferación de los roedores como el tlacuache, conejo, ardilla, armadillo y tuza, aunque en las regiones altas y apartadas existen mamíferos como el zorrillo y el coyote (INAFED, 1996).

El ambiente físico de Tlalpan constituye un elemento clave para que ahí se haya creado Rancho Mágico.

## 2.2.- Rancho Mágico: Historia

Rancho Mágico se localiza en la Carretera Libre a Cuernavaca km 31.5, Camino Real al Oyameyo #50, Col. San Miguel Topilejo, Deleg. Tlalpan, código postal 14500, CDMX (fig.2)

Figura No. 2: Ubicación geográfica de Rancho Mágico.



Fuente: <https://www.google.com.mx/maps/place/Rancho+M%C3%A1gico/@19.1704835,99.296824,11z> 05/10/2018

El parque temático Rancho Mágico está ubicado en un Predio o Instalaciones que Manejan Vida Silvestre de manera confinada fuera de su hábitat natural (PIMV), lugar que fue fundado por la familia del Río en el año 2004.

En el 2003, el contador Raymundo del Río adquirió el predio donde comenzaría a edificar un rancho de descanso para él y su familia, pero la visión cambiaría, y es así que decide utilizar el rancho para abrir una granja eco-didáctica, esto sustentado por el gusto a los animales de sus hijos y la visión pedagógica de su esposa.

En un inicio el rancho fue nombrado “Old McDonald Fam” en honor a una canción homónima que le gustaba a su hija y el predio contaba con solo media hectárea de terreno, así como diez diferentes especies de animales.

El propósito original de la granja era abrir sus puertas a visitas escolares para mostrar a los animales y fomentar la educación ambiental, ese propósito se llevó a cabo en el año 2004, cuando se recibe a la primera escuela en un recorrido de cuatro horas y donde se exhibieron únicamente vacas, gallinas, borregos, patos, entre otras especies de granja. Sin embargo, poco a poco se fueron adquiriendo terrenos aledaños hasta lograr las seis hectáreas con las que cuenta actualmente y las que lo han llevado a convertirse en el parque temático más grande de la Ciudad de México.

Fue en el año 2004 cuando decide cambiarle el nombre de “Old McDonald Fam” por Rancho Mágico, y a partir de esa fecha hasta el año 2008 únicamente se recibían recorridos escolares de cuatro y seis horas. En el 2008 se toma la decisión de operar el parque los fines de semana y días festivos.

### **2.3.- Rancho Mágico: Institución**

Rancho Mágico es una PIMVS formada desde el 2004 brinda sus servicios de recreación y educación ambiental a todo público, así como su labor en la reproducción, conservación, docencia y mantenimiento en especies en peligro de extinción y carismáticas para el ser humano, tanto de granja como silvestres. Como institución cuenta con elementos que ayudan a direccionar el rumbo a las acciones para garantizar el mejor funcionamiento de sí mismo, los cuales se presentan a continuación:

- Misión: Compartir nuestro conocimiento de la vida animal y fomentar el cuidado, respeto y la interacción con los animales. Así como contribuir a la mejora continua de nuestros colaboradores.
- Visión: Ser un parque líder con altos estándares de calidad y servicio, fomentado la ecología, cultura e integración familiar en contacto con la naturaleza.
- Objetivo: Acercar a nuestros invitados a la naturaleza, fomentar el respeto a los animales; que los conozcan y que interactúen con ellos.
- Función: Fomentamos la unión familiar invitando a participar a todos los integrantes de la familia en nuestras actividades y talleres.
- Valores:
  - ❖ Honestidad: Actuar con claridad ejerciendo nuestros valores.



❖ Integridad: Trabajar en conjunto con los valores establecidos para lograr la satisfacción absoluta de nuestros clientes y colaboradores.

❖ Responsabilidad: ofrecer a cada uno de nuestros visitantes una experiencia inolvidable donde puedan disfrutar de la naturaleza y la convivencia responsable con nuestros animales.

❖ Trabajo en equipo: Fomentamos trabajar en conjunto para lograr el desarrollo y crecimiento de nuestros colaboradores.

Actualmente (2018) cuenta con diferentes atracciones para toda la familia y se divide en cinco ranchos y un bosque:

1. Rancho Miniatura: donde se encuentra el serpentario, la zona de corrales de animales de granja y silvestres, guardería, contacto con conejos, incubadoras, taller de maíz, taller de dulce tradicional, taller de manualidades, taller de morfología, taller de clínica veterinaria, descenso y circuito de cables.
2. Rancho Extremo: en el cual se ubican el bolodromo terrestre, la resbaladilla acuática, toro mecánico, guanacos, llamas, borregos, dromedario, faisanes, zona de incubadoras y estación de tractor.
3. Rancho Picnic: en el que están establecidos los inflables, skyzone, eurobunguee, laberinto, monta en mini house, trenecito infantil, bolodromo acuático y resbaladilla gigante.
4. Rancho Gigante: en donde se encuentran los burros, la zona de huerto, eco vivero, toros, avestruz, felinos, emús, puercos, taller de queso, taller de pizza, lémures e iguanas, bioterio, caballos, monta en picadero, conejos, buhario, halcones, perrito de la pradera, chinchillas, cancha de fut bol, tirolesa para adultos y contacto animal.
5. Rancho divertido: adonde están los juegos mecánicos, juegos de madera, alberca de pelotas, arenero y circuito de rollers.
6. Bosque Mágico: donde se pueden observar algunos animales como los coatis, mapaches, osos, coyotes, ciervos axis, ciervos elk, zorra y puma.

A lo largo de las seis hectáreas con las que cuenta Rancho Mágico se albergan a más de 108 especies de animales de granja como borregos, vacas, conejos, pollos, toros, cabras, etc. sin

embargo también se cuenta con animales silvestres de los cinco continentes como tigres, caballos, faisanes, avestruces, lémures, entre otros que en vida libre sería muy difícil observarlos, no obstante, en este lugar es posible apreciarlos de cerca.

Se encuentra dividido en diferentes áreas: zona de reproducción y crianza, área administrativa, espacios de exhibición (los visitantes tienen acercamientos con los animales), talleres, juegos mecánicos, taquilla, cafetería, tienda de recuerdos y estacionamiento. Los animales en exhibición están confinados en diferentes hogares o albergues, cada uno está ambientado, incluso climatizado con los factores ambientales necesarios para la sobrevivencia de las especies, como la humedad, la cantidad de radiación solar que cae sobre la vegetación, así como el requerimiento de otras especies o cuerpos de agua. (fig. 3)

Figura No. 3: Croquis de Rancho Mágico.



Fuente: <https://www.ranchomagico.com.mx/mapa> 06/03/2019

### 2.3.1.- Personajes

Rancho Mágico se distingue de otros parques por contar con diversos personajes de animales que se usan para publicitar al parque hasta para animar a los visitantes. Estos dibujos animados están orientados a las especies carismáticas que se tienen en el rancho.



El Viejo  
Mc Donald



Tom



Liz



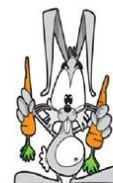
Maggie



Drakma



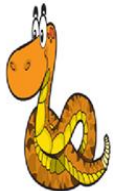
Cusco



Bony



Jackson



Zuzz



Booh



Shepard



Torkey



Fifus



Patricio



Max

### 2.4.- Las visitas en Rancho Mágico

Las visitas que se llevan a cabo en Rancho Mágico están enfocados a diferentes niveles escolares de la población, como preescolar, primaria, secundaria, preparatoria y universidad, así como otros grupos del sector público y privado, además de la organización de fiestas de cumpleaños o eventos especiales. La intención es acercar a los visitantes a la naturaleza, fomentar el respeto a los animales, que los conozcan e interactúen con ellos.

Fue hasta el 2008 donde decide abrirse el parque al público en general. A partir de entonces comienzan a brindarse recorridos guiados encabezados por personas a los que se les nombra vaqueros.

En sus inicios el Rancho Mágico no contaba con la infraestructura necesaria para poder ser visitado, pues únicamente tenía media hectárea de terreno, además la planeación del proyecto se fue dando conforme se traían a las especies animales y a las necesidades del rancho.

Rancho Mágico está abierto a diferentes sectores de la población, atiende a público general, público escolar (con sus respectivos paquetes), atiende además fiestas, eventos empresariales y eventos especiales ya sean públicos o privados.

La forma en la que los grupos organizados adquieren sus entradas al parque son las siguientes:

1. Llamando a marketing donde el cliente o prospecto de cliente deja sus datos para que el área de ventas se comuniquen con ellos y así puedan cerrar su venta.
2. La venta que hacen las vendedoras de campo, que son aquellas personas que se dedican a visitar escuelas y empresas principalmente de puerta en puerta para hablarles del parque y hacer un primer contacto con ellos.
3. Los teléfonos directos de Rancho Mágico donde el área de ventas toma la llamada y le dan el seguimiento o bien son prospectos que piden información en las encuestas que se aplican al término de la experiencia.

En cualquiera de los tres casos anteriores el área de ventas es la encargada de cerrar la venta y de dar seguimiento de la misma. Adicional a lo que está marcado en los paquetes esta área puede ofrecer más servicios o adaptarse a lo que el cliente le está solicitando como talleres, actividades, lunch, alimento para los animales (achicalada) o guías extras. Toda reservación requiere de un 10% de anticipo y una semana antes tendrá que estar liquidado el número de lunch en caso de haberlos solicitado o el 50% de la población que asistirá.

### **2.5.- Los guías (vaqueros)**

En 2016 logra concretarse el proyecto de servicio social para el Rancho Mágico, logrando así que año con año generaciones de servidores sociales eligieran ser parte del proyecto educativo. Dentro de este servicio están los guías-vaqueros.

Los guías-vaqueros son los encargados de realizar los recorridos por todo el Rancho y son jóvenes que oscilan entre los 16 y 27 años de edad, poseen interés por la conservación del ambiente, el contacto con la naturaleza, el desarrollo de habilidades y el conocimiento del mundo animal, por lo que disfrutan el trabajar con cualquier tipo de visitantes.

Los vaqueros son los encargados de mediar entre los elementos del rancho y sus visitantes al momento de transmitir el conocimiento de las especies que aquí residen. La mayoría de ellos son jóvenes que estudian el nivel medio superior y que en sus escuelas les ofertan una carrera

técnica como: biotecnología, producción industrial de alimentos, tecnología de la información y comunicación, recursos humanos, alimentos y bebidas, administración, agropecuario, horticultura, agroindustrias e informática por lo cual comenzaron en Rancho Mágico como servidores sociales para después quedarse a laborar aquí.

Sin embargo, el rancho no sólo cuenta con el valioso trabajo de jóvenes que estudian el nivel medio superior, también se encuentran los vaqueros que estudian a nivel superior las carreras de: arquitectura, biología, veterinaria, psicología, pedagogía y nutrición. Puede encontrarse también el perfil de los vaqueros que tienen estudios truncos (la prepa principalmente) y que por cuestiones familiares y económicas han comenzado a trabajar.

En cuanto a los vaqueros, el área encargada de ellos es el área de Servicios Educativos, misma que ha visto una serie de cambios a lo largo de la historia de Rancho Mágico, motivo por el cual el proceso de capacitación y evaluación de guías-vaqueros no ha sido constante ni se han encontrado los registros de las mismas. Actualmente (2018) se está trabajando con un plan de capacitación continua donde se les proporciona a los vaqueros datos científicos y curiosos de animales, dinámicas de integración, animación y recreación. Además de trabajar en expresión verbal y corporal, tonos de voz, etc.

La capacitación se lleva a cabo los fines de semana, en un horario de 9:00 am a 10:00 am, antes de que inicie la operatividad del parque, cuando se tratan de capacitaciones especiales para determinados eventos como curso de verano, escuelas que requieran de algún tema en especial, escuelas que tengan población con algún tipo de discapacidad, las capacitaciones se llevan a cabo entre semana de acuerdo con la operatividad.

### **2.5.1.- ¿Por qué vaqueros?**

Se les conoce como vaqueros a los guías de Rancho Mágico, porque son ellos los conocedores del lugar, y al ser un rancho la figura más representativa es un vaquero. Un vaquero cuenta con grandes habilidades que aplica tanto en el viejo oeste como en sus recorridos de día a día. Los vaqueros no sólo llevan ese título por la gran labor que desempeñan en el rancho, ni por ser la figura emblemática de un rancho, llevan ese nombre por su caracterización: visten de vaqueros (figura 4).

Figura No. 4: Vaqueros



Fuente: Elaboración propia. 18/09/2018

Los elementos que se investigaron (ubicación geográfica, historia, la institución, los personajes, las visitas guiadas y los guías) ayudaron a tener una visión global del parque y de los elementos que lo posicionan como el parque temático más grande de la ciudad de México y en el gusto de la audiencia. La información recabada con respecto a las visitas y a los vaqueros, ayudará al diseño del curso- taller.

## CAPITULO III: IDENTIFICACIÓN DE PERFILES (VISITANTE Y GUÍA)

### 3.1.- Perfil del visitante

De acuerdo a los pilares de la interpretación (Morales, Guerra y Serantes, 2009) toda vez que se conoce el recurso a interpretar el siguiente paso es conocer el destinatario de la interpretación.

Para poder definir cuáles son las técnicas apropiadas para llevar a cabo la interpretación, es necesario primero conocer a la audiencia a la que se le entregara la interpretación de este trabajo, por lo cual se hizo una encuesta y como instrumento se aplicó un cuestionario, dando como resultado las principales características de la audiencia.

Entre los aspectos que se necesitan saber de la audiencia para poder definir el tipo de técnicas a emplear están: su edad, su procedencia, su ocupación, su compañía, su propósito o motivo de visita, entre otros.

El cuestionario que se aplicó (ver anexo 1), estuvo compuesto por 16 preguntas, destinadas a conocer el perfil de visitante y 2 cuadros destinados a la valoración del diseño del recorrido y de las técnicas empleadas por el guía respectivamente. Para determinar el tamaño de la muestra, se optó por recurrir a la fórmula en la que las poblaciones son finitas, ya que se conocía el tamaño de la población (de los seis meses analizados los días sábado ingresaron 7204 personas y los días domingo 9863 personas) es decir de los visitantes que llegan a Rancho Mágico. Para determinar el número de visitantes que acuden al parque fue necesario analizar los datos de ingreso de seis meses (enero a julio) de las entradas de público general de los días sábado y domingo para obtener el número de visitantes en fin de semana y así con ayuda de la fórmula determinar cuántos se aplicarían por día.

La fórmula utilizada fue:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{d^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

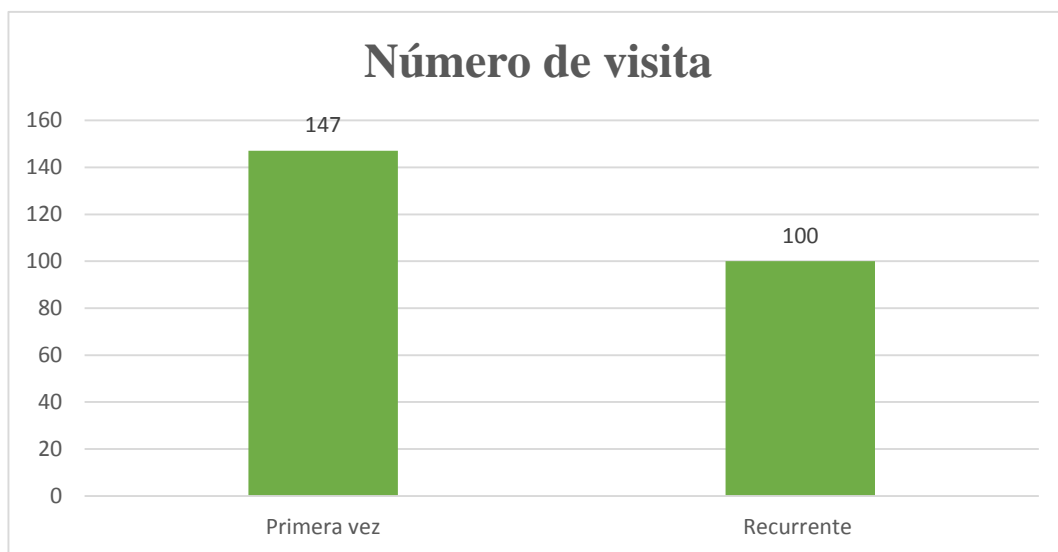
Donde N, es igual al total de la población;  $Z^2$ , es igual al nivel de seguridad; p, es igual a la proporción esperada; “q”, es igual a la probabilidad en contra, por último, “d”, equivale a la precisión.

Con la aplicación de la fórmula, se determinó que el número de cuestionarios que se aplicarían serían 247. De los cuales 111 se aplicaron en día sábado y 136 en día domingo, esto determinado la afluencia que tiene cada uno de los días.

Los cuestionarios se aplicaron en el periodo septiembre- octubre de 2017, con lo cual se pudo conocer el perfil del visitante de Rancho Mágico, a continuación, se muestra la interpretación de resultados arrojados por el instrumento.

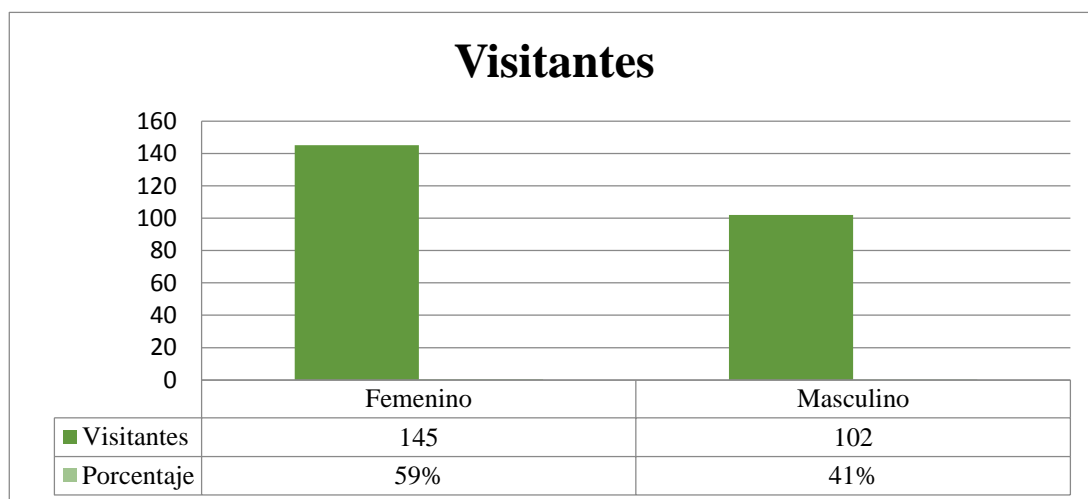
De las 247 personas encuestadas 147 dijeron que era la primera vez que asistían al parque

Gráfica 1: Número de visita de los encuestados.



El mayor número de visitantes que tiene el parque son mujeres

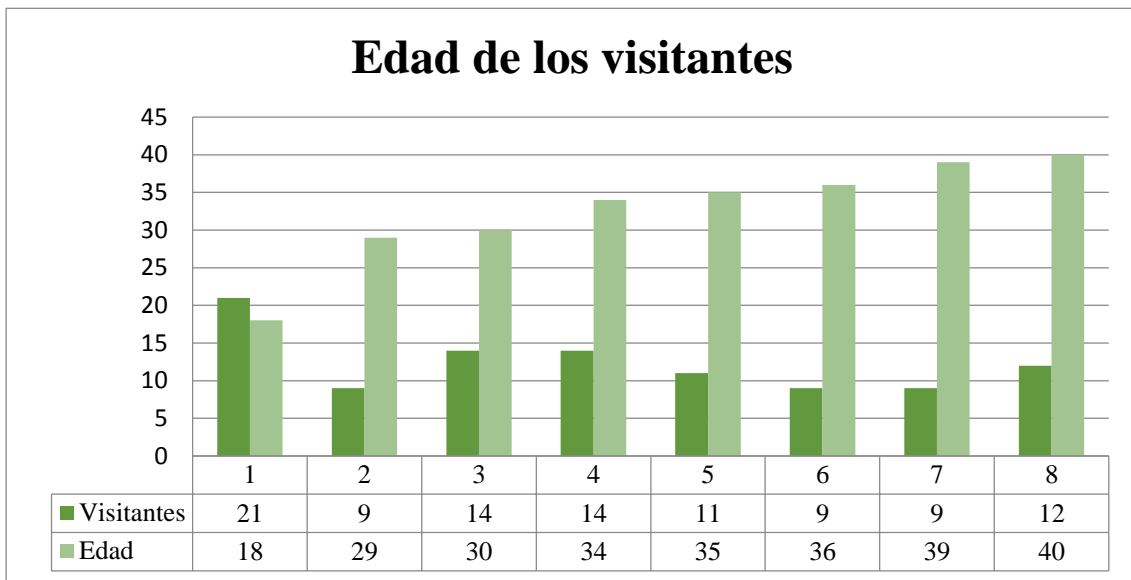
Gráfica 2: Sexo de los visitantes.





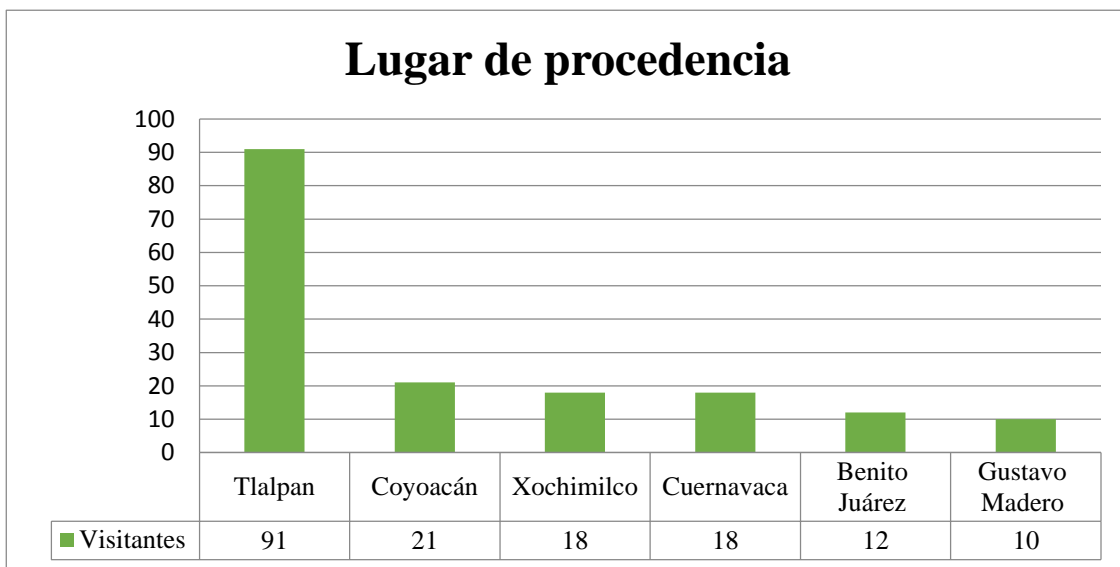
La edad de los visitantes oscila entre los 18 y 40 años.

Gráfica 3: Edad promedio de los visitantes.



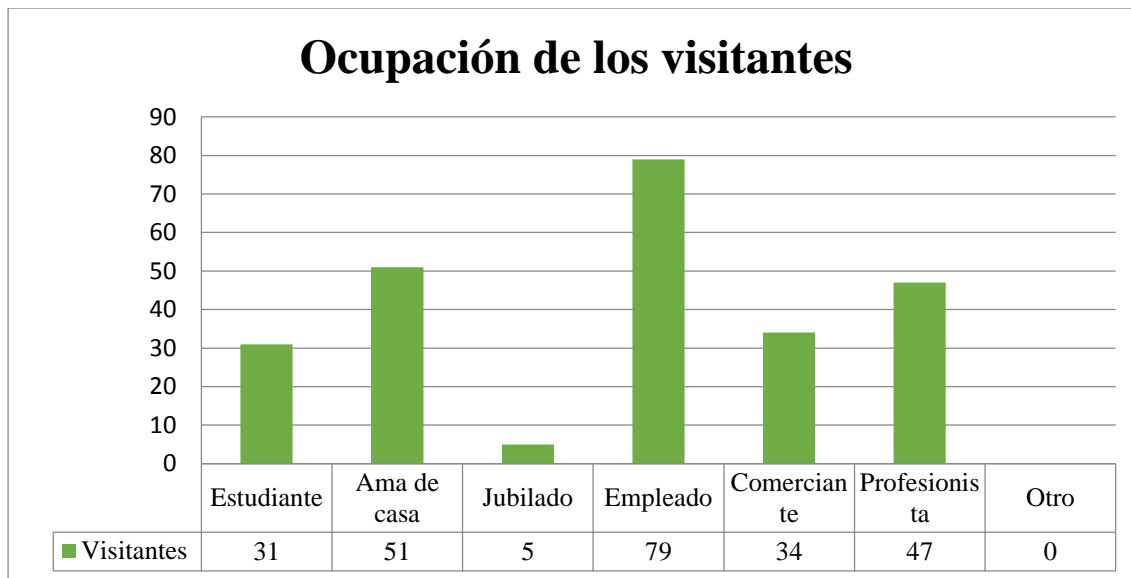
Los lugares de procedencia de los visitantes que mayor reincidencia tuvieron fueron:

Gráfica 4: Lugar de procedencia de los visitantes.



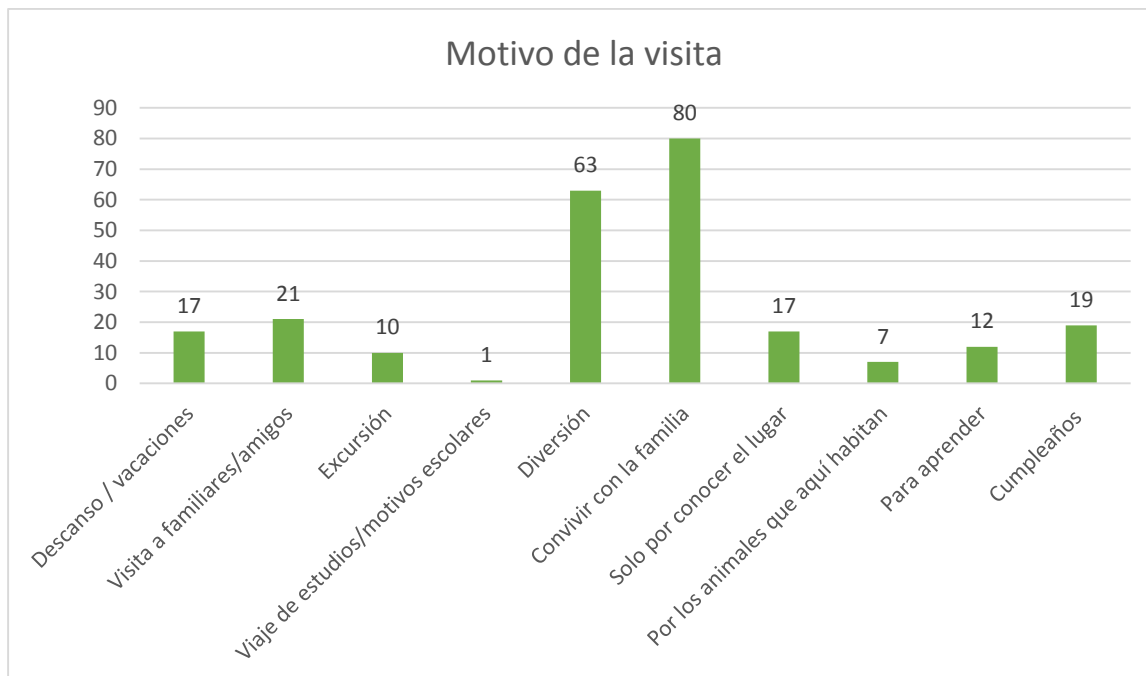
Las principales ocupaciones de los visitantes son:

Gráfica 5: Ocupación de los visitantes.



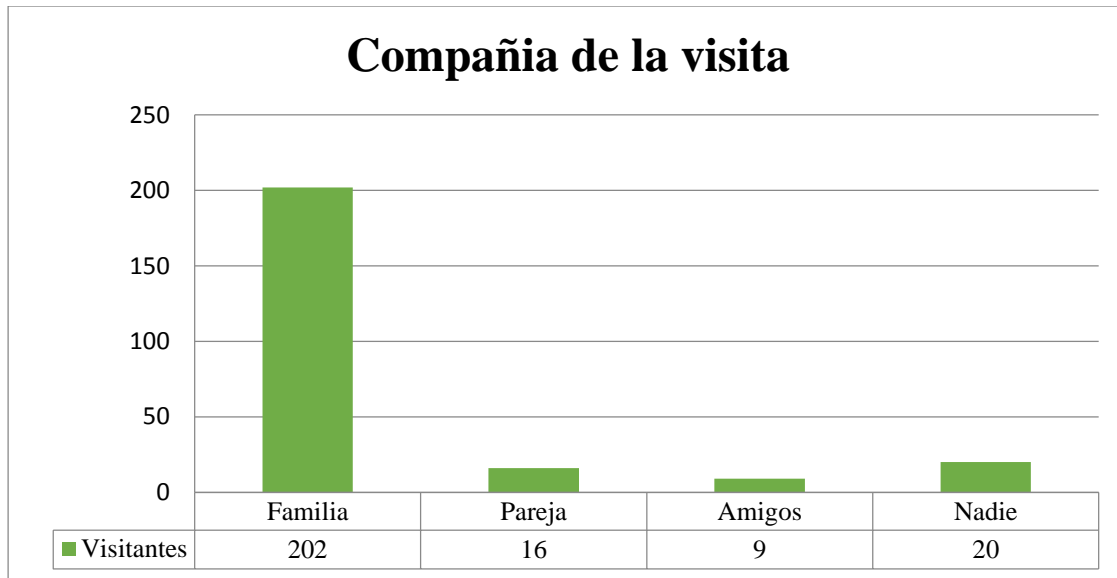
Los motivos de la visita son:

Gráfica 6: Motivo de la visita.



La visita se realiza en compañía de

Gráfica 7: ¿Quién lo acompaña en su visita?



Las personas que asisten al Parque Temático Rancho Mágico, son en su mayoría mujeres que ya habían asistido al parque en compañía de sus familias o parejas. La edad promedio de los visitantes oscila entre los 18 y 40 años de edad y los lugares de procedencia más recurrentes son Tlalpan, Coyoacán y Xochimilco.

Empleado, ama de casa y profesionista son las ocupaciones principales de los visitantes del parque y el motivo principal de su visita es convivir con la familia y divertirse, tal y como se muestra en las siguientes imágenes.

Figura No. 5: Visitantes en zona de contacto animal.



Fuente: <https://www.instagram.com/p/BklMnvwggH8/> 27/03/2019.

Figura No. 6: Visitantes sentados en la zona de pasto natural.



Fuente: <https://www.instagram.com/p/Be6CEG1hfni/> 27/03/2019.

Figura No. 7: Visitantes frente a zona de carrusel.



Fuente: [https://www.instagram.com/p/Be6B\\_F7h5ZF/](https://www.instagram.com/p/Be6B_F7h5ZF/) 27/03/2019.

Figura No. 8: Visitantes en taller de morfología.



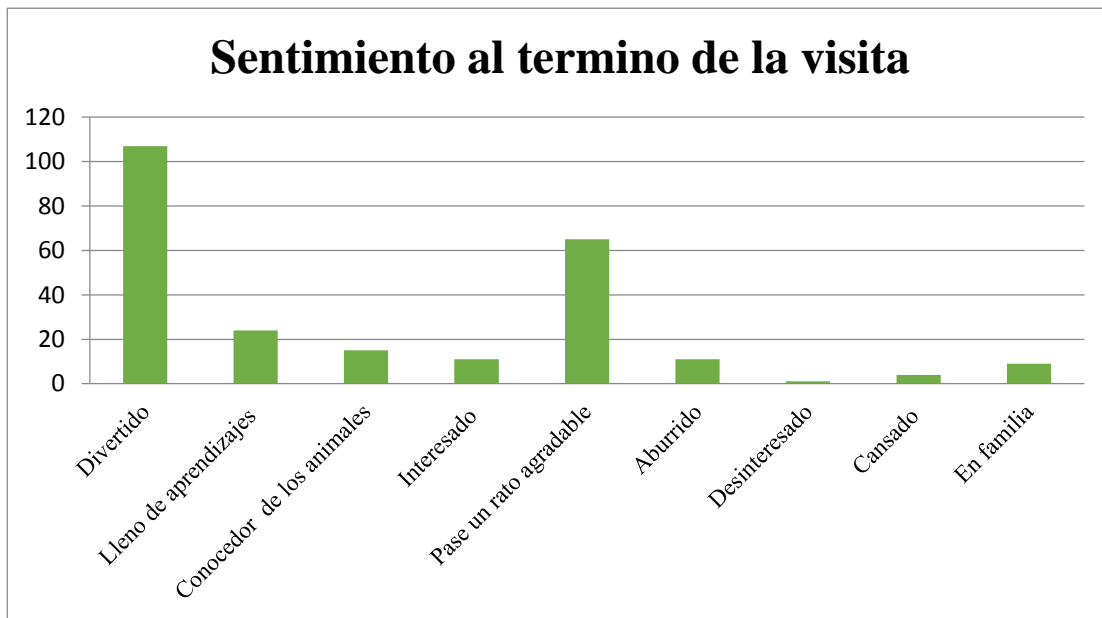
Fuente: <https://www.instagram.com/p/BvZholmh1Kr/> 27/03/2019.

El cuestionario que se aplicó consto de dos secciones, una fue para conocer el perfil del visitante y la otra para evaluar la satisfacción de la experiencia de los visitantes.

Los resultados de dicha evaluación son los que se presentan a continuación.

Al término de su recorrido los visitantes:

Gráfica 8: ¿Cómo te sentiste al término de tu visita dentro de Rancho Mágico?



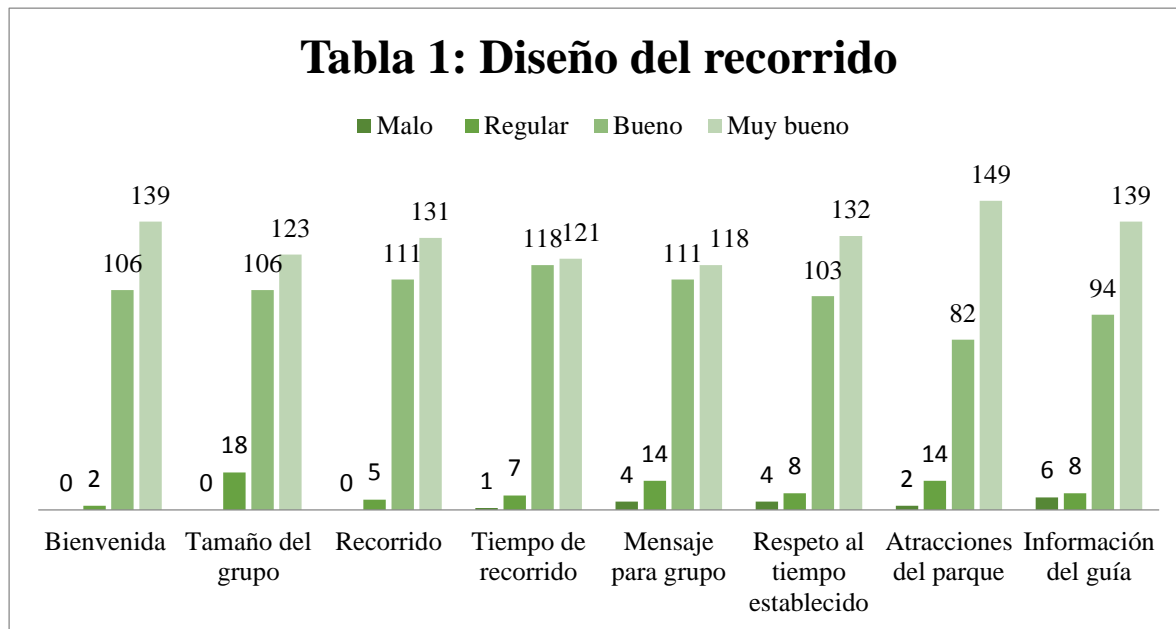
Y los niveles de satisfacción, recomendación y de repetir su visita fueron:

Gráfica 9: Niveles de satisfacción, recomendación y visita.



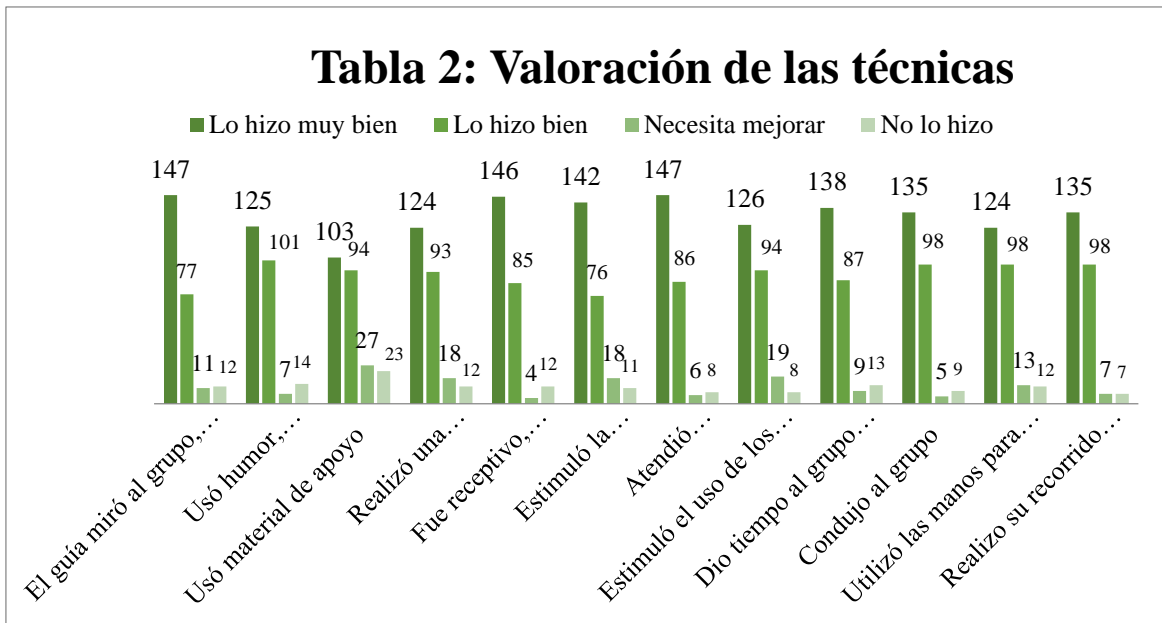
Lo que se presenta a continuación es la interpretación de resultados de la tabla 1, donde los aspectos de cada pregunta se evaluaron de acuerdo a una escala de: malo, regular, bueno y muy bueno, donde el resultado de mayor relevancia en todos los aspectos a evaluar fue muy bueno.

Gráfica 10: Valoración del diseño del recorrido.



La tabla 2 corresponde a la interpretación de los datos respecto a la valoración de las técnicas empleadas en el recorrido donde la escala a evaluar fue: lo hizo muy bien, lo hizo bien, necesita mejorar y no lo hizo.

Gráfica 11: Valoración de las técnicas empleadas por el guía.



Al graficar los datos recabados se notó que el resultado de mayor relevancia en todos los aspectos a evaluar fue lo hizo muy bien, si bien con estos resultados no sería necesaria la interpretación en el parque, es importante el diseño y la ejecución del curso taller de interpretación para que los guías conozcan las técnicas que esta involucra y así ellos puedan aplicarlas de manera consiente durante sus recorridos.

Cuando se aplican encuestas en el sitio que se está visitando es posible que las respuestas tengan cierta tendencia a los valores positivos, pues las personas encuestadas querrán quedar bien con el encuestador.

La tabla 2 muestra que las técnicas empleadas por los vaqueros fueron evaluadas en un rango de lo hizo muy bien en su mayoría, sin embargo si contrapunteamos estos resultados con los resultados del perfil de lo guías podremos encontrar que cuando los vaqueros están dando recorridos se encuentran con personas que: no prestan atención, son groseras, se dispersan y dispersan a los demás.

Con base en estos resultados se puede deducir que las técnicas empleadas por los guías durante su recorrido no son suficientes para cautivar a la audiencia ni para conectar al visitante con el



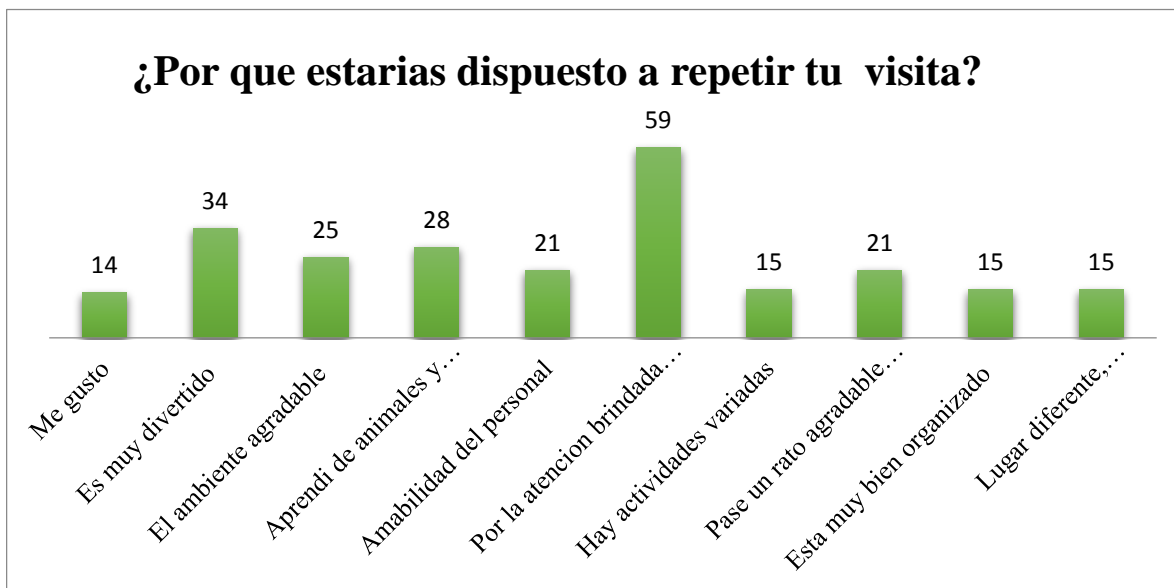
recurso, por ello es importante la implementación del curso taller, pues podrán tener nuevas técnicas que les permitan lograr trascender en el mensaje que desean brindar.

Es importante retomar que cada uno de los guías imprime su toque personal durante su recorrido, sin embargo, conociendo técnicas de interpretación podrán adaptar el o los mensajes de su recorrido a las diferentes audiencias a las que lo muestren, además del uso de conceptos universales, aspectos tangibles e intangibles, usos de analogías, entre otros aspectos que permitan acercar a la audiencia con el recurso, trascender la experiencia brindada y permitir que el visitante aprecie y disfrute a través de vínculos intelectuales y emocionales, es decir, que se logre hacer interpretación.

Para las preguntas abiertas, se llevó a cabo una recolección de datos para obtener como resultado qué en la pregunta, ¿Estaría dispuesto a repetir la visita? SI NO ¿Por qué? Las respuestas más significativas fueron: La atención brindada por los vaqueros, es muy divertido y porque aprendí de animales y talleres.

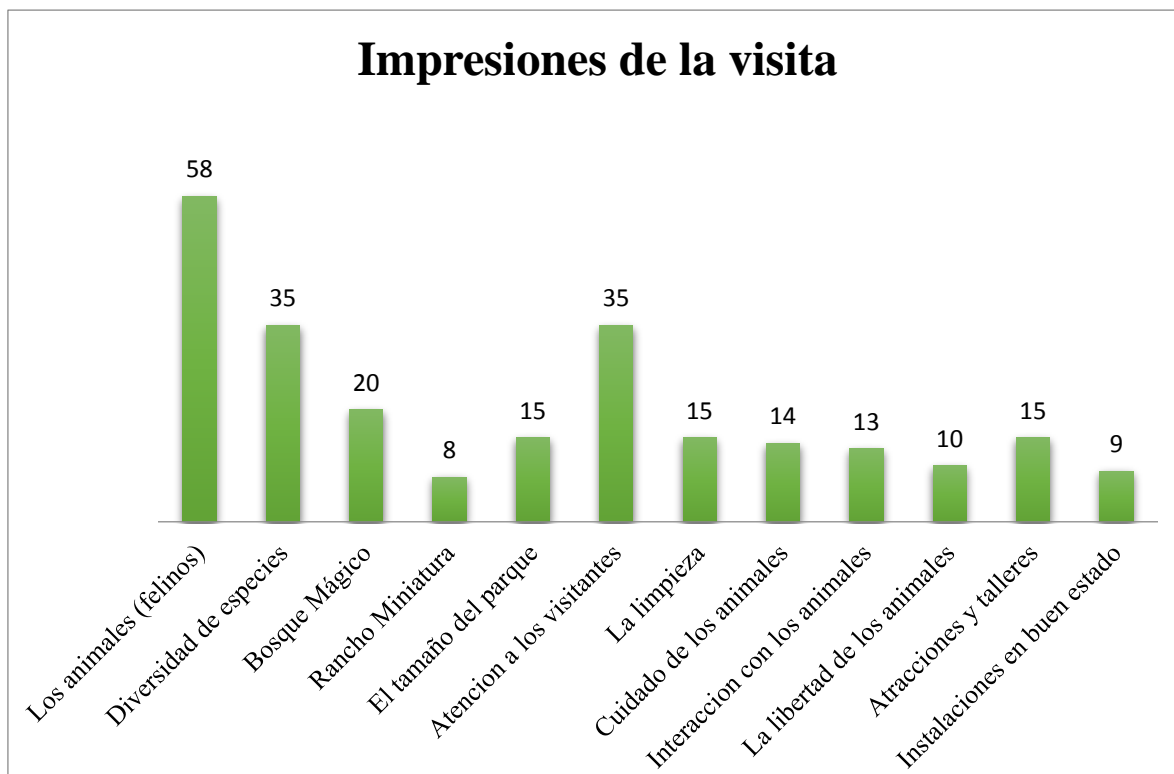
De acuerdo a estas respuestas los guías están brindando un mensaje o aprendizaje sin ser conscientes de que lo están haciendo, por eso la intención del diseño y ejecución del curso taller para brindarles las herramientas y técnicas de la interpretación que formalicen lo que vienen haciendo.

Gráfica 121: ¿Por qué estarías dispuesto a repetir tu visita?



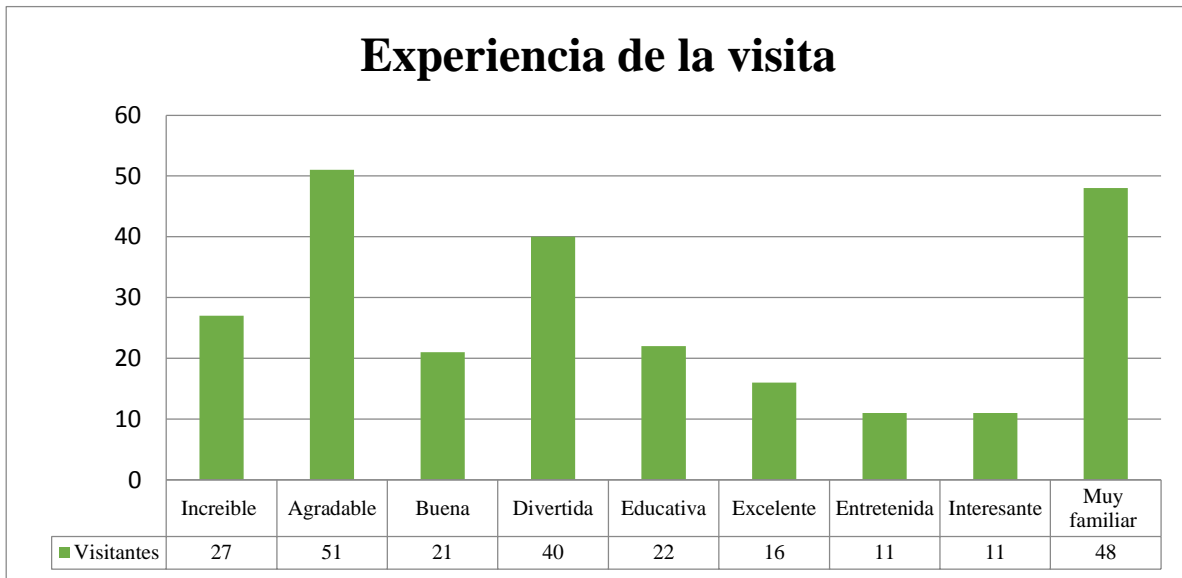
Lo que más impacto a los visitantes en su visita fueron: los animales, principalmente los felinos (tigre, león, jaguar y puma), la diversidad de especies y la atención a los visitantes.

Gráfica 13: Impresiones de la visita.



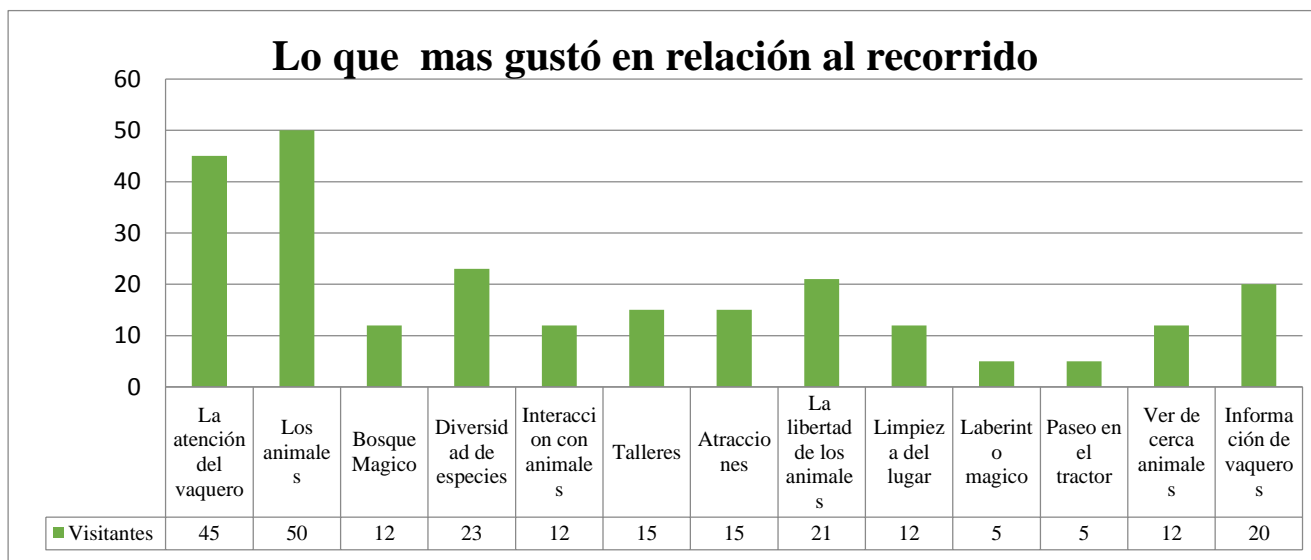
La experiencia de la visita resulto ser: agradable, muy familiar y divertida.

Gráfica 14: ¿Cómo calificas la experiencia de la visita?



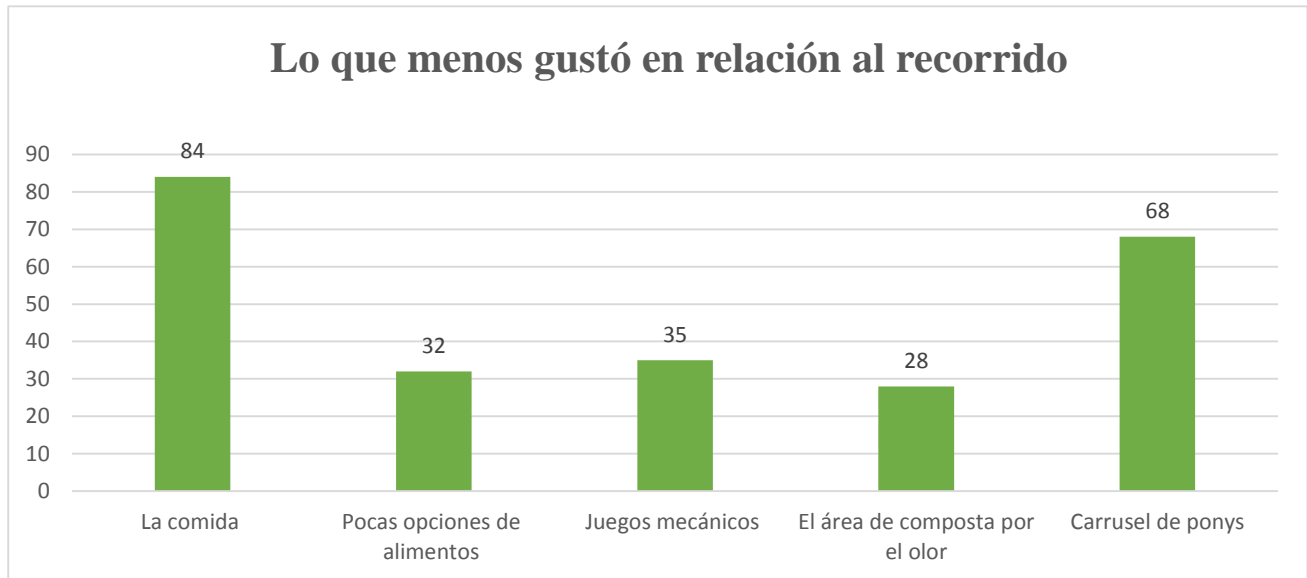
Al público que visitó el parque, lo que más le gusto fue: los animales, la atención de los vaqueros y la diversidad de especies.

Gráfica 15: ¿Qué fue lo que más le gustó de su recorrido en el parque?



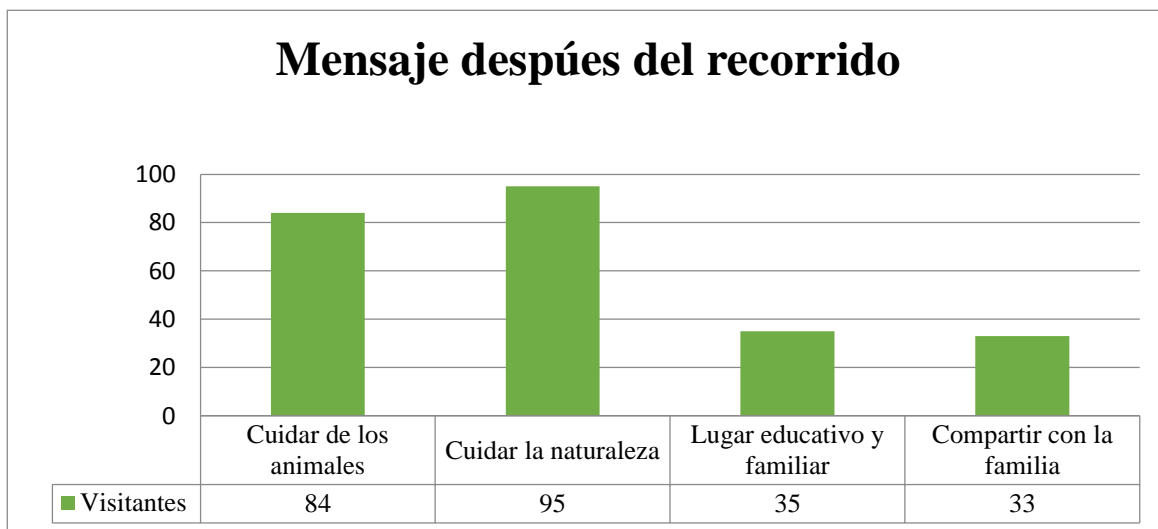
Lo que menos les gusto a los visitantes al término de su recorrido fueron: la comida, el carrusel de ponys y los juegos mecánicos.

Gráfica 16: ¿Qué fue lo que menos le gusto de su recorrido?



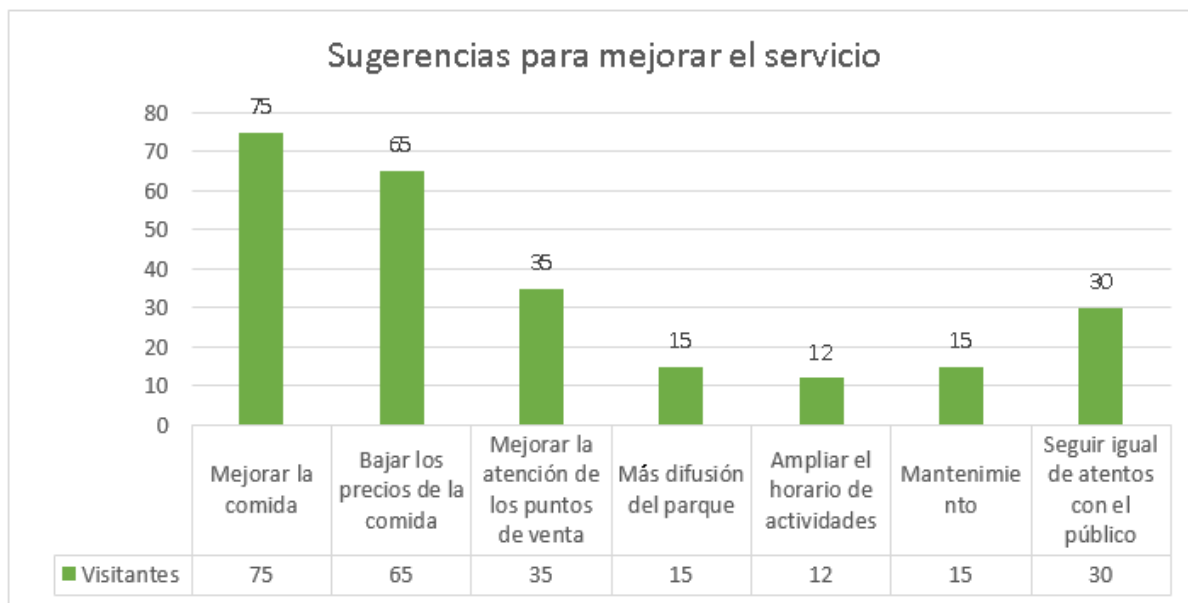
Al término del recorrido de las 247 personas encuestadas el 100% admitió que se llevó un mensaje de la visita, siendo los mensajes principales: el cuidar la naturaleza, cuidar los animales y que el parque es un lugar educativo y familiar.

Gráfica 17: ¿Cuál es el mensaje que se lleva a casa después de su recorrido en Rancho Mágico?



Las sugerencias que se hacen al parque corresponden en gran medida a los aspectos que no agradaron a los visitantes, entre los que destacan: mejorar la comida, bajar los precios de los alimentos y mejorar la atención de los puntos de venta.

Gráfica 18: Sugerencias para mejorar el servicio.



De acuerdo a los datos graficados en conclusión se puede decir que el rango de edad del visitante que asiste a Rancho Mágico oscila entre los 18 y 40 años, la mayoría de las personas que asisten son mujeres pues de las 247 personas encuestadas 145 fueron mujeres y 102 hombres.

Las principales ocupaciones de los visitantes son empleados, amas de casa y profesionistas y su lugar de procedencia es la delegación Tlalpan, es decir son visitantes locales los que asisten al parque y lo hacen en compañía de la familia y pareja, los principales motivos de su visita son divertirse y convivir con la familia.

De todos los encuestados, para 147 personas era la primera vez que asistían y para 100 no era su primera visita. Al finalizar su recorrido los visitantes terminaron divertidos y comentaron pasar un rato agradable, motivos por los cuales existe una recomendación casi en su totalidad (246) por parte de los visitantes.

En cuanto al nivel de satisfacción y de repetir una visita, sólo tres personas coinciden en que no salieron satisfechas y no repetirían su visita. Sin embargo, los que sí están dispuestos a repetir

su visita lo harían principalmente por la atención que recibieron por parte de los guías (vaqueros) y porque consideran a Rancho Mágico un lugar muy divertido.

Durante su visita lo que más impresionó a los visitantes fueron los animales, principalmente los felinos (tigre, león, jaguar y puma), la atención a los visitantes y la diversidad de especies. El público considera que la experiencia que vivió en el parque fue agradable, muy familiar y divertida, y lo que más les agrado de su recorrido fueron los animales, la atención de los vaqueros y la diversidad de especies, no obstante, lo que menos les gusto fue la comida, el carrusel de ponys y los juegos mecánicos. De su visita, los mensajes más recurrentes fueron: cuidar la naturaleza, cuidar los animales y que Rancho Mágico es un lugar educativo y familiar.

Como sugerencias hacia el parque destacan la mejora de la comida y de los precios de la misma, así como la mejora de los puntos de ventas.

En cuanto al diseño del recorrido el público considera que la bienvenida, el tamaño del grupo, el recorrido, el tiempo del recorrido, el mensaje para el grupo, el respeto al tiempo establecido, las atracciones del parque y la información del guía (vaquero) son muy buenos.

En cuanto a los vaqueros (guías) los visitantes consideran que las técnicas empleadas en su recorrido las hicieron muy bien pues: el guía miró al grupo, habló alto y con claridad, usó humor, provocación, anécdotas, sentidos (oído, vista, olfato, tacto), usó material de apoyo, realizó una introducción clara y precisa, fue receptivo, amigable y amable, estimuló la participación del grupo con preguntas, atendió adecuadamente a las preguntas del grupo, estimuló el uso de los sentidos, dio tiempo al grupo de observar las características importantes de cada animal o taller, condujo al grupo, utilizó las manos para dirigir la atención y realizo su recorrido con un buen desempeño.

Como se mencionó anteriormente si únicamente se tomaran en cuenta estos resultados no sería necesaria la interpretación en el parque puesto que los resultados marcan a los guías con un buen desempeño, si bien los guías manejan algunos aspectos de la interpretación, no conocen formalmente técnicas y herramientas de la misma es por eso que es importante el diseño y la ejecución del curso taller de interpretación para que los guías las conozcan y así ellos puedan aplicarlas de manera consiente durante sus recorridos.

### 3.2.- Perfil del guía (vaquero)

Rancho Mágico cuenta con una plantilla de vaqueros de nómina y de servicio social que se encargan de ser los guías del parque. El número total de guías (vaqueros) con los que se cuenta son 55 personas.

Conocer cuál es el perfil que tienen estos guías es importante, pues de acuerdo a su perfil y al del visitante se podrá diseñar el curso de interpretación. Por ello se aplicó una entrevista a cada uno de los guías con el fin de conocer su perfil. (Ver anexo 2)

Rancho Mágico cuenta con 22 guías hombres y 33 mujeres y su edad oscila entre los 17 y 26 años. De todos los guías que trabajan en el parque 8 trabajan en otro lugar además del rancho, y los 47 restantes estudian. Las escuelas donde estudian son:

- CBTA 35
- CETIS 154
- Tecnológico de Tlalpan
- Preparatorias oficiales cercanas a Topilejo
- Preparatoria en línea
- Universidad privada
- UNAM (CU y FES Zaragoza)

Las carreras que estudian a nivel licenciatura son:

- Biología
- Veterinaria
- Criminología
- Ciencias de la comunicación

Además de las carreras técnicas en:

- Producción Industrial de Alimentos
- Asistente educativo
- Gastronomía
- Recursos Humanos

- Agropecuario
- Tecnología de la Información y Comunicación
- Biotecnología

Los lugares de procedencia de los vaqueros son: Tlalpan (colonias Santo Tomás Ajusco, San Miguel Ajusco, Topilejo, Hornos, Tepeximilpa, San Miguel Xicalco, Tehuizco), Xochimilco, Valle de Chalco e Ixtapaluca (Ayotla, Santa Bárbara).

La mayoría de los vaqueros que trabajan en este lugar, tomaron esa decisión después de haber realizado su servicio social, ya que les gusta tanto lo que hacían que decidieron quedarse a trabajar, además de ser un lugar cómodo para laborar por la cercanía a sus casas, la disponibilidad de horarios y por el gusto que tienen por los animales.

Los vaqueros que no realizaron servicio social, entraron por recomendación de amigos, familiares, porque es un lugar cerca y por la disponibilidad de horario también.

Las principales características por las que les gusta dar recorridos son: que pueden transmitir algún mensaje y que pueden regresar un poco de lo que les han dado, además de las dinámicas, canciones y juegos, interactuar y conocer más gente, brindar información de animales y talleres, aprender sobre más temas y el trato que reciben de los visitantes.

Por el contrario, lo que no les gusta de dar recorridos es que los visitantes no les presten atención, que en ocasiones hay personas groseras, cuando alguien del grupo no presta atención se dispersa y dispersa a los demás.

El cien por ciento de los vaqueros considera haber aprendido algo a lo largo de su estancia en Rancho Mágico, donde destaca que han aprendido a: manejar grupos, tratar con personas exigentes, información de animales, trato al público, manejo de emociones, hablar en público, a ser más organizados, a trabajar con niños y a desinhibirse.

La información que manejan el cien por ciento de los vaqueros la califica como regular, y coinciden que lo que los visitantes buscan al venir a Rancho Mágico es: divertirse, pasar un rato agradable, convivir con la familia, aprender datos de los animales y de los talleres que se imparten, un buen servicio y aprender, pero jugando.



Y lo que buscan ellos en Rancho Mágico es: aprender, divertirse, distraerse de problemas familiares, adquirir experiencia, aprender a tratar con todo tipo de público y encontrar un lugar que les de paz.

Desde su perspectiva consideran que lo que más les llama la atención a los visitantes son: los animales, principalmente felinos, las tirolesas, los talleres y el servicio que se les brinda.

En cuanto a los comentarios que reciben del público destacan: lo hizo bien, fue amable, fue atento, me gusto su recorrido.

Los planes a futuro de los guías son terminar una carrera universitaria y ejercerla.

De acuerdo con los datos interpretados de las encuestas que se realizaron el parque temático Rancho Mágico es un lugar donde los visitantes buscan pasar un rato agradable en compañía de sus familias y donde el mayor atractivo que muestra son los animales.

De las personas encuestadas la mayoría repetiría su visita principalmente por la atención que recibió por parte de los guías. En cuanto a los guías el conocer acerca de su perfil fue de suma importancia para poder adecuar el curso –taller de acuerdo a sus necesidades e inquietudes.

## CAPITULO IV: CURSO TALLER DE INTERPRETACIÓN PARA LOS GUÍAS- VAQUEROS DE RANCHO MÁGICO

### 4.1.- Propuesta del curso taller

Existen diferentes metodologías para presentar la interpretación ante los prestadores de servicio (en este caso los guías del parque Rancho Mágico), la metodología que se ha adoptado para hacer esa presentación es la de curso taller, pues se adapta a las características de los contenidos que se quieren mostrar. Lo que se refiere a continuación son las definiciones de curso, taller y curso taller.

Al hablar de curso y taller pueden abordarse ciertos temas que ambas metodologías llevan consigo, la diferencia entre ambos radica en el esquema de cómo se presentan los contenidos, algunas de las características que ambos presentan son:

| Cursos  | Talleres  |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Son formales y teóricos.</li> <li>b) La persona que lo imparte tiene el control de las clases, es el quien enseña todo.</li> <li>c) Los alumnos son pasivos en el sentido que escuchan, a veces participan.</li> <li>d) Se dan las famosas cátedras: el formador transmite conocimientos, teorías, conceptos, modelos conceptuales.</li> <li>e) La retroalimentación con los estudiantes pasa a segundo plano.</li> <li>f) Por lo general, el lugar donde se imparte siempre está ordenado en filas.</li> <li>g) Como material de apoyo se utilizan presentaciones digitales, manuales, pizarras y libros.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Prácticos y apela a la experiencia.</li> <li>b) Quién lo imparte es flexible y se preocupa por hacer todo más fácil; es un guía.</li> <li>c) El responsable del aprendizaje es el alumno, se vuelve el protagonista.</li> <li>d) Para llevar el proceso de aprendizaje se hacen dinámicas, se cuentan historias (con moralejas para lograr la aprehensión).</li> <li>e) Se enseña y se práctica: el conocimiento debe experimentarse, compartirse, compararse y vivirse.</li> <li>f) A diferencia del curso, los talleres son más relajados.</li> <li>g) La interacción entre alumno y guía es constante.</li> <li>h) En el caso de materiales se usan láminas, también proyectores, suele trabajarse en equipo por lo que las sillas se acomodan en círculos.</li> </ul> |

De ambas metodologías se retoman ciertos aspectos para dar origen al curso- taller, cuya definición nace como ya se mencionó es una combinación de dos modalidades de enseñanza ya existentes, esto con el fin de presentar otra alternativa a las necesidades educativas de la sociedad es una modalidad de enseñanza-aprendizaje caracterizada por la interrelación entre la teoría y la práctica, en donde el instructor expone los fundamentos teóricos y procedimentales, que sirven de base para que los alumnos realicen un conjunto de actividades diseñadas previamente y que los conducen a desarrollar su comprensión de los temas al vincularlos con la práctica operante. Bajo el enfoque actual de competencias, es considerado superior a los cursos puramente teóricos, ya que el curso-taller presenta el ambiente idóneo para el vínculo entre la conceptualización y la implementación, en donde el instructor permite la autonomía de los estudiantes bajo una continua supervisión y oportuna retroalimentación (Ander –Egg, 1999).

Ya que se conoce la audiencia a la cual se le va a presentar el mensaje interpretativo y toda vez que conocemos el perfil de los guías intérpretes que serán los encargados de mediar entre el bien patrimonial y la audiencia necesitamos saber cómo se va a diseñar el plan de interpretación para los guías.

#### **4.2.-Curso- taller de interpretación del patrimonio**

**Destinatarios:** Guías-vaqueros que laboran en el Parque Temático Rancho Mágico.

**Justificación:** Algunos atractivos turísticos que involucran experiencias con animales y contenidos ambientales no logran trascender en el mensaje u objetivo que tiene el lugar, es decir, difícilmente la misión de estos lugares resulta significativa para los visitantes. En Rancho Mágico se han identificado áreas de oportunidad para mejorar las experiencias brindadas, es por esto que la interpretación es una herramienta de ayuda, ya que con sus técnicas podrá innovarse y vincularse con la misión del Rancho con el usuario.

Dado que se busca innovar y potencializar los conocimientos y habilidades de los guías (vaqueros) de Rancho Mágico se propone la impartición de un curso taller de interpretación, que conecten a la interpretación con la misión del Parque y refuerce la experiencia del recorrido.

El propósito de este trabajo es mejorar los servicios de entretenimiento y educación, ofreciendo e innovando experiencias hacía los usuarios. La importancia radica en la trascendencia, es decir,

con la implementación de técnicas y herramientas de interpretación se tiene como objetivo lograr que los visitantes disfruten las atracciones y contenidos de Rancho Mágico. Adicionalmente, con el desarrollo de este curso taller y su aplicación en la práctica se potencializarán y enfocarán las habilidades y aptitudes de los guías, cuestión que es sobresaliente ya que este Programa plantea capacitar y ayudar en su formación profesional y personal.

### **Objetivos:**

- Conocer las características de la interpretación como estrategia de comunicación y divulgación en espacios no formales.
- Conocer cómo pueden transmitirse mensajes a audiencias “no cautivas” y “cautivas” a partir de sus diferencias.
- Desarrollar temas que sean significativos para la audiencia
- Planear un programa interpretativo organizado
- Desarrollar un recorrido guiado aplicando las técnicas interpretativas

### **Resultados esperados:**

- Que los participantes puedan comentar las ventajas de la interpretación del patrimonio.
- Que los participantes sean capaces de elaborar un mensaje interpretativo utilizando diferentes medios para la comunicación.

### **Contenido temático:**

1. Interpretación
  1. Orígenes de la interpretación
  2. ¿Qué es la interpretación?
  3. ¿Qué es un guía interprete?
  4. Principios de la interpretación (Tilden y para el siglo XXI)
2. La audiencia
  1. Tipos de público (cautivo y no cautivo)
  2. ¿Qué motiva a la audiencia?
  3. Pirámide de Maslow
  4. Tipos de aprendizajes
3. Conociendo el recurso y el material a ocupar
  1. Balance de información

4. Desarrollo del programa
  1. Ecuación interpretativa
5. Diseño de un recorrido interpretativo.

### **Metodología empleada:**

Se utilizará la metodología de taller que es el formato activo-participativo que consiste en exposiciones, grupos de trabajo, análisis de videos y entrenamiento en role-playing, con base en supuestos prácticos extraídos de la realidad de los profesionales.

En esta metodología de entrenamiento práctico se basa en trabajar con los asistentes a dos niveles: racional y emocional; facilitando con ello un trabajo en profundidad, no sólo de conocimientos sino de actitudes, valores y habilidades.

En todo momento se estimulará la participación activa de los participantes.

### **Evaluación:**

Los guías deberán de presentar una visita guiada al hogar del animal que ellos elijan o al taller de su preferencia.

### **4.3.- Desarrollo del contenido del taller**

La interpretación está basada en competencias que permitirán al intérprete aplicar sus conocimientos de una manera creativa, flexible y responsable, así como usar sus habilidades y actitudes para poder ser el vínculo que conecte al recurso con la audiencia.

Las competencias para la interpretación están divididas en dos puntos, las competencias en los fundamentos de la interpretación y las competencias en los tres pilares de la interpretación, que a su vez se dividen en las competencias del conocimiento del recurso, de la audiencia y de las técnicas adecuadas, esta división es la que propone Morales (2009) y es en la que se basará la planeación del curso taller.

#### 4.3.1.- Planeación del curso taller

|  |   |
|--|---|
| <p>DESCRIPCIÓN<br/>DE<br/>LA<br/>COMPETENCIA</p> | <p>La interpretación en el patrimonio natural, sitios históricos, arqueológicos y culturales, ha demostrado ser un apoyo importante para la conservación de los mismos, siendo esta la meta principal de la interpretación, los trabajadores en este campo (intérpretes o técnicos en interpretación) tienen la misión de conseguir que su audiencia (los visitantes) se interese por el patrimonio que visita, en primer lugar, para que pueda surgir en ellos una actitud de aprecio y custodia hacia esos recursos, en segundo lugar.</p> <p>La interpretación da sentido y justifica los esfuerzos para la conservación de lugares y objetos de valor patrimonial (naturales o culturales) puesto que ayuda a que el público descubra los significados e importancia de dichos recursos.</p> <p>Esta competencia requiere que los técnicos en interpretación comprendan la esencia de esta disciplina, sus estándares profesionales, cómo evaluar la interpretación, y cómo funciona el proceso de la interpretación efectiva.</p> <p>Estos conocimientos no son estáticos, y evolucionarán constantemente a lo largo del tiempo.</p> <p>Tanto los técnicos en interpretación que comienzan a trabajar en este campo, como los intérpretes con más experiencia, deben tener en cuenta –de manera ineludible– estos preceptos, así como las recomendaciones para las buenas prácticas cuando tengan que crear (diseñar, ejecutar) y mejorar sus productos interpretativos, además de planificar, diseñar medios y actividades más complejas.</p> <p>Los responsables de la gestión de sitios con recursos patrimoniales deberían también conocer y utilizar estos planteamientos para las buenas prácticas, de forma que puedan articular, coordinar y evaluar las opciones y funciones interpretativas como apoyo indispensable a las tareas de gestión y conservación del recurso. (Morales, 2009)</p> |
|--|---|

|   |   |
|---|---|
| <p>ESTÁNDARES<br/>DE<br/>LA<br/>COMPETENCIA</p> | <p>Los técnicos en interpretación deberían:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprender su misión como mediadores en el proceso de generar conexiones entre los significados del recurso y los intereses de la audiencia.</li> <li>• Comprender la importancia de los tres pilares de la interpretación y las relaciones equilibradas entre sus componentes: conocimiento del recurso, conocimiento de la audiencia y las técnicas interpretativas, para diseñar productos y actividades de interpretación bien fundamentados en estos tres elementos.</li> <li>• Comprender y ser capaces de aplicar en la metodología del trabajo los fundamentos teóricos enunciados por Ham (1992) según los cuales, la interpretación es Amena, Relevante, Organizada y Temática.</li> <li>• Ser capaces de desarrollar de forma cohesiva una idea central (oración-tema) en sus productos y actividades de interpretación, así como de comprender la importancia y utilidad de la interpretación temática.</li> <li>• Comprender y reconocer las oportunidades para aplicar las técnicas necesarias para que la audiencia realice sus propias conexiones intelectuales y emocionales con los significados del recurso que es interpretado.</li> <li>• Estar resueltos a reflexionar sobre los principios, las bases metodológicas, el proceso de interpretación y sus mejores prácticas, profundizando en su conocimiento para aplicar estos avances y madurez profesional en todas las actividades interpretativas.</li> <li>• Desarrollar y aplicar las técnicas necesarias para evaluar cuantitativa y cualitativamente los éxitos y fracasos de sus productos y actividades de interpretación con el objetivo de optimizarlos.</li> </ul> |
|---|---|

| UNIDAD DE COMPETENCIA I  | ELEMENTOS DE COMPETENCIA  |   |   |
|--|---|---|---|
|  | Conocimientos   | Habilidades   | Actitudes/Valores   |
| <p>Investiga sobre los diferentes autores, conceptos, definiciones, elementos y características que existen para introducirse en la interpretación del patrimonio, esto con el fin de conocer el origen y razón de ser de la interpretación.</p> | <p>-Conoce la definición y los diferentes conceptos sobre interpretación.</p> <p>-Compara las diferentes perspectivas de la interpretación del patrimonio para saber cuál puede aplicar dentro del parque.</p> <p>- Investiga acerca de casos de interpretación en sitios parecidos al parque (ANP, parques temáticos, zoológicos, etc.)</p> <p>-identifica el potencial interpretativo (que puede interpretar)</p> | <p>-Compara conceptos, definiciones y enfoques sobre interpretación.</p> <p>-Capacidad de síntesis, que permita concretizar la importancia de éstos en el ámbito de la interpretación.</p> <p>-Criterio para valorar el potencial interpretativo de un sitio.</p> | <p>-Compromiso con los acuerdos establecidos al interior del grupo.</p> <p>-Tolerancia hacia los comentarios de los compañeros del grupo.</p> <p>-Empatía para el trabajo en equipo o grupo.</p> <p>-Responsabilidad para el cumplimiento de sus deberes.</p> <p>-Veracidad en el manejo de la información.</p> |



| ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS  | RECURSOS REQUERIDOS  | TIEMPO DESTINADO                          |
|---|--|---|
| <p>-Búsqueda y selección de fuentes de consulta donde pueda obtener la información necesaria</p> <p>-Revisión y selección de la información sobre interpretación.</p> | <p>a) Bibliográficos</p> <p>1. TILDEN, F. (2006) La interpretación de nuestro patrimonio. Asociación para la interpretación del patrimonio. Sevilla.</p> <p>2.- MORALES, J.F. 2008. El sentido y metodología de la interpretación del patrimonio. En: Santos Mateos Rusillo (coord.), La comunicación global del patrimonio cultural, Gijón: Trea.</p> <p>3.- MORALES, J.; Y S.H. HAM. 2008. ¿A qué interpretación nos referimos? Boletín de Interpretación número 19:4-7. Asociación para la Interpretación del Patrimonio, España.</p> | <p>4 sesiones de 1:30 horas cada una.</p> |
| <p>-Comprensión, análisis y síntesis de la información.</p>   | <p>4.- HAM, S.H. 2007. ¿Puede la Interpretación marcar una diferencia? Respuestas a cuatro preguntas de psicología cognitiva y del comportamiento. Boletín de Interpretación número 17:10-16. Asociación para la Interpretación del Patrimonio, España.</p>  | <p>TIEMPO TOTAL</p>                       |
| <p>-Trabajo en equipo.</p> <p>-Roll playing</p>   | <p>b) Didácticos</p> <p>-Auditorio</p> <p>-Pizarrón y pintarron</p> <p>-Película “mi vida en ruinas”</p> <p>-Bocinas</p> <p>-Extensión</p>   | <p>6 horas</p>                            |

| CRITERIOS DE DESEMPEÑO I  | EVIDENCIAS   |  |
|---|--|--|
|   | DESEMPEÑO  | PRODUCTOS  |
| Analiza los conceptos, definiciones y características de la interpretación. | -Análisis de los conceptos de interpretación   | - Reporte escrito de lecturas<br>- Elaborar mapa conceptual  |
| Analizará algunos enfoques teóricos sobre interpretación.                   | -Compara los enfoques sobre interpretación<br><br>-Reconoce las características de un guía sobre un intérprete.<br><br>-Explica los principios de la interpretación. | - Elaborar línea del tiempo de la interpretación<br><br>- Análisis y comparación de definiciones de interpretación<br><br>-Exponer cuál es la definición de interpretación que selecciona y por qué.<br><br>- Reporte escrito de la película Mi vida en ruinas, donde basados en las experiencias de la protagonista puedan enlistar qué características tiene un guía y cuáles un intérprete.<br><br>- Análisis de los principios propuestos por Tilden y los propuestos para el siglo XXI. |

|  |   |
|--|---|
| <p>DESCRIPCIÓN<br/>DE<br/>LA<br/>COMPETENCIA</p> | <p>La interpretación se sirve de conocimientos multidisciplinarios para posibilitar que diferentes tipos de público establezcan conexiones relevantes y significativas con los recursos patrimoniales del lugar que visitan.</p> <p>Los intérpretes de cualquier nivel deben conocer a fondo los avances de la investigación, los rasgos tangibles y conceptos asociados, el contexto, interrelaciones, procesos, valores humanísticos y otros significados que tengan que ver con el recurso.</p> <p>Los técnicos en interpretación deben entender también los múltiples puntos de vista relativos al recurso, así como las condiciones pasadas y presentes del mismo, y tener la habilidad de interpretarlas para todos los visitantes.</p>   |
| <p>ESTÁNDARES<br/>DE<br/>LA<br/>COMPETENCIA</p>  | <p>Todos los intérpretes deberían:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Conocer físicamente el recurso, así como las fuentes documentales y orales precisas para ahondar en su conocimiento; y comprender la importancia de la investigación y el conocimiento profundos del recurso, así como por qué deberían ser actualizados, precisos y entendibles.</li> <li>-Comprender cómo la investigación puede apoyar la habilidad del intérprete para facilitar a la audiencia oportunidades de establecer conexiones intelectuales y emocionales con los significados e importancia de un recurso.</li> <li>-Usar la filosofía, metodología y supuestos de las disciplinas profesionales para investigar y evaluar la solvencia y validez de las fuentes de información</li> </ul> |

| UNIDAD DE COMPETENCIA II   | ELEMENTOS DE COMPETENCIA   |   |  |
|--|--|---|--|
|  | Conocimientos  | Habilidades   | Actitudes/Valores  |
| Investiga sobre el recurso a interpretar en diferentes fuentes de consulta para seleccionar la información que será presentada a la audiencia. | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Sabe hacer búsquedas en diferentes fuentes de consulta.</li> <li>-Compara la información que encuentra en diferentes fuentes acerca del recurso.</li> <li>- Cuestiona a sus compañeros sobre la información recolectada.</li> <li>-Habilidad para la elaboración de mensajes interpretativos.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Analiza la información recolectada con el fin de seleccionar la adecuada.</li> <li>-Capacidad de síntesis, que permita concretizar la información recolectada.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Disposición para el análisis</li> <li>-Iniciativa para la discusión.</li> <li>-Respeto por los puntos de vista de cada participante.</li> <li>-Tolerancia hacia los comentarios de los compañeros del grupo.</li> <li>-Empatía para el trabajo en equipo o grupo.</li> <li>-Veracidad en el manejo de la información.</li> </ul> |

| ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS  | RECURSOS REQUERIDOS   | TIEMPO DESTINADO   |
|---|---|--|
| <p>-Búsqueda y selección de fuentes de consulta donde pueda obtener la información necesaria.</p> <p>-Revisión y selección de la información sobre el recurso.</p> <p>-Comprensión, análisis y síntesis de la información.</p> <p>-Trabajo en equipo.</p> | <p>a) Bibliográficos</p> <p>1. HAM, S.H. 2005. Audiencias cautivas y no-cautivas. Un relato de cómo llegué a esa idea y a qué me refiero con esto. Boletín de Interpretación número 13:2-4. Asociación para la Interpretación del Patrimonio, España.</p> <p>2.- HAM, S.H. 2006. La psicología cognitiva y la interpretación: síntesis y aplicación: Boletín de Interpretación número 15:14-21. Asociación para la Interpretación del Patrimonio, España.</p> <p>b) Didácticos</p> <p>-Auditorio</p> <p>-Extensión</p> <p>-Pintarrón</p> <p>-Pizarrón</p> | <p>4 sesiones de 1:30 horas cada una.</p> <hr/> <p style="text-align: center;">TIEMPO TOTAL</p> <hr/> <p style="text-align: center;">6 horas</p> |

| CRITERIOS DE DESEMPEÑO II                             | EVIDENCIAS                            |  |
|---|---------------------------------------|--|
|   | DESEMPEÑO                             | PRODUCTOS  |
| Analiza la información recabada referente al recurso. | -Análisis de la información recabada. | <p>- Reporte escrito de lecturas</p> <p>- Elaborar mapa conceptual</p> |

|  |  |
|--|--|
| <p>DESCRIPCIÓN<br/>DE<br/>LA<br/>COMPETENCIA</p> | <p>Para desarrollar una interpretación que sea relevante para una amplia variedad de audiencias, es necesario el conocimiento de sus características, intereses, expectativas y múltiples puntos de vista, que pueden incluir: influencias y perspectivas psicológicas, sociales, culturales, económicas, políticas, religiosas, históricas y filosóficas.</p> <p>El conocimiento de las etapas de la vida, incluyendo distintas formas de aprendizaje del público y el desarrollo funcional entre sus diferentes miembros, es fundamental para satisfacer las variadas expectativas e intereses de esa audiencia.</p> <p>Entender las muchas motivaciones para visitar un lugar con valor patrimonial y ser consciente de los significados que existen, las interpretaciones actuales y las actitudes que tienen los visitantes sobre el recurso, pueden ser elementos muy importantes para lograr que la interpretación sea relevante al mayor número posible de visitantes.</p> |
| <p>ESTÁNDARES<br/>DE<br/>LA<br/>COMPETENCIA</p>  | <p>Todos los intérpretes deberían:</p> <p>Comprender la importancia de un conocimiento profundo de la audiencia para proporcionar oportunidades de conexión con los significados del recurso que sean relevantes (significativos y personales) para una gran variedad de visitantes.</p> <p>Comprender cómo puede ser utilizado el conocimiento exhaustivo de la audiencia para brindar oportunidades de conexión intelectual y emocional con los significados e importancia inherentes al recurso a una diversidad de personas.</p> <p>Usar la investigación y habilidades analíticas para adquirir un exhaustivo conocimiento de la audiencia.</p> <p>Comprender que la motivación de los visitantes es autogenerada y que, sean cuales sean sus perspectivas o intereses, ellos son potenciales custodios del recurso.</p>  |

| UNIDAD DE<br>COMPETENCIA III  | ELEMENTOS DE COMPETENCIA   |   |   |
|---|--|---|---|
|   | Conocimientos  | Habilidades   | Actitudes/Valores   |
| <p>Investiga sobre los diferentes tipos de público, sus modos de aprendizaje, sus motivaciones y necesidades con el fin de diseñar su interpretación.</p> | <p>-Conoce las diferentes categorías de tipo de público.</p> <p>-Compara los diferentes tipos de aprendizajes para conocerlos detenidamente.</p> <p>- Investiga acerca de las motivaciones y necesidades que pudiera presentar la audiencia.</p> | <p>-Compara las diferentes propuestas referentes a los tipos de público.</p> <p>-Analizar los tipos de aprendizaje para conocer a la audiencia.</p> | <p>-Compromiso con los acuerdos establecidos al interior del grupo.</p> <p>-Tolerancia hacia los comentarios de los compañeros del grupo.</p> <p>-Empatía para el trabajo en equipo o grupo.</p> <p>-Responsabilidad para el cumplimiento de sus deberes.</p> <p>-Veracidad en el manejo de la información.</p> |

| ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS   | RECURSOS REQUERIDOS  | TIEMPO DESTINADO   |
|--|--|--|
| <p>-Búsqueda y selección de fuentes de consulta donde pueda obtener la información necesaria</p> <p>-Revisión y selección de la información sobre la audiencia.</p> <p>-Comprensión, análisis y síntesis de la información</p> <p>-Trabajo en equipo.</p> <p>-Roll playing</p> | <p>a) Bibliográficos.</p> <p>1.- LARSEN, D.L. 2007. Ser relevante al público o convertirse en una reliquia. Boletín de Interpretación número 16:18-23. Asociación para la Interpretación del Patrimonio, España.</p> <p>2.- MORALES, J. 2001. Guía Práctica para la Interpretación del Patrimonio - El Arte de Acercar el Legado Natural y Cultural al Público Visitante. Consejería de Cultura (Junta de Andalucía), y TRAGSA. Segunda edición.</p> <p>b) Didácticos</p> <p>-Auditorio</p> <p>-Extensión</p> <p>-Pintarrón</p> <p>-Pizarrón</p> <p>-Presentación P.P.</p> | <p>4 sesiones de 1:30 horas cada una.</p> <hr/> <p>TOTAL DE HORAS</p> <hr/> <p>6 horas</p> |



| CRITERIOS DE DESEMPEÑO III   | EVIDENCIAS                            |   |
|--|---------------------------------------|---|
|  | DESEMPEÑO                             | PRODUCTOS   |
| Compara la información recabada acerca de los diferentes tipos de público.             | -Análisis de la información recabada. | - Presentación de tipos de público.   |
| Analiza la información recabada acerca de los diferentes tipos de aprendizaje.         | -Análisis de la información recabada. | -Propuesta de cómo presentar el recurso de acuerdo a los diferentes tipos de aprendizajes |
| Investiga acerca de las motivaciones y necesidades que pudiera presentar la audiencia. | -Análisis de la información recabada. | -Cuadro comparativo entre motivaciones y necesidades.                                     |

|  |   |
|--|---|
| <p style="text-align: center;">DESCRIPCIÓN<br/>DE<br/>LA<br/>COMPETENCIA</p> | <p>La interpretación cuenta con una amplia variedad de técnicas que, aplicadas apropiadamente, pueden generar oportunidades para que el visitante “conecte” con el recurso.</p> <p>La selección de técnicas debe estar siempre basada en los objetivos específicos del programa y en el conocimiento de las posibilidades y limitaciones de cada técnica.</p> <p>Es necesario, además, conocer tanto a la audiencia como al recurso para determinar la idoneidad de la técnica.</p> <p>También se debe considerar que se posean las habilidades necesarias para ejecutar el planteamiento técnico escogido.</p>                             |
| <p style="text-align: center;">ESTÁNDARES<br/>DE<br/>LA<br/>COMPETENCIA</p>  | <p>Todos los intérpretes deberían:</p> <p>Comprender el papel que tienen las técnicas interpretativas para promover una oportunidad de conexión intelectual o emocional con los significados e importancia del recurso.</p> <p>Conocer los puntos débiles y fuertes de cada técnica en particular.</p> <p>Identificar la idoneidad de una técnica en particular con relación al recurso, emplazamiento, circunstancias ambientales y audiencia.</p> <p>Ejecutar con habilidad una diversidad de técnicas de interpretación en los programas interpretativos, en el desarrollo e implementación de medios y en los contactos informales.</p> |

| UNIDAD DE<br>COMPETENCIA IV   | ELEMENTOS DE COMPETENCIA  |   |  |
|---|---|---|--|
|   | Conocimientos   | Habilidades   | Actitudes/Valores  |
| Investiga sobre las técnicas interpretativas para poder crear una oportunidad de conexión intelectual o emocional en la audiencia con los significados e importancia del recurso. | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Conoce las diferentes técnicas interpretativas.</li> <li>-Analiza los pros y contras de cada técnica interpretativa.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Compara las diferentes técnicas interpretativas.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Compromiso con los acuerdos establecidos al interior del grupo.</li> <li>-Tolerancia hacia los comentarios de los compañeros del grupo.</li> <li>-Empatía para el trabajo en equipo o grupo.</li> <li>-Responsabilidad para el cumplimiento de sus deberes.</li> <li>-Veracidad en el manejo de la información.</li> </ul> |

| ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS  | RECURSOS REQUERIDOS   | TIEMPO DESTINADO   |
|---|---|--|
| <p>-Búsqueda y selección de fuentes de consulta donde pueda obtener la información necesaria</p> <p>-Revisión y selección de la información sobre interpretación.</p> <p>-Comprensión, análisis y síntesis de la información</p> <p>-Trabajo en equipo.</p> | <p>a) Bibliográficos</p> <p>1. MORALES, J., GUERRA, F., Y SERANTES A. (2009), Bases para la definición de competencias en interpretación del patrimonio. España: Seminario Permanente de Interpretación del Patrimonio, Centro Nacional de Educación Ambiental, CENEAM.</p> <p>b) Didácticos</p> <p>-Auditorio</p> <p>-Pintarrón</p> <p>-Pizarrón</p> | <p>6 sesiones de 1:30 horas cada una.</p> <hr/> <p>TOTAL DE HORAS</p> <hr/> <p>9 horas</p> |

| CRITERIOS DE DESEMPEÑO IV  | EVIDENCIAS  |  |
|--|---|--|
|  | DESEMPEÑO   | PRODUCTOS  |
| <p>Analiza las diferentes técnicas interpretativas.</p> <p>Presenta un recorrido interpretativo englobando todo lo que ha visto.</p> | <p>-Análisis de las diferentes técnicas interpretativas.</p> <p>-Recopilación de información.</p> | <p>- Reporte escrito de cuáles son las diferentes técnicas interpretativas.</p> <p>-Presentación de un recorrido interpretativo</p> <p>-Reporte escrito de la ficha propuesta por la NAI para la presentación del programa.</p> <p>-Reporte escrito de autocrítica del programa propuesto por la NAI</p> |

La propuesta del curso taller se realizó basándose en la investigación previa que se hizo de la interpretación, del recurso (Rancho Mágico) así como de la audiencia que visita el lugar. El papel que juegan los guías como mediadores entre la audiencia y el recurso es vital para poder transmitir los mensajes que se pretenden hacia la audiencia.

El diseño de este curso si bien esta adecuado al parque temático, podría servir como referencia para la elaboración de futuros cursos y talleres de interpretación que se quieran aplicar en lugares donde se trabaje con guías.

## CONCLUSIONES

Al término de la presente investigación se cumplió plenamente el objetivo planteado, es decir, se logró identificar las oportunidades de intervención interpretativa, así como el perfil de los visitantes que asisten al parque temático Rancho Mágico y de los guías que prestan sus servicios en dicho lugar, con el fin de diseñar un curso taller de técnicas y herramientas de interpretación para los guías-vaqueros del Parque.

El acceso a la información y la cercanía que se tuvo en el momento de la obtención de datos que servirían para identificar el perfil del visitante, así como el perfil del guía y la identificación de las oportunidades de intervención interpretativa, fueron de gran apoyo durante la realización del trabajo.

No obstante, se encontraron limitaciones al momento de identificar el perfil de los guías ya que la información era cambiante debido a que el periodo que los guías prestan sus servicios es variable. Otra limitación que se encontró fue al momento de recabar información referente al Parque temático, pues es muy poca la información que se tiene acerca de sus orígenes, por lo que fue necesario realizar mayor cantidad de búsquedas, para obtener un mejor panorama que brindara una información más contundente.

En cuanto a las oportunidades que se presentaron en la realización del trabajo, cabe mencionar que el Parque brindó todos los elementos que estuvieron a su alcance para contribuir durante todo el proceso de la investigación.

La implementación del curso taller de técnicas y herramientas de interpretación para los guías-vaqueros del parque temático Rancho Mágico, representa un área de oportunidad para dicha institución, ya que inicialmente ayudará a potencializar el contenido que se brinda en las experiencias educativas, así como lograr innovar y ser más efectivos al desarrollar los conocimientos y habilidades de los guías-vaqueros del parque con el fin de que con las técnicas y herramientas aprendidas ellos logren trascender con el mensaje que están dando a los visitantes para conseguir que disfruten las atracciones y contenidos de Rancho Mágico.

La sugerencia para el área de servicios educativos es la constante innovación de contenidos temáticos, así como la evaluación de: los guías, los contenidos, las atracciones de parque y la audiencia para poder adecuar la metodología que se aplicará en la interpretación.

Los licenciados en turismo, guías intérpretes, instituciones que trabajen la educación ambiental no formal con apoyo de guías o personas afines a la interpretación, podrán tomar o tener como referencia esta investigación, pues aquí se plantea el diseño de un curso taller que permita formar a más personas en la interpretación basados en el plan de capacitación que se desarrolla. Sin embargo, aunque pudiera tomarse como referencia es importante resaltar que el curso taller está enfocado en los guías del Parque Temático Rancho Mágico, por lo que se tendría que hacer a la medida de la audiencia a la que se le quisiera proporcionar.

Para la realización de este curso, además de contar con el espacio, los materiales y la bibliografía necesaria, se considera que lo más importante es contar con el genuino interés de los participantes y que el mediador sea capaz de hacer interpretación (Vincular a la audiencia con el tema).

Una vez que el curso haya concluido, comenzará la etapa de evaluación, la cual se sugiere se haga en tres puntos específicos:

1. A los guías que recibieron el curso: para poder conocer qué tanto de lo aprendido aplican en sus recorridos o mediaciones, además su capacidad para captar el interés del público, del manejo del mismo y poder resolver dudas que se generen ya en la práctica.
2. A la audiencia que está recibiendo el mensaje por parte de los guías: para conocer si la manera de mediar entre el recurso y ellos es la misma que antiguamente se hacía o si se nota alguna diferencia. Se considera que este es uno de los puntos más fuertes en la evaluación, pues la audiencia hará saber si realmente la interpretación de los guías está dejando en ellos mensajes significativos del recurso.
3. A la persona que lo imparte: como parte de una autoevaluación referente a las herramientas, técnicas y medios que se ocuparon para la implementación del curso-taller.

## FUENTES DE CONSULTA

Bacher, K., et al. (2007), Bases de la interpretación. Descripción del contenido del programa formativo. Versión en español para la Asociación para la Interpretación del Patrimonio con autorización del National Park Service de E.U. Programa de Desarrollo Interpretativo. Instituto Eppley para Tierras Públicas. Universidad de Indiana.

Bazán, H. (2014). Los cambios en la definición de interpretación del patrimonio. Boletín de Interpretación, número 30: 11-14. Asociación para la Interpretación del Patrimonio, España.

Bazán, H. (2014). La Interpretación del Patrimonio como estrategia para la educación y socialización del patrimonio en el medio rural Monográfico, nº 9 (2014), págs. 21-40. Interpretación del patrimonio para la educación y socialización.

Beck, L. y Cable, T. (1998). Interpretation for the 21st Century. Champaign, IL: Sagamore Publishing.

Bertonatti, C. (2007), “El guía de turismo ¿Puede ser intérprete del patrimonio?”, en Fernández Balboa, C. (Comp.) La interpretación del patrimonio en la Argentina. Estrategias para conservar y comunicar nuestros bienes naturales y culturales. Buenos Aires; Administración Parques Nacionales, Asociación para la Interpretación del Patrimonio, pp. 111-122.

Hamish, M. (2009). Interpretación: ¿profesión, disciplina, arte o ciencia? Boletín de Interpretación, número 21: 28-33. Asociación para la Interpretación del Patrimonio, España.

Ham, S. (1992). Environmental interpretation: A practical guide for people with big ideas and small budgets. Golden, CO: North American Press

Ham, S. (2002). Meaning Making - The Premise and Promise of Interpretation. Keynote presentation to Scotland's First National Conference on Interpretation. Royal Botanic Gardens, Edimburgh, April 4, 2002.

Ham, S. (2005). Audiencias cautivas y no-cautivas. Un relato de cómo llegué a esa idea y a qué me refiero con esto. Boletín de Interpretación número 13:2-4. Asociación para la Interpretación del Patrimonio, España.



- Ham, S. (2006). La psicología cognitiva y la interpretación: síntesis y aplicación: Boletín de Interpretación número 15:14-21. Asociación para la Interpretación del Patrimonio, España.
- Ham, S. (2007). ¿Puede la Interpretación marcar una diferencia? Respuestas a cuatro preguntas de psicología cognitiva y del comportamiento. Boletín de Interpretación número 17:10-16. Asociación para la Interpretación del Patrimonio, España.
- Hurtado de Barrera; J. (2010). Metodología de la investigación holística. Tercera edición, Editorial Fundación Sypal: Caracas.
- Larry, B. y Ted C. (1989). Interpretation for the 21st Century - Fifteen Guiding Principles for Interpreting Nature and Culture. Sagamore Publishing; Champagne, II. USA. Boletín de Interpretación número 03:15-16. Asociación para la Interpretación del Patrimonio, España.
- Larsen, D. (Ed). (2003). Meaningful Interpretation: How to Connect Hearts and Minds to Places, Objects, and Other Resources. Fort Washington, PA: Eastern National.
- Larsen, D. (2007). Ser relevante al público o convertirse en una reliquia. Boletín de Interpretación número 16:18-23. Asociación para la Interpretación del Patrimonio, España.
- Leftridge, A. 2006. Interpretive Writing. The National Association for Interpretation, InterpPress. Fort Collins (CO).
- Lipovetsky, G. (2007), La felicidad paradójica. Ensayo sobre la sociedad de hiperconsumo. Barcelona: Anagrama.
- Mendoza-Ontiveros, M. M. et al. (2011). La interpretación del patrimonio, una herramienta para el profesional del turismo. El Periplo Sustentable. México: Universidad Autónoma del Estado de México, enero/junio 2011, núm. 20
- Merriman, T. y Lisa B. (2003). Interpretación personal. The National Association for Interpretation, InterpPress. Singapur.
- Morales, J. (1998), La Interpretación del Patrimonio Natural y Cultural: Todo un Camino por recorrer. PH: Boletín del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico, Año nº 6, Nº 25, 1998, págs. 150-157.

Morales, J. (2001). Guía Práctica para la Interpretación del Patrimonio - El Arte de Acercar el Legado Natural y Cultural al Público Visitante. Consejería de Cultura (Junta de Andalucía), y TRAGSA. Segunda edición.

Morales, J. (2005). Bases para la capacitación en interpretación del patrimonio. Boletín de Interpretación número 12:24-27. Asociación para la Interpretación del Patrimonio, España. 38

Morales, J. (2008), Ideas para la formación “esencial”, en interpretación. España: Centro Nacional de Educación Ambiental CENEAM.

Morales, J.; y S.H. Ham. (2008) ¿A qué interpretación nos referimos? Boletín de Interpretación número 19:4-7. Asociación para la Interpretación del Patrimonio, España.

Morales, J., Guerra, F., y Serantes A. (2009), Bases para la Definición de Competencias en Interpretación del Patrimonio-Fundamentos teóricos y metodológicos para definir las Competencias Profesionales de Especialistas en Interpretación del Patrimonio en España. Seminario Permanente de Interpretación del Patrimonio, Centro Nacional de Educación Ambiental, CENEAM, España, 2009.

National Park Service. (2007). Foundational Competencies for All National Park Service Interpreters. En: <http://www.nps.gov/idp/interp/101/FoundationsCurriculum.pdf>

Rojas Soriano, R. (2007). Investigación social teoría y praxis. Decima segunda edición, Editorial Plaza y Valdes, México.

Tilden, F. (2006). La interpretación de nuestro patrimonio. Sevilla. Asociación para la Interpretación del Patrimonio (ed.). España.

## ANEXOS

### Anexo 1: cuestionario



Universidad Autónoma del Estado de México  
 Centro Universitario UAEM Texcoco  
 Licenciatura en Turismo  
 CUESTIONARIO

El objetivo de este cuestionario es conocer su opinión sobre el recorrido que usted acaba de realizar. La información que nos proporcione servirá para mejorar nuestro servicio atendiendo a sus sugerencias.

Instrucciones: Marque con una x la opción que mejor corresponda de acuerdo a su experiencia durante el recorrido.

#### DATOS GENERALES

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: F M      Ocupación:      Lugar de procedencia:

a) Estudiante      a) CDMX: Delegación \_\_\_\_\_  
 b) Ama de casa      b) Edo. Mex: Municipio \_\_\_\_\_  
 c) Jubilado      c) Otro \_\_\_\_\_  
 d) Empleado      Especifique: \_\_\_\_\_  
 e) Comerciante  
 f) Profesionista por cuenta propia  
 g) Otro

Especifique: \_\_\_\_\_

#### VALORACIÓN DEL DISEÑO DEL RECORRIDO

¿Quién lo acompaña?

- a) Familia
- b) Pareja
- c) Amigos
- d) Nadie
- e) Otro

Especifique \_\_\_\_\_

¿Cuál es el motivo/ propósito de su visita?

- a) Descanso / vacaciones
- b) Visita a familiares/amigos
- c) Excursión
- d) Trabajo
- e) Viaje de estudios/motivos escolares
- f) Diversión
- g) Convivir con la familia
- h) Solo por conocer el lugar
- i) Por los animales que aquí habitan
- j) Para aprender
- k) Otro

Especifique: \_\_\_\_\_

¿Es la primera vez que asistes a Rancho Mágico?

- a) Sí, es la primera vez
- b) No, ya he asistido antes

¿Cómo te sentiste al término de tu visita dentro de Rancho Mágico?

- a) Divertido
- b) Lleno de aprendizajes
- c) Conocedor de los animales
- d) Interesado
- e) Pase un rato agradable
- f) Aburrido
- g) Desinteresado
- h) Cansado
- i) En familia
- j) Otro

Especifique: \_\_\_\_\_

| NN<br>P | ASPECTO                      | MMAL<br>O | REGULAR | BUENO | MUY<br>BUENO |
|---------|------------------------------|-----------|---------|-------|--------------|
| 1       | La bienvenida fue            |           |         |       |              |
| 2       | El tamaño del grupo fue      |           |         |       |              |
| 3       | El recorrido fue             |           |         |       |              |
| 4       | El tiempo del recorrido fue  |           |         |       |              |
| 5       | El mensaje para el grupo fue |           |         |       |              |

|   |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|
| 6 | Se respetó el tiempo establecido                           |  |  |  |  |
| 7 | Las atracciones del parque fueron                          |  |  |  |  |
| 8 | La información que el guía maneja durante su recorrido fue |  |  |  |  |

VALORACIÓN DE LAS TÉCNICAS EMPLEADAS POR EL GUÍA

| NP | ASPECTO   | Lo hizo muy bien | Lo hizo bien | Necesita mejorar | No lo hizo |
|----|---|------------------|--------------|------------------|------------|
| 1  | El guía miró al grupo, habló alto y con claridad  |                  |              |                  |            |
| 2  | Usó humor, provocación, anécdotas, sentidos (oído, vista, olfato, tacto)                |                  |              |                  |            |
| 3  | Usó material de apoyo   |                  |              |                  |            |
| 4  | Realizó una introducción clara y precisa  |                  |              |                  |            |
| 5  | Fue receptivo, amigable y amable  |                  |              |                  |            |
| 6  | Estimuló la participación del grupo con preguntas                                       |                  |              |                  |            |
| 7  | Atendió adecuadamente a las preguntas del grupo   |                  |              |                  |            |
| 8  | Estimuló el uso de los sentidos   |                  |              |                  |            |
| 9  | Dio tiempo al grupo de observar las características importantes de cada animal o taller |                  |              |                  |            |
| 10 | Condujo al grupo  |                  |              |                  |            |
| 11 | Utilizó las manos para dirigir la atención  |                  |              |                  |            |
| 12 | Realizó su recorrido con un buen desempeño  |                  |              |                  |            |

INSTRUCCIONES: Su respuesta a las siguientes preguntas es fundamental para mejorar nuestros recorridos, por ello agradecemos sus aportaciones.

¿Salió satisfecho de su visita? SI NO

¿Nos recomendaría a parientes, amigos y conocidos? SI NO

¿Estaría dispuesto a repetir la visita? SI NO

¿Qué fue lo que más le impactó de su visita a Rancho Mágico?

¿Qué le pareció la experiencia de su visita en Rancho Mágico?

¿Qué fue lo que más le gustó de su recorrido en Rancho Mágico?

¿Qué fue lo que menos le gustó de su recorrido en Rancho Mágico?

¿Se lleva algún mensaje a casa después de su recorrido en Rancho Mágico? ¿Cuál?

¿Tiene usted alguna sugerencia para mejorar nuestro servicio? ¿Cuál?

## Anexo 2: guía de entrevista



Universidad Autónoma del Estado de México  
Centro Universitario UAEM Texcoco  
Licenciatura en Turismo  
CUESTIONARIO

El objetivo de esta entrevista es conocer algunos aspectos personales y laborales acerca de los guías con el fin de conocer su perfil.

1. ¿Qué edad tienes?
2. ¿A qué te dedicas?
3. ¿Dónde estudias?
4. ¿Qué carrera estudias?
5. ¿Dónde trabajas?
6. ¿Dónde vives?
7. ¿Por qué decidiste trabajar aquí?
8. ¿Qué es lo que más te gusta de dar recorridos?
9. ¿Qué es lo que no te gusta de dar recorridos?
10. ¿Consideras que has aprendido algo durante tu estancia en el RM?
11. ¿Qué?
12. ¿Cómo consideras la información que brindas durante el recorrido?
13. De acuerdo a tu experiencia, ¿Qué es lo que los visitantes buscan en este lugar?
14. ¿Qué es lo que tú buscas de este lugar?
15. ¿Qué es lo que más les llama la atención a los visitantes?
16. ¿Qué tipo de comentarios recibes de los visitantes con respecto a tu trabajo?
17. ¿Cuánto tiempo llevas como guía?
18. ¿Qué planes tienes a futuro?