

EXPERIENCIA DE FORMACIÓN A GUÍAS DE TURISMO EN SAN PEDRO DE ATACAMA (CHILE) BASADO EN UN MODELO BIOPSIOSOCIOESPIRITUAL

Alberto Muñoz Sims¹

Marta Pérez Arredondo²

RESUMEN

La Estrategia Nacional de Turismo 2012-2020 presenta como pilar fundamental el desarrollo de la Calidad y el Capital Humano, marco en el cual se ha implementado durante el año 2016 un proceso de formación tendiente a la certificación de 105 guías de turismo (chilenos, extranjeros y atacameños) en el poblado de San Pedro de Atacama, oasis ubicado en el extremo norte de Chile en el desierto más árido del mundo y cuyas zonas de interés patrimonial se encuentran entre los 2.300 y 6.700 metros de altura. Desde la década del 90 las visitas se han mantenido en aumento recibiendo a 141.969 turistas nacionales y extranjeros durante el año 2015. Esto ha ido generando una oferta turística desregulada, que se manifiesta en la inexistencia de barreras de entrada para constituirse en guías y/o operadores turísticos, y en la tensión con las comunidades originarias atacameña-likan antai por el impacto que ha tenido en su forma tradicional de vida.

Desde la perspectiva Biopsicosocioespiritual, se implementó una metodología que aporta las bases neuropsicológicas del bien estar que define desde la biología la experiencia de turismo; las bases psicosociales de la interacción del guiado; y el encuentro-reconocimiento con la cultura atacameña, mediante la inclusión de la espiritualidad desde la cosmovisión indígena.

Posterior a la formación, usando un diseño cualitativo de investigación, se entrevistó a participantes para conocer y evaluar el aporte de esta metodología como herramienta de formación que permita integrar lo indígena en Chile, país que sigue invisibilizando su carácter multicultural.

Palabras clave: Patrimonio, Turismo, Formación, Multicultural, Atacama, Biopsicosocioespiritual.

¹ Ingeniero Comercial, Universidad del Bio Bio. Montañista, Rama de Andinismo y Club de Montaña (RAUBB), Universidad del Bio Bio. Coordinador Programa de Formación en Competitividad para Guías de Turismo, San Pedro de Atacama, Chile. Arredondo y Sims Consultores. E-mail: amunozsims@gmail.com

² Psicóloga, Magister en Salud Familiar, Universidad de Concepción. Docente Facultad de Medicina Universidad de Concepción. Arredondo y Sims Consultores. E-mail: arredondoysims@gmail.com

TRAINING EXPERIENCE FOR TOUR GUIDES IN SAN PEDRO DE ATACAMA (CHILE); BASED ON BIO-PSYCHO-SOCIOSPIRITUAL MODEL.

ABSTRACT

The national tourism strategy 2012-2020 presents the development of quality and human capital as an essential support. Framework in which one has been implemented during 2016 a training process tending to certification of 105 tour guides (Chileans, foreigners and Atacameños), in the town of San Pedro de Atacama; an oasis located in the far north of Chile, in the worldwide driest desert and whose heritage interest areas are located between 2300 and 6300 meters above sea level.

Since the early nineties, visits have remained on the rise, welcoming to 141.969 national and foreigner's tourist during 2015.

This has been generating a deregulated tourist offer; which manifests itself in the absence of barriers to establish as guides or tour operators; besides the tension with the indigenous communities, the Atacameña- Likan Antai, by the impact it has had on their traditional way of life.

From the bio-psycho-sociospiritual perspective was implemented a methodology that provides neuropsychological bases of well-being defines from biology the tourism experience. Psychosocial bases from guided interaction; and the meeting-recognition with the Atacama culture, by including spirituality from the indigenous worldview.

After the training, participants were interviewed using a qualitative research desing, in the process, key informants, to understand and evaluate the contribution of this methodology as a training tool that allows integrating the indigenous in Chile, which continues invisibilizing its multicultural character.

Keywords: Heritage, Tourism, Education, Multicultural, Atacama, bio-psycho-sociospiritual.

1. INTRODUCCION

Contexto del Turismo en Chile

Como lo Señala el Estado de Chile en la Estrategia Nacional de Turismo (ENT) 2012-2020, el turismo es una de las industrias de más rápido crecimiento en el mundo y en Chile la industria turística nacional ha dejado de ser una actividad de menor relevancia, contribuyendo con un 3,23% al PIB el año 2010. Por otra parte el Estado de Chile declara que el turismo es el principal promotor de la conservación del medio ambiente, del patrimonio y la identidad cultural de las comunidades, elementos que constituyen su materia prima y fundamentan su enorme atractivo (ENT, 2011).

En lo que se refiere a turismo receptivo, durante el 2011 nuestro país recibió la visita de más de tres millones de extranjeros. Además, es esta misma industria la que generó 286.165 empleos directos durante el año 2011, equivalente al 3.8% del total del empleo nacional. A su vez, el empleo en empresas micro y pequeñas representa un 86% del empleo total del turismo bajo régimen de contratación, correspondiendo a 235.447 empleados (ENT, 2012).

Desde una perspectiva de desarrollo global y no sólo económico, se considera que el turismo es parte fundamental en el desarrollo de las comunidades, la generación de empleos, el intercambio de conocimiento entre culturas, es fuente importante de empleos que contribuyen al bienestar social y económico (Pérez, et al, 2016).

Chile, debido a su geografía se caracteriza por ofrecer tal variabilidad de paisajes y contextos a los visitantes nacionales y extranjeros, que va desde los glaciares de la Patagonia al sur de Chile hasta los oasis y las cumbres más altas de la Cordillera de los Andes, en el norte grande de Chile, espacio geográfico donde se encuentra el oasis de San Pedro de Atacama, lugar geográfico donde ocurre esta investigación.

Desde hace una década el Estado de Chile ha impulsado una política tendiente a la conservación del patrimonio cultural, esto se ha traducido en que nuestro país cuente hoy con áreas declaradas Patrimonio de la Humanidad por parte de la UNESCO. De igual modo, ha entregado una institucionalidad en esta materia, canalizada a través de los distintos ministerios, en particular con la creación del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes y en proyecto el futuro ministerio de Cultura y Patrimonio (Rodríguez y Moreno, 2016). En este marco los cinco sitios que han sido declarados Patrimonio de la Humanidad por su alto interés histórico y patrimonial, corresponden al Parque Nacional Rapa Nui; las Iglesias de Chiloé; el barrio histórico del puerto de Valparaíso; las oficinas salitreras de Humberstone y Santa Laura; y la ciudad minera de Sewell (ENT, 2012). Si bien la zona de San Pedro de Atacama no ha sido declarada Patrimonio de la Humanidad, es junto a Isla de Pascua (polinesia) y Torres del Paine (Patagonia chilena) los lugares de mayor afluencia de turismo extranjero a Chile.

2. ANTECEDENTES

San Pedro de Atacama: Marco geográfico

San Pedro de Atacama, comuna de la Provincia del Loa, está situada en la Región de Antofagasta, a orillas del Salar de Atacama, a 1.700 kilómetros de Santiago, capital de Chile y a 102 kilómetros de Calama. Está constituida por localidades cercanas al Salar de Atacama y pueblos altoandinos con población mayoritariamente indígena. Sin embargo, ha sido la capital

político-administrativa de San Pedro de Atacama la que ha experimentado los mayores cambios vinculados al desarrollo de la actividad turística. Si bien en sus ayllus³, se mantiene un modo de vida de énfasis agropastoril (Gundermann & González, 1995), el curso de los cambios muestra una fuerte tendencia a constituir la en un área urbana, al servicio del turismo nacional e internacional masivo.

San Pedro de Atacama es reconocida a nivel nacional e internacional como la capital arqueológica de Chile. Localizado en un ambiente desértico, de importante patrimonio natural y cultural, etnografía, pueblos de arquitectura precolombina junto a atractivos naturales y culturales, con una completa infraestructura y variados servicios turísticos, que facilitan la estadía de turistas. Está situado a una altura de 2.436 metros, en el extremo norte del Salar de Atacama, cuya cuenca de 200 km de largo por 100 de ancho, se presenta como un gran anfiteatro oval atrapado entre la Cordillera de los Andes por el este y la Cordillera de Domeyko por el oeste. El fondo de la cuenca alberga el salar que, con sus 2000 km², es uno de los más grandes de la región andina; en el borde norte de él desembocan los dos ríos más importantes del área, –el río San Pedro y el río Vilama– que sustentan la más importante formación de oasis, hoy conocida como San Pedro de Atacama.

Imagen 1. Llagostera, los antiguos habitantes del Salar de Atacama



Algunos de los recursos turísticos más relevantes de San Pedro de Atacama son:

Clima

El Desierto de Atacama se extiende desde el norte del Perú (5°S), a lo largo de la costa Pacífica y vertiente occidental de los Andes, hasta la ciudad de Copiapó en territorio chileno (27°S), siendo uno de los más secos del mundo (Mortimer, 1980). El clima en San Pedro de Atacama se denomina desértico marginal de altura. Durante todo el año presenta una alta oscilación térmica entre el día y la noche. Se caracteriza por tener dos estaciones, una fría y una caliente. La fría es de mayo a septiembre y la caliente es de octubre a abril.

³ Ayllu: unidad básica de organización familiar y comunitaria andina.

Durante el 90% del año se puede encontrar el cielo azul y despejado, el 8% un cielo parcialmente nublado y un 2% lluvias ocasionales y nieve en la cordillera. Por esta razón es que se ha instalado en este desierto el proyecto ALMA⁴.

Valle de la Luna

Ubicado a 19 Km. de San Pedro de Atacama, declarado santuario de la Naturaleza, está formado por una depresión rodeada de pequeños cerros con impresionantes crestas filosas modeladas por el viento. Este valle es hermoso por su conformación parecida al valle lunar, se encuentra en plena Cordillera de la Sal y en el borde del Salar de Atacama. Es un sorprendente espectáculo geológico de gran belleza ubicado a 2.550 m.s.n.m. Está constituido por rocas sedimentarias con intercalaciones de sal, yeso, clorato, borato y arcilla que afloran. La ausencia de vida animal y vegetación, la falta de humedad, lo hacen ser el rincón más inhóspito y único en nuestro país.

Geiser del Tatio

Ubicados en la cordillera andina, se encuentran a 98 Km al noreste de San Pedro de Atacama, a 4.320 m.s.n.m. El vapor de agua sale a la superficie a través de fisuras en la corteza terrestre, alcanzando una temperatura de 85°C. Al amanecer, con temperaturas bajo cero, se puede apreciar un espectáculo impresionante y maravilloso, generado por los violentos flujos de vapor que se elevan hasta 10 metros de altura. Este campo geotérmico está formado por 40 géiseres, 60 termas y 70 fumarolas en una extensión de 3 Km².

Lagunas Altiplánicas - Miscanti y Meñiques

Se encuentran ubicadas a 110 Km al sureste de San Pedro de Atacama y a 4.000 m.s.n.m. La belleza del lugar está dada por dos hermosas lagunas rodeadas de altas cumbres y con una vista espectacular hacia el Salar de Atacama. Este sector forma parte de la Reserva Nacional Los Flamencos, y está administrada por la comunidad indígena de Socaire. Lagunas de aguas de intenso color azul y orillas blancas. Numerosos lagos salinos, como Lejía, Miñiques y Miscanti, por la aridez creciente, se están transformando, en salares (Chong. G., 2006).

En este sector se encuentran sitios arqueológicos dado por fragmentos de cerámicas, puntas de flecha y 40 construcciones circulares de piedra, lo que demuestra la ocupación de este lugar hace 4000 - 3000 años A.C. La avifauna está conformada principalmente por la Tagua Cornuda, especie con problemas de extinción, la cual nidifica en este lugar en invierno.

Sector Soncor y Laguna Chaxa

Ubicado en el sector oriente del Salar de Atacama, a 62 Km. De San Pedro de Atacama y a 2.300 m.s.n.m. Soncor es un sistema de lagunas y vegas.

⁴ ALMA: Gran Conjunto de Radiotelescopios de Atacama (ALMA, por su sigla en inglés).

El Salar de Atacama es la cuenca evaporítica más extensa del país (3.000 km²), la más antigua, con un relleno salino superior a los 1.000 m y la de mayor importancia económica. Concentra, asimismo, importantes recursos de agua que sostienen una variada fauna y flora (Chong. G., 2006). En este sector también se pueden encontrar lagunas fangosas de poca profundidad, donde destaca la Laguna Chaxa, hermosa laguna donde es posible encontrar flamencos además de otro tipo de aves migratorias y endémicas de la zona.

Aldea de Tulor (800 a de C. – 500 d de C.)

Ubicada en el suroeste de San Pedro de Atacama, actualmente entre los Ayllus de Tulor y Coyo. Descubierta en 1956, está compuesta por aprox. 60 estructuras circulares a base de adobones con techos cónicos sustentados por columnas de madera de chañar, árbol propio de la zona, interconectadas entre sí por patios y pasadizos y rodeada por un muro defensivo y protector de posibles erosiones del viento y la lluvia. Fue una de las primeras ciudadelas construidas por la cultura atacameña al momento de asentarse en la zona. (Barón, A.M. 1986). La Aldea de Tulor esta resguardada por la Comunidad Atacameña del Ayllu de Coyo.

Pucará de Quitar

Fortaleza Lican Antai⁵, QUITOR: arriba, PUCARA: fortaleza. Construida en el S.XII con carácter estratégico y defensivo, como respuesta a las expansiones de los vecinos pueblos Andinos. Está construido en piedra volcánica con orientación hacia el Volcán Licancabur. En 1982 fue declarado Monumento Nacional.

Museo Arqueológico Gustavo Le Paige

El museo del Padre Le Paige tiene alrededor de 450.000 objetos arqueológicos y 100 objetos etnográficos (4.000 calaveras, innumerables momias, armas y pocillos) El sacerdote jesuita comenzó un estudio de la cultura atacameña en los lugares habitados por dicha cultura. Ubicado hacia una esquina de la plaza de San Pedro de Atacama, presenta una completa exposición de la evolución de la cultura atacameña en sus 11.000 años de historia.

Turismo en San Pedro de Atacama

En este contexto de patrimonio natural y cultural el turismo que caracteriza a San Pedro de Atacama es considerado un turismo no convencional (para diferenciarlo del turismo masivo de playas). Para Zamorano el turismo no convencional o alternativo puede ser definido como: un conjunto de vivencias y experiencias únicas, irrepetibles, personales que se dan en un entorno de calidad; entendida ésta como la calidad en el tiempo libre del turista, en un entorno de calidad geográfica y social, que permite al turista percibir sus relaciones de una manera diferente con el entorno geográfico y cultural, con los otros turistas y sus anfitriones, dentro de los parámetros del desarrollo humano sustentable que prevé el desarrollo y crecimiento (Zamorano, 2007 (reimp 2008).

⁵ Licán Antai: en lengua Cunza, vocablo usado por las comunidades atacameñas para denominarse junto a su territorio.

Entre otros atributos el turismo no convencional permite a los visitantes experiencias de vida que les enseñan a respetar, disfrutar y participar en la conservación practicando un turismo sustentable y sostenible. (Pérez, et al, 2016)

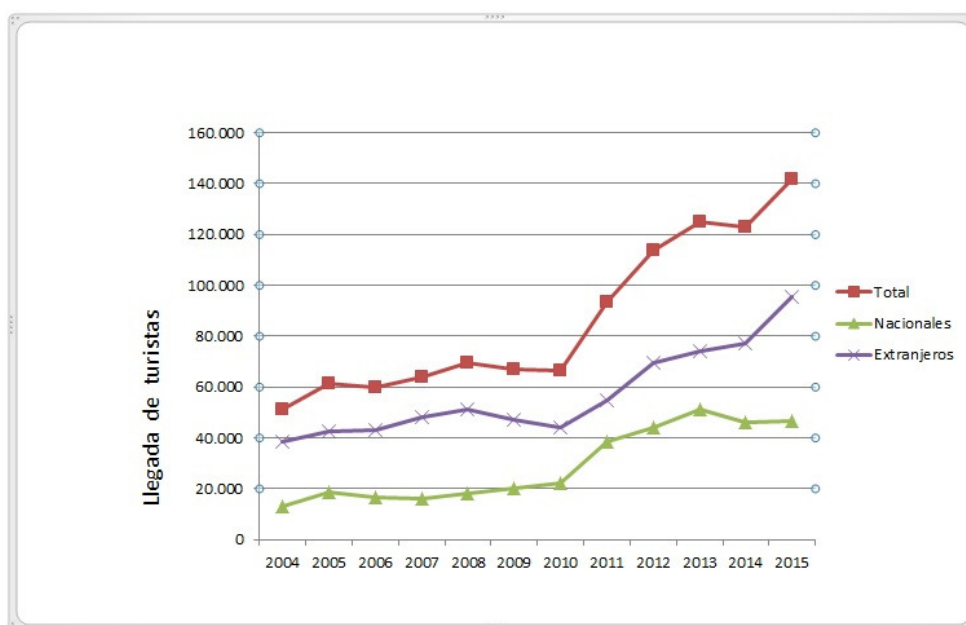
Los lugares de visitación y de desarrollo de actividades turísticas en San Pedro de Atacama y sus alrededores involucra acciones que ponen al turista en contacto con la naturaleza y con la cultura Lican Antai; pueblo ancestral que dio origen a la comunidad atacameña que reside actualmente en la zona. “Hace milenios, en el corazón del desierto más árido del mundo, el desierto de Atacama, tuvo lugar una historia protagonizada por un pueblo, que en su propio idioma se autodenominó Likan-antai, es decir “gente de esta tierra”; gente que para nosotros ha sido conocida como atacameños (Llagostera, 2004, 7).

Evolución de la demanda turística de San Pedro de Atacama

Según la Encuesta de Establecimientos de Alojamiento Turístico (EMAT), la demanda turística de San Pedro de Atacama se ha mantenido en aumento desde el año 2004 alcanzando su cifra máxima en el período 2011 – 2013 donde casi duplica el número de llegadas en relación al año 2010.

Se observa una ligera caída de la demanda en el 2006 frente al 2005; en el 2009 - 2010 frente al 2008; y en el 2014 frente al 2013 principalmente por una ligera caída en la demanda de nacionales. El 2015 se superan las 140 mil llegadas. La mayor parte de las visitas corresponde a demanda extranjera.

Gráfico 1. Encuesta mensual a establecimientos de alojamiento turístico (EMAT), periodo 2004-2015



Fuente: ine

Desarrollo del Capital Humano en Turismo

Los cimientos de la Estrategia Nacional de Turismo 2012-2020 se sustentan en cinco pilares, siendo cada uno de ellos fundamental pero a la vez interdependiente: Promoción, Sustentabilidad, Inversión y Competitividad, Inteligencia de Mercado, y Calidad y Capital Humano (ENT, 2012). Esta última estrategia se orienta hacia la superación de brechas en dos ámbitos: Calidad del producto y o servicio turístico y el desarrollo del capital humano. Esta última dimensión, desarrollo del capital humano, es el marco de acción donde ocurre esta investigación.

Uno de los problemas que enfrenta Chile respecto el crecimiento desregulado en sus distintos ámbitos de desarrollo, es el que compete a la educación en general y la educación superior en particular (Mayol, 2012). En este marco la formación superior en turismo no escapa a esta condición. Chile cuenta con una oferta de formación de 114 carreras de turismo distribuidas por el país (ENT, 2012). Sin embargo es necesario señalar que el ranking de competitividad turística del WEF⁶ evalúa negativamente la calidad del sistema educacional en turismo chileno. En otros estudios se cuestiona la falta de inversión en entrenamiento y capacitación de empleados por parte de las empresas, los altos índices de contratación de personal no calificado con el fin de disminuir costos y finalmente, al sistema de formación profesional, técnico y de capacitación laboral que no ha diseñado incentivos y criterios mínimos para el desarrollo de una masa crítica de capacidades profesionales y técnicas para el sector. (ENT, 2012).

En la dimensión desarrollo de capital humano de la Estrategia Nacional de Turismo se plantea como visión que “el trabajador del sector turismo aumentará su empleabilidad y mejorará sus condiciones de trabajo. Adicionalmente, disminuirán las brechas de capital humano y se orientarán caminos u ofertas de capacitación”. (ENT, 2012, p 90). Es en el marco de la capacitación que la política pública chilena inicia para el año 2016 un proceso de Certificación de Competencias Laborales en el ámbito del turismo. La institucionalidad Chile Valora⁷, como organismo del Estado es quien certifica las competencias laborales de trabajadores de distintas áreas productivas, siendo el turismo uno de ellos. El sistema define las características necesarias para el levantamiento y validación de perfiles ocupacionales. Para lograrlo se conforma un Organismo Sectorial de Competencias Laborales (OSCL), de carácter tripartito, que reúne a todos los actores participantes en el proceso productivo, quienes aportan al desarrollo de estándares orientados a mejorar la calidad de los servicios turísticos. En esta instancia SERNATUR⁸ representa a la Administración Central del Estado. Cada uno de los perfiles ocupacionales presenta una definición de las competencias, así como de los conocimientos, habilidades y aptitudes requeridas para desarrollar con eficacia las diferentes funciones laborales (ENT, 2012).

Se entiende entonces por Certificación a un procedimiento voluntario mediante el cual se evalúa, se somete a auditoría y se emite una garantía escrita, en el sentido de que una instalación, un producto, un proceso o un servicio, cumple con estándares específicos (Pérez, et al, 2016)

⁶ WEF: World Economic Forum

⁷ Chile Valora: Comisión Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales.

⁸ SERNATUR: Servicio Nacional de Turismo.

En el caso del turismo y más específicamente el turismo no convencional la prestación de este servicio requiere un recurso humano altamente profesional, capacitado tanto técnicamente en la disciplina que le compete, como en los factores de conducción grupal, seguridad, responsabilidad, planeación y diseño de rutas, conocimiento y conciencia de la problemática específica que esto implica, de modo que garanticen un servicio turístico sustentable, además de las implicaciones técnicas y prácticas propias del sector en cuanto a seguridad del futuro usuario. (Zamorano, 2007 (reimp 2008).

El caso chileno fácilmente se puede homologar a la situación que presenta el estado de Puebla, México, es decir, se constata la falta de capacitación en los guías no solo del estado sino de todo el país, sobre todo en los entornos donde se ofrecen los servicios de turismo, se descubren personas sin ningún tipo de preparación (Pérez, et al, 2016). En el caso de San Pedro de Atacama, si una persona maneja “algo de idiomas” y es “sociable” puede funcionar como guía de turismo...⁹

El Estado de Chile entonces respondiendo a la significativa brecha en educación y formación de los recursos humanos en el sector turístico; con el fin de responder a las perspectivas y planes de desarrollo de este ámbito productivo, y haciendo uso de la institucionalidad vigente para tales efectos; es que viene financiando mediante CORFO¹⁰ programas de capacitación a los recursos humanos en turismo. En este marco entonces durante el año 2016 CORFO Región de Antofagasta (jurisdicción administrativa de la que depende la comuna de San Pedro de Atacama) asume el financiamiento del PFC guías.

Programa de Formación en Competitividad (PFC) para guías de San Pedro de Atacama

El Programa de Formación en Competitividad (PFC) para guías de San Pedro de Atacama es un instrumento CORFO que tiene como objetivo formar guías a través de la implementación de un programa orientado hacia la Norma Chilena de Guías Locales y de Sitio, NCh N° 3092, y o de Competencias Laborales. Una vez finalizado el Programa los alumnos que cumplan requisitos (nota y asistencia) pasan al proceso de certificación.

El programa contó con docentes y facilitadores de la Universidad de Concepción, Universidad Católica del Norte, Universidad Arcis, Guardaparques de la Reserva Nacional los Flamencos y Parque Nacional Llullaillaco.

El perfil de los alumnos es heterogéneo; de los 105 participantes la mayoría están vinculados al turismo, ya sea como guías con o sin experiencia, choferes y choferes guías, recepcionistas de hoteles/hostales y otros similares. Por una cuestión de financiamiento, en la última etapa de la selección se flexibilizaron de tal manera los requisitos que entraron personas con interés en formarse como guías de turismo con poca o ninguna experiencia. Los niveles educacionales también son muy diversos; desde personas con estudios técnicos/profesionales en turismo o afín, estudios técnicos/profesionales en otros rubros, y personas con Enseñanza Media completa e incompleta en dos casos. La mayoría son chilenos pero también hay procedentes de países como, Francia, Holanda, Argentina, Bolivia, Bélgica, Uruguay y Perú.

El programa se materializó en una completa malla de estudios que se presenta a continuación. El énfasis de esta malla corresponde a contenidos locales, entendiendo por esto, la zona geográfica y cultural del destino San Pedro de Atacama.

⁹ Se obtiene por repetidas referencias de los guías

¹⁰ CORFO: Corporación de Fomento de la Producción

Tabla 1: Malla de estudios del Programa de Formación para Guías de San Pedro de Atacama, año 2016.

Módulos	Contenidos	Horas
Curso Wafa primeros auxilios en áreas remotas.	<ul style="list-style-type: none"> - Atención de emergencias en lugares remotos. Aspectos éticos y legales. - Anatomía y fisiología humana, mecanismos compensatorios. - C.A.V. (Cadena de Atención de Víctimas). - RCP Cardiovascular angina, paro y infarto (teórico-Práctico). - Asfixia-objetos extraños. - DAE. Desfibrilador Externo Automático. - Sistema cardio vascular y Tipos de Shock. Hemorragias. - Lesiones de tejido blando tipo de heridas e infecciones. Lesiones: cabeza, osteoarticulares. - Talleres: heridas, inmovilizaciones, venda improvisada. Postura de Collar Cervical. - Camilla improvisada con cuerda y movimientos. lesión de columna. - .Hipotermia: empaque de hipotermia, quemaduras Hipotermia y Golpe de calor. Deshidratación. Congelamiento. - .Enfermedades respiratorias-Neumo y Hemo Tórax. Diabetes. - Simulacro nocturno. Shock anafiláctico. Taller comando de incidente. 	40
Historia Atacameña	<ul style="list-style-type: none"> - Introducción a la historia regional (Atacama en el mundo andino, historia atacameña). - Línea de tiempo y espacio en la historia atacameña. - Antiguos cazadores de la puna (9.000-6.000 A.C.) - Hacia la producción de alimentos y la vida sedentaria (5.000 A.C. – 900 D.C.). - Período Formativo en el Norte Grande (1.000 A.C. – 500 D.C.). 	12
Patrimonio	<ul style="list-style-type: none"> - Inducción a la noción local de patrimonio y el concepto formal dado por la UNESCO. - Monumentos históricos en Atacama la Grande. - Arqueología: monumento nacional. - El tiempo en Atacama: Naturaleza y Cultura. - Trabajo de campo casco histórico San Pedro de Atacama. 	12
Perspectiva Bio-Psico-Socio-Espiritual en la experiencia	<ul style="list-style-type: none"> - Fundamentos de la biología desde los neurotransmisores que regulan interacción con los otros y los fundamentos biológicos de la experiencia de turismo en las condiciones geográficas y climáticas de la zona San Pedro de Atacama. El estrés de la biología y la Puna, mal de altura. Relación 	18

de turismo y la función del guiado	<p>con los moduladores naturales de la genética.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fundamentos de lo Psicosocial, desde las emociones y modos de relacionarse y enfrentar la experiencia de turismo. Fundamentos del turismo como experiencia. - Articulación con lo Espiritual desde la cosmovisión de las culturas antiguas. - Comunicación verbal y no verbal, paracomunicación, desde la vinculación con los turistas: empatía, compromiso, credibilidad, primeras impresiones, el guía como foco del relato. - Que se entiende por liderazgo y estilos, hacia el liderazgo situacional. Conociendo el propio estilo. - Que se entiende por equipo, las dimensiones que conforman el trabajo en equipo. Cualidades personales para el guiado como buena práctica. 	
Conducción de Grupos	<ul style="list-style-type: none"> - Introducción a la noción de grupos humanos como contexto para la realización de las actividades turísticas. - Funciones ejecutivas para actividades turísticas. - Toma de decisiones y resolución de conflictos en contexto de grupo. 	8
Flora y Vegetación Atacameña	<ul style="list-style-type: none"> - Evolución de la flora andina en el norte de Chile. - Tipos de hábitat, pisos vegetacionales y sus asociaciones más frecuentes en Atacama. Flora y vegetación de los oasis y quebradas. - Revisión vegetacional zonal en terreno. - Identificación de la flora componente de cada piso vegetacional visitado en terreno. 	21
Fauna de la Cuenca del Salar	<ul style="list-style-type: none"> - Aves, Mamíferos, Reptiles y Anfibios, Entomofauna. - (Diversidad local, Ecosistemas y Hábitat, Generalidades de cada especie, Distribución local (endémicas y nativas), Clasificación taxonómicas (familia-género-especie), Reconocimiento por especie, Importancia ecológica, Conducta (Migratoria-Errática-Estacional-Residentes), Conservación (Status conservación-Legislación-Convenios internacionales). Reconocimiento en terreno. 	20
Geología	<ul style="list-style-type: none"> - Teoría de la tectónica de placas, Cuencas, Magmatismo, Volcanismo, Rocas Ígneas. - Riesgos volcánicos. - Rocas sedimentarias, Estructuras sedimentarias. - Introducción a la geomorfología. - Terreno. 	21
Geografía y Toponimia	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis y reflexiones acerca de la situación regional de la cuenca de Salar de Atacama. - Consecuencias de dinámica tectónica; subducción, volcanismo, sismicidad. 	8

	<ul style="list-style-type: none"> - Geomorfología del Norte Grande, síntesis geomorfológica de la región de Antofagasta. - Módulos de ejercicios con cartografía (escalas regional y detalle). - Módulos de ejercicios con instrumentos (brújula, clinómetro, Navegador GPS). - Presentación del paisaje humano de la región de Antofagasta: estructura de población y proyecciones. - Síntesis demográfica de comuna San Pedro de Atacama. - Toponimia: definición y comportamiento en Norte Grande y cuenca del Salar de Atacama. 	
Rutas Turísticas Regionales	<ul style="list-style-type: none"> - Interpretación del patrimonio como estrategia de guiado turístico. Estructura y secuencia en el proceso de planificación de una actividad de interpretación. - Caracterización de las audiencias. - Elaboración del enunciado en el desarrollo de un guion de interpretación. Técnicas interpretativas. - Actividad en Terreno: configuración de equipos para toma de datos en terreno, reconocimiento de estaciones de interpretación, identificación de tópicos y temas de interpretación, procesamiento de información levantada en terreno en instancia taller. 	16
Historiam Regional	<ul style="list-style-type: none"> - Introducción a la arqueología. Síntesis macroregional y actualización para la comprensión de sociedades cazadoras recolectoras para el cono sur americano. - Cazadores recolectores en el área atacameña. - Poblamiento inicial y arcaico temprano. - Nuevas propuestas para el arcaico medio. - Tránsito del arcaico tardío al formativo. - Experimentación sobre piedra tallada. 	8
Astronomía	<ul style="list-style-type: none"> - Arqueoastronomía y astronomía cultural. Arqueología del entorno. - Astronomía y cosmovisión indígena. Astronomía en América precolombina. - Arqueoastronomía y Arqueotopografía. El rostro de los antiguos dioses. Terreno. 	7

En esta malla académica se inserta un modelo integral que deviene del ámbito de la Salud, y que tiene por objetivo orientarse hacia la noción de competencias, es decir, saber ser y hacer como guía y/o rol afín en profunda articulación con las condiciones y características de esta zona turística. Como plantean algunos autores se hace necesario superar la apropiación cognitiva de las diferentes disciplinas abriendo paso a nuevas metodologías didácticas que propicien la adquisición de conocimientos prácticos, que desarrollen aptitudes para la comunicación, para el trabajo en equipo, para el análisis crítico y constructivo, para la investigación. Con todo ello, se potencia, además, la generación de interlocutores sociales con

capacidad de ejercer una conciencia crítica y liderar cambios necesarios en sociedad, (Carrera, 2010), cambios necesarios en cómo cuidar el patrimonio de San Pedro de Atacama, en un marco de negocio desregulado del turismo y cambios metodológicos y de contenido en la formación de guías con pertinencia local.

La necesidad de Innovar en la formación en turismo

La propuesta de reconstrucción metodológica para la disciplina turismo es un área de estudio relativamente joven y con cierta deficiencia e indefinición en términos conceptuales (Cooper et al., 2007). Para el autor la problemática del turismo incluye sectores económicos y disciplinas académicas diversas, con el fin de constituir un corpus disciplinario que reduzca posibles confusiones. En este marco es que cobra relevancia una propuesta de formación integral que toma de distintas disciplinas, lo que atañe específicamente al turismo, incluyendo la cosmovisión y cultura de la comunidad local. En cuanto al abordaje interdisciplinario el turismo es tan amplio, complejo y multifacético que son necesarios diferentes abordajes para estudiarlo, cada uno adaptado a una tarea u objetivo. (Goeldner et al, 2002: 29).

La calidad, idoneidad y profesionalismo en estos servicios, incluyendo la función de guiado, son indicadores críticos que podrían afectar la decisión de los visitantes. Resulta necesaria una gestión que aborde de manera integrada todos los ámbitos del turismo, incluyendo la formación por el carácter multifacético que lo define. Entonces introducir procesos innovadores que potencien la participación de las comunidades locales es fundamental para la conservación patrimonial. (Nogueira et al, 2013).

Para el fortalecimiento de las actividades turísticas, respecto los prestadores de estos servicios merece especial análisis la ausencia de delineamiento del perfil de los profesionales pretendidos; el contenido del plan de estudios; y, los procedimientos de evaluación de los candidatos. (Nogueira et al, 2013).

Modelo Bio-Psico-Socio-Espiritual aplicado al turismo, como estrategia y contenido de formación

El modelo fue desarrollado por Éngel (1977) para explicar la interrelación entre sus distintos componentes fundamentalmente en el plano que compete a la salud de las personas. Con relación a lo psicológico el modelo plantea que el ambiente físico y social en que el individuo se mueve, vive y trabaja, determinan en gran parte no sólo la adaptación, sino la desadaptación. Entonces la capacidad de adaptación de un individuo a su ecosistema es función de los recursos biológicos y psicológicos que posee y de las exigencias del propio ecosistema (Vinaccia y Quiceno, 2006).

Es un modelo interdisciplinario, y esto implica considerar lo humano a manera de estados multi-determinados por un amplio abanico de variables en el cual se deben incluir los de tipo bio-físico: genéticos, anatómico, fisiológicos, bioquímicos, endocrinos; los de tipo psicológico: estilos cognitivos, emocionales, habilidades relacionales, conductas y los sociales: estatus social, trabajo, eventos ambientales, entre otros. (Vinaccia y Quiceno, 2006). En la última década es la propia OMS (Organización Mundial de la Salud) que articula este modelo integral con la perspectiva espiritual; entendida ésta como la expresión conductual, afectiva y cognitiva de todo pensamiento trascendente, no siempre vinculado a una religión oficial. (Valiente-Barroso, C. y García-García, E, 2010).

En junio de 1998 la División de Salud Mental de la Organización Mundial de la Salud convocó a una reunión de consulta internacional a fin de explorar las posibles relaciones entre calidad de vida, salud y espiritualidad. El informe derivado de la consultoría plantea que el objetivo inmediato de este nuevo proyecto es examinar a través de las culturas y las religiones los diferentes aspectos de calidad de vida que encierra el campo de la espiritualidad. (Jiménez, 2005)

Espiritualidad como una cualidad que va más allá de la afiliación religiosa, y que apunta hacia la trascendencia, el respeto y amor a la naturaleza y la humanidad, el sentido y propósito de la vida, aun en aquellos que no creen en Dios. La actitud espiritual busca estar en armonía con el Universo, se esfuerza por encontrar respuestas sobre el infinito y se transforma en foco de atención en periodos de estrés emocional, enfermedad física y mental, pérdidas, duelos y muertes. (Jiménez 2005)

Según Agustín Llagostera historiador de la zona y conocedor de la cosmovisión Lican Antai, se refiere a este pueblo como “gente simple y sencilla, pero de ninguna manera salvaje. Ellos tenían valores que respetaban que les permitía llevar una vida armónica, no sólo entre ellos, sino también con la naturaleza, ellos se sentían formando parte de un cosmos, de un universo mayor de cuyo bienestar dependía el equilibrio total. La convivencia cósmica implicaba reciprocidad, Las entidades sobrenaturales entregaban, pero también exigían retorno, El don recibido debía ser retribuido” (Llagostera, 2004, 7).

Implementación en aula del modelo Bio-Psico-Socio-Espiritual

En el espacio de las clases con metodología participativa y la constitución de grupos de trabajo, se da a conocer la perspectiva integral para la comprensión de la experiencia turística, tanto del guía como del turista; enfatizando los aspectos específicos del turismo, referido a lo biológico, a lo psicosocial y a lo espiritual, este último ámbito fue construido por el grupo de trabajo con el protagonismo de los guías de ascendencia atacameña, otorgándole profundidad y un sentido de vida a las prácticas cotidianas, al paisaje, a los animales y al cielo.

En la experiencia de turismo, como en cualquier otro tipo de experiencia humana, **la biología** se hace presente mediante sustratos bioquímicos, neurotransmisores y hormonas que actúan como tales, para facilitar el encuentro entre las personas, circularmente estos complejos procesos neurobioquímicos son influidos por las experiencias. Una gratificante experiencia de turismo contribuye de tal manera al bienestar humano, que se liberan en el torrente sanguíneo hormonas y neurotransmisores, que participan en el buen ánimo y la sensación de relajación y felicidad. (Hoffman y Paris, 1995). Dicho de otra manera el cliente-turista, trae biológicamente hablando la mejor disposición para disfrutar de la experiencia, sin embargo la biología humana en altura se somete a estrés, conocido en Chile como Puna.

Cualquier exposición a la altitud genera diversas reacciones a nivel del cuerpo humano que dependen de una serie de factores, como la genética, la costumbre a visitar zonas de altitud, las costumbres de alimentación, hidratación y consumo de tabaco; sin embargo la tónica es la presencia de una serie de síntomas desagradables e incluso peligrosos para la salud conocidos como Mal Agudo de Montaña, Puna o Soroche. (Rebolledo, 2011).

Por otro lado, la experiencia turística guarda directa relación con las sensaciones percibidas en el destino, es así como la puna puede ser un elemento bloqueador de visita en caso de ser mal manejada, en especial en los casos en que los turistas no están informados

acerca de la fisiología humana de altura y que se encuentran de sorpresa con mareos, vómitos y cefalea. Las personas que visitan la zona de San Pedro de Atacama están expuestas a un medio ambiente de altura que presenta factores como el frío, la poca humedad, temperaturas extremas y las radiaciones solares intensas, todas ellas deterioran la salud de las personas. (López y Fernández, 2008).

A los turistas que visitan zonas de altura, sobre los 3.000 metros en San Pedro de Atacama, como los geysers del Tatio, lagunas altiplánicas, Salar de Tara, Valle del Arcoíris, entre muchos otros, se hace necesario informar acerca de las posibles consecuencias físicas de la visita e indicar la importancia de una dieta adecuada el día anterior, de la hidratación previa y del descanso por la noche en el ciclo sueño vigilia. Cabe señalar que la mayoría de los guías que participaron de la formación desconocen el proceso fisiológico de la Puna (si bien pueden dar algunas indicaciones para su tratamiento) como también desconocen la importancia de los hábitos de alimentación, de sueño, de ejercicio y de respiración, tratados en el curso como reguladores naturales de la genética, que se ponen a prueba en circunstancias de exigencia física y psicológica. (Perlmutter y Loberg, 2014). Entonces los guías de esta zona deberían considerar entre sus competencias el desarrollo de la empatía.

La perspectiva **Psicosocial** de las relaciones humanas nos explica, entre otras cosas, la importancia de generar experiencias, más que sólo visitas a los lugares de interés turístico. Las teorías del Aprendizaje nos señalan que los seres humanos, como mamíferos que somos, para aprender, para desarrollar lenguaje, para memorizar información, para comunicarnos, necesitamos contactarnos con el estímulo mediante los sentidos, si no ocurre de esta manera, la experiencia es menos rica, el aprendizaje se enlentece e incluso se dificulta, por lo mismo las “experiencias” son las que no se olvidan. Las experiencias generan emociones que son la base de la conducta y la interacción con los otros, es el marco desde el cual se desarrolla la empatía. (Hoffman y Paris, 1995).

Lo psicológico se relaciona también con las competencias relacionadas con el comportamiento del guía que afectan la toma de decisiones y la interacción con el cliente o visitante, como los estilos de liderazgo, la capacidad de solución de conflictos, las habilidades de comunicación, la ética y el espíritu de equipo. Además se debe destacar la comprensión sobre el trabajo emocional del guía en función de las expectativas de los visitantes (Cassiano, et al, 2016)

La perspectiva **Espiritual** nos invita a pensarnos como seres en conexión profunda con la naturaleza, con los otros seres y con nosotros mismos. La idea de reciprocidad, característica fundamental de la cosmovisión indígena, se materializa en el respeto y cuidado del grupo, por sobre la perspectiva individualista, tan propia de las sociedades neoliberales y por tomar del entorno solo lo necesario para vivir, para alcanzar el bien-estar de la comunidad.

3. METODOLOGIA

Diseño Metodológico

Por investigación cualitativa se entiende un tipo de investigación que produce hallazgos a los que no se llega por medios estadísticos u otros métodos de cuantificación. (Strauss & Corbin, 2002, p. 4) La metodología, según Strauss, corresponde a una manera de pensar sobre nuestra realidad social y estudiarla. Se caracteriza por priorizar los puntos de vista de los actores. *Tal es el caso de* la Teoría Fundamentada o Teoría Anclada en la

Realidad (Grounded Theory) descrita por Glaser y Strauss. Se opta entonces por este marco metodológico, para obtener ideas y significados del relato con el cual se contesta la pregunta de investigación. Este método propone comparar fundamentalmente en sus semejanzas y o diferencias, si aporta poder explicativo a la pregunta, el relato de los entrevistados, para construir categorías, las que se organizan sobre la base de una categoría central.

Objetivo del estudio: Describir y analizar la contribución del modelo Bio-Psico-Socio-Espiritual a la formación de guías de turismo en la zona de San Pedro de Atacama, Chile.

El procedimiento de Recolección y análisis de la información se ha desarrollado en las siguientes fases:

Primera Fase: De Presentación del Modelo y Exploración Mediante Entrevista:

Siguiendo las orientaciones de metodologías cualitativas, se introduce un dispositivo novedoso a la formación tradicional de guías de turismo, la presentación del Modelo Bio-Psico-Socio-Espiritual, descrito anteriormente. Se opta por este modelo por la profundidad que ofrece para comprender cualquier ámbito de la experiencia humana y por la cercanía metodológica de los autores. Entonces una vez presentado y trabajado el modelo en aula (18 horas cronológicas) con metodología participativa, se interroga a la muestra dos meses después de la formación.

Los criterios de inclusión de la muestra sobre un universo de 105 guías participantes del programa fueron:

1. Haber asistido al 100% de las clases en esta temática.
2. Desempeñar, al momento de la entrevista, labores asociadas al turismo, como guía, chofer-guía, administrador tour operador y o ventas.

El número de la muestra se obtiene por criterio de saturación, es decir cuando los relatos comienzan a repetirse, comportándose de forma circular cerrándose en las mismas ideas. (Strauss & Corbin, 2002) Para esta investigación la muestra se corta en 22 participantes, de los cuales 7 son atacameños.

Instrumento de recolección de información

Se aplica como instrumento de recolección de información la entrevista abierta a 22 alumnos del programa, con base en la siguiente interrogante disparadora: ¿Cómo aplica a su experiencia de guiado y o de otras funciones asociada al turismo el Modelo Bio-Psico-Socio-Espiritual trabajado en clases?

La pregunta permite indagar en el discurso de los participantes, con el fin de conocer sus ideas y significados, la finalidad de las entrevistas abiertas es permitir que el entrevistado exprese, de manera elocuente, su subjetiva opinión respecto de la materia. El investigador debe ir con apertura mental y una actitud ostensiblemente exploratoria, sin validar ideas preconcebidas ni elaborar conclusiones rápidas, sino a buscar pistas de reflexión. (Toro y Parra, 2007)

Se realizaron 22 entrevistas donde los investigadores se trasladaron a diversos espacios físicos de la comuna San Pedro de Atacama para facilitar el contacto con los participantes y éstas tuvieron una duración media de 30 minutos.

Segunda Fase: De comparación constante de los relatos y microanálisis

El objetivo de esta fase es obtener denominadores comunes que permitan construir posteriormente categorías. Se utiliza el método de comparación constante de los relatos, para la obtención de denominadores comunes, es decir ideas, argumentos, explicaciones repetidas. Se comienza analizando los textos (transcritos de las entrevistas) con el método de Microanálisis.

El microanálisis es el análisis detallado, línea por línea para identificar y etiquetar por códigos el relato en cuestión. Como lo que interesa a la investigación es conocer la utilidad del Modelo Bio-Psico-Socio-Espiritual, los códigos usados para ordenar inicialmente los datos fueron: Lo Biológico (B): Lo Psicológico y Social (PS) y Lo Espiritual (E). En este momento de la investigación el código que más se repite, ya sea por aporte de contenido y o por referencia de ausencia de contenido, es (E) lo espiritual. Secundariamente se repite con referencia de contenido (B) lo Biológico, como aporte de conocimiento aplicado y por último lo Psicosocial (PS) como aporte de conocimiento aplicado fundamentalmente referido a la comunicación y a la experimentación.

Tras etiquetar contenido de la entrevista que posee un lenguaje analógico, es decir, que tiene un significado subjetivo y de interpretaciones diversas, fue posible recién tener esbozos de las futuras categorías

Tercera Fase de Construcción de Categorías y articulación con la categoría Central

Cada categoría se estableció en función de sus propiedades, entendidas como las características o atributos, cuya delineación la define y le otorga un significado (Strauss & Corbin, 2002, p.110).

La categoría representa la abstracción de un fenómeno es inclusiva, en tanto considera aspectos del fenómeno contemplando las variaciones y características de éste. Las categorías no están aisladas, sino que establecen relaciones entre ellas y con la categoría central. Se sigue aplicando el método de comparación constante y articulación significativa usando la interpretación con base en el texto codificado inicialmente.

La generación de la categoría central, es el último paso de la conceptualización, en donde se establece una categoría como troncal en el proceso investigativo. Es la que da mayor peso significativo a la investigación y se relaciona con cada una de las otras categorías. (Toro y Parra, 2007).

4. RESULTADOS

Presentación de las categorías y sus relaciones

1.- La experiencia de turismo entra por los sentidos.

Esta categoría conceptualiza las ideas y fundamentos del aprendizaje humano, desde los aportes de la psicología aplicado a la experimentación en turismo, al respecto los guías plantean que se orientaban hacia la experiencia, entendido esto como “hacer cosas con los turistas”, caminatas, comer, conversar. La formación ha permitido comprender y aplicarlo a la experiencia del guiado el uso de los 5 sentidos para vivir la experiencia.

“Lo otro desde lo psicológico, que la experiencia entre por los sentidos, nosotros nos enfocamos en la experiencia, que las personas se integren con la naturaleza, yo mismo lo aplico, que huelan toquen, escuchen... en fin aprovechar como dijiste los sentidos para la experiencia... ahora si más encima le ponemos alma....mucho mejor”. Fabián, 28 años, 5 años en turismo outdoor.

2.- La biología se apuna.

En esta categoría se hace presente la biología mediante el malestar típico de altura, conocido como Puna y la comprensión de otras características de nuestra fisiología asociada a los moduladores naturales de la genética, es decir los hábitos, presente en los turistas y en los guías. Esta categoría es una de las que permite a los guías entender el punto de vista del otro con relación al sobre esfuerzo que implica el turismo en la zona, entonces se articula con la noción psicológica de empatía. Por otra parte les permitió confrontarse con sus propios hábitos y costumbres arraigados.

“en principio vienen como explicaste, con disposición biológica para disfrutar y relajarse, pero a veces hay excepciones y es cuando más aplico la empatía, más si aplico el conocimiento de que la biología se sobre exige en esta zona. Trato de imaginar lo que están sintiendo, por ejemplo con la puna” Jorge, 43 años, 5 años dedicado a Guía de Montaña

Lo importante para mí y que me sirve fue conocer los aportes de la biología, los moduladores naturales de la vida.... pues nosotros hacemos turismo aventura, entonces nos diste bases científica respecto la alimentación, el sueño por la noche., y la respiración. La importancia de dormir las 8 horas, de hacer deporte, me sirve pues para informar a los turistas que hacen los tours, sobre todo nosotros que hacemos montaña Fabián, 32 años, 7 años en turismo outdoor.

3.- Comunicación en el guiado

Esta categoría representa la comprensión y uso de la condición por excelencia de comunicador que tiene un ser humano y como algunas prácticas comunicativas facilitan la interacción con los turistas y les permite, como guías mejorar la entrega del relato. Relato que entregan con más fuerza si logran conectarse con sus propias emociones y con un sentido de profundidad, de espiritualidad.

Para esta categoría las respuestas permiten agrupar los contenidos en dos subcategorías:

La voz para construir un clima en función del paisaje y la experiencia: Se refiere al uso del tono, de los silencios, de las pausas y del contacto con sus propias emociones cuando realizan un guiado. El relato es más sentido si el contexto está cargado de significado.

“Me gusto y destaco el enseñar a los guías a ir más allá de la historia y la arqueología, lograr que la gente se vaya en su corazón contento, satisfecho con mis palabras, yo cambio el volumen y la profundidad de la voz...para explicar la relación con la tierra y el espíritu de los volcanes” Santiago, 50 años. 10 años dedicados a guía de turismo y dueño de agencia que trabaja con franceses.

Lenguaje no verbal, la primera impresión: Se refiere a la importancia práctica que le atribuyen los guías a la propia corporalidad, la presentación física y el saludo y la actividad inicial pues transmite una imagen al otro que condiciona la relación, a estar conscientes que el rostro, los gestos y movimientos, transmiten emociones, propias y de los turistas.

“Las primeras impresiones, entonces los aporte de la psicología, inmediatamente lo lleve a la práctica, pues me hizo cambiar la recepción de los pasajeros, es decir las presentaciones iniciales de todo el grupo, romper el hielo, provoca que conversen entre ellos y entonces yo me relajo, doy una buena

impresión... y continuo, pues generalmente trabajo de chofer-guía” Mauro, 43 años, 1 año dedicado al turismo.

4.- La necesidad de hacer un quiebre en la emoción

Esta categoría representa la comprensión de los fundamentos emocionales de la experiencia y su aplicación como estrategia de autocontrol necesaria para lidiar con las condiciones laborales que caracterizan al guía: falta de descanso, andar corriendo, desregulación de la actividad y aparición de piratas, problemas con las agencias, todo lo anterior condiciona un estado emocional que hay que aprender a manejar para trabajar en el negocio del turismo.

“me es muy útil las estrategias para el quiebre emocional para ir con buen ánimo de un tour a otro....sobre todo que andamos corriendo y cansados la mayoría de nosotros...para llegar bien a las personas, para llegar bien a los lugares....bueno también para llegar a la casa, con la señora..jaja” Guillermo, 41 años, 8 años como chofer-guía.

5.- Espiritualidad: categoría central

Entendida como la cosmovisión del pueblo atacameño, que está presente en todo, en el paisaje, en las costumbres, en la vida cotidiana y que dota de sentido lo que se hace en turismo. Aporta una noción de profundidad, conexión y reciprocidad en las prácticas habituales de los guías atacameños y en los que llevan muchos años viviendo en la zona; y plantea un desafío de comprensión emocional y moral, más que intelectual en los guías no atacameños.

“Tu te admiras en esta entrevista, porque lo primero que hago es el pago a la tierra, para mí esto es como respirar, pues si la tierra me sostiene, nos sostiene en esta conversación, lo mínimo que puedo hacer es compartir el agua que me has dado, pues la tierra tiene sed” sin nombre, 40 años, guía atacameño.

“Me parece muy bien la inclusión de la espiritualidad, desde lo formal, pues nosotros lo hacemos todos los días, entonces lo espiritual se transmite en la familia y se conoce con el corazón..la verdadera historia está en las personas, no en los libros” Brayan, 23 años, desde los 17 años participa con su comunidad en actividades de turismo, guía atacameño.

“La espiritualidad, la historia y cosmovisión, por supuesto que existe, la vimos en clases, pero se me hace difícil aplicarla, me siento poco honesta haciendo ritos que no van conmigo” Sofía 31 años, 2 años dedicada al guiado.

“Un buen guía es alguien que logra motivar a los turistas, conectar con su parte sensitiva y espiritual, la conexión con la tierra, la pachamama, la maternidad” ” Santiago, 50 años. 10 años dedicados a guía de turismo y dueño de agencia que trabaja con franceses.

5. CONCLUSIONES

Como categoría central de este estudio, la noción de espiritualidad en el marco del turismo que caracteriza a San Pedro de Atacama, se presenta como el eje sobre el cual articular los otros contenidos académicos, pues se revela como organizador de contenido y operador de sentido, cargado de significados para los guías ya sea por presencia o ausencia. Entonces esta dimensión permitiría orientar malla de estudio respecto contenidos, metodologías y selección docente, particularmente en turismo no convencional. Se sugiere

diseñar una malla en que la noción de espiritualidad sea trabajada al inicio, para motivar una disposición favorable y comprensiva de este tema; y al final de la formación con el objetivo de cristalizar esta idea con base en los contenidos tratados.

Se debe resaltar que las herramientas de capacitación han de convertirse en instrumentos de inclusión de las comunidades locales, lo que arroja esta experiencia es que los guías atacameños, en espacios resguardados, aula, presentan la mejor disposición para compartir con sus compañeros el saber ancestral, incluso proponen estrategias pedagógicas de cómo lograrlo. La formación en turismo para esta zona debería utilizar como método la participación como colaboradores docentes de las personas que practican labores ancestrales cargadas de sentido, como la pastora y el campesino. De este modo se resguarda la noción de inclusión indígena y de optimización de los recursos propios de la comunidad, como plantean muchos autores, en el desafío que el turismo sea sustentable y se oriente a la conservación del patrimonio.

En el marco de la formación en conducción de grupos, propias del rol de guiado, temas como liderazgo y trabajo en equipo tuvieron bajo impacto de aplicación en los guías, versus temas como comunicación y emociones. Lo anterior nos invita a preguntarnos cuáles y cómo de los contenidos propios de la psicología son relevantes en la formación de guías de turismo.

El modelo de negocio en turismo que se ha instalado en San Pedro de Atacama, que propicia la competencia por captar al turista y por la optimización del tiempo para realizar más tours, atenta contra la buena relación, vinculación entre el guía y sus turistas, por más que reciba formación en esto, pues no tiene tiempo para por ejemplo practicar la empatía. La excepción en este caso está dada por algunas agencias de propiedad de atacameños que realizan los tours en consonancia con sus principios. Como plantean los guías atacameños que participaron del programa, la preservación sólo se lograría en la medida que las personas relacionadas con el turismo, aunque no sean atacameños, conozcan, comprendan, respeten y materialicen la cosmovisión ancestral, y no sólo motiven su labor en función del beneficio monetario.

Dicha observación no debe ser desalentadora sino que debe ser vista como un desafío a ser vencido por los estudiosos de diferentes áreas del conocimiento enfocados en la finalidad del saber turístico, es decir las interacciones provocadas por el ser humano al desplazarse por el mundo. Esta proposición supera el aspecto económico incorporando cuestiones socio-ambientales, históricas y culturales, En este sentido es pertinente realizar la reconstrucción metodológica cuya finalidad es el propio saber hacer de la disciplina turismo, con el refuerzo de otras áreas del conocimiento para lograr una práctica interdisciplinaria en el análisis de un fenómeno complejo (Moreira, 2015).

BIBLIOGRAFÍA

Barón, A. M., (1983). Tulum: posibilidades y limitaciones de un ecosistema. *Revista Chungará*, N°16-17. Octubre, 1986, 149-158. Universidad de Tarapacá, Arica-Chile.

- Carrera, P., (2010). Diseño del Sistema Académico por Competencias de la Escuela de Turismo y Hospitalidad de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. *Revista gestión Turística* (13) pp 113 – 127.
- Cassiano, A., Santos, D., Severian, B., López, V., (2016). Desafíos de la Capacitación y licenciamiento de los guías de unidades de conservación. *Revista Estudios y Perspectivas en Turismo*. Volumen (25)pp. 483 – 501.
- Chong, G., (2006). Las Rutas del Capricornio Andino. Huellas milenarias de Antofagasta. San Pedro de Atacama, Jujuy y Salta. *La creación del espacio*. Consejo de Monumentos Nacionales, pp. 21-45.
- Cooper, C., Fletcher, J., Fyall, A., Gilbert, D., & Wanhill, S., (2007) “*Turismo: principios e prácticas*”. Bookman, Porto Alegre.
- Estrategia Nacional de Turismo 2012-2020 (ENT 2012-2020). Gobierno de Chile: Ministerio de Economía, Fomento y Turismo (2012).
- Goeldner, C., R., Ritchie, J. R. B., & McIntosh, R. W., (2002). “*Turismo: principios, prácticas e filosofías*”. Bookman, Porto Alegre.
- Gundermann, H., y Gonzalez, H. (1995). Tierra, Agua y Sociedad Atacameña, un escenario cambiante. Pourrut P. y L. Nuñez, editores científicos. Universidad Católica del Norte, Antofagasta.
- Hoffman, S., & Paris, E., (1995). *Psicología del Desarrollo Hoy*. Vol 1. McGraw-Hill Editores.
- Jacobson, S. K., & Robles, R., (1992). “Ecotourism, sustainable development and conservation education: Development of a tour guide training program in Tortuguero, Costa Rica.” *Environmental Management* 16 (6): 701-713.
- Jiménez, J.P., (2005) la espiritualidad, dimensión olvidada de la Medicina. *Revista Gaceta Universitaria* (1) p 92-101.
- López, J., & Fernández, A., (2008). *Fisiología del Ejercicio* (Tercera ed.). Buenos Aires: Médica Panamericana.
- López-Richard, V., Alamino, W., & Simões, M., (2007). “Gerenciamento de riscos em Programas de Aventura.” *Turismo em Análise* 18(1): 94-108.
- Llagostera, A., (2004). *Los antiguos habitantes del Salar de Atacama: Prehistoria Atacameña*. Pehuén Ediciones y Universidad Católica del Norte.
- Mayol, A., (2012). Educación gratuita: hágalo usted mismo [Documento WWW]. URL <http://www.elmostrador.cl/opinion/2012/02/01/educacion-gratuita-hagalo-usted-mismo/>
- Mc Kercher, B., (1996). “Differences between tourism and recreation in parks.” *Annals of Tourism Research* 23(3): 563-575.
- Moreira, P., (2015). El turismo como núcleo de estudio interdisciplinario. *Revista Estudios y Perspectivas en Turismo*. Volumen (24) pp 450 – 469.
- Mortimer, C. (1980). Drainage evolution in the Atacama De-1980 sert of northernmost Chile. *Revista Geológica de Chile*, 3-28.

- Nogueira, E. M., Costa-Neto, C. P. L., & Silva, G. P., (2013). “Qualificação profissional como suporte para implantação do etnoturismo na comunidade indígena Ingarikó (RR).” *Revista Brasileira de Ecoturismo* 6(2): 424-441.
- Pedraza, B., (2002). “La formación profesional en torno de la Unión Europea”. *Revista Iberoamericana de los Lectores*, Formación Profesional. OEI.
- Pérez, A., Fernández, A., Torralba, A., y Cruz, J. (2016). Certificación del turismo de aventura como área de oportunidad en el estado de Puebla en México. *International Journal of Scientific Management Tourism*. Vol. 2 N°2 pp 329-351.
- Perlmutter, D., & Loberg, K., (2014) *Cerebro de Pan*. México DF, Grijalbo editores.
- Priest, S., & Gass, M. A., (1997). “*Effective leadership in adventure programming*”. Human Kinetics, New York.
- Rebolledo, P., & Fica, R., (2010). La formación de guías de turismo de montaña y alta montaña: el caso chileno. *Revista Gestión Turística* (14), p 83-95.
- Rebolledo, P., (2011). “Mal agudo de montaña y experiencia turística. La deuda del turismo en Chile” *Revista Gestión turística*, N° (16), p 157 - 174.
- Rodríguez, C., y Moreno, R. (2016). Turismo cultural en la Araucanía: una ruta entre lo etéreo y lo material. *International Journal of Scientific Management Tourism*. Vol. 2 N°2 pp 397-414.
- Strauss, A., & Corbin, J., (2002). *Bases de la investigación cualitativa: técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Colombia: Universidad de Antioquia.
- Toro, I., & Parra, D., (2006). *Método y conocimiento: metodología de la investigación*. Universidad EAFIT. Colombia: Universidad EAFIT.
- Valiente-Barroso, C., & García-García, E., (2010). *Psicogeriatría*. Viguera Editores.
- Vinaccia, S., & Quiceno, M. (2006). Salud y Enfermedad desde el modelo mágico al biosicosocial de la psicología de la salud. *Revista Universidad de San Buenaventura*, Colombia.
- Zamorano Casal, F. M., (2007 (reimp 2008). Turismo alternativo servicios tur/sucos diferenciados animación, turismo de aventura, turismo cultural, ecoturismo, turismo recreativo. México: Trillas.