



ARTÍCULOS

UTOPIA Y PRAXIS LATINOAMERICANA. AÑO: 31, n.º 113, abril-junio, 2026, e728791
REVISTA INTERNACIONAL DE FILOSOFÍA Y TEORÍA SOCIAL
CESA-FCES-UNIVERSIDAD DEL ZULIA. MARACAIBO-VENEZUELA
ISSN 1316-5216 / ISSN-e: 2477-9555
Para citar utilice este ARK: <https://n2i.net/ark:/43441/e728791>
Deposited in Zenodo: <https://doi.org/10.5281/zenodo.19294595>



Contribución de la inteligencia artificial a la educación patrimonial del guía de turismo

Contribution of Artificial Intelligence to the heritage education of on tour guides

Taysé OSUNA TORRIENTE

<https://orcid.org/0000-0003-0471-6252>

tayseosuna@gmail.com

Escuela de capacitación del turismo, Cuba

Lissette JIMÉNEZ SÁNCHEZ

<https://orcid.org/0009-0006-6042-5395>

lissette.jimenez@umcc.cu

Universidad de Matanzas, Matanzas, Cuba

RESUMEN

El patrimonio, la cultura y la identidad nacional y local son elementos del conocimiento de la educación patrimonial. Múltiples son los desafíos para el desempeño profesional de los guías de turismo de las distintas agencias de viaje relacionados con la adquisición de conocimientos, habilidades, actitudes y valores necesarios para interpretar, comunicar y valorar el patrimonio cultural y natural que permita ofrecer una experiencia significativa de mayor impacto a los visitantes. La Inteligencia Artificial no reemplaza al guía de turismo, sino que se erige como una herramienta poderosa que potencia sus capacidades. Un diseño de capacitación con la actualización del empleo de las herramientas de la inteligencia artificial en la educación patrimonial de los guías de turismo favorece su desempeño profesional como mediadores culturales y promotores de la conservación del patrimonio, que también contribuye a la sostenibilidad del turismo. De ahí, el objetivo de este artículo: demostrar las potencialidades de la Inteligencia Artificial para la educación patrimonial de los guías de turismo.

Palabras clave: educación, patrimonio, tecnología, turismo.

ABSTRACT

Heritage, culture, and national and local identity are elements of heritage education knowledge. The professional performance of tour guides from various travel agencies is fraught with multiple challenges related to acquiring the knowledge, skills, attitudes, and values necessary to interpret, communicate, and value cultural and natural heritage, enabling them to offer a meaningful experience with greater impact to visitors. Artificial intelligence does not replace the tour guide, but rather stands as a powerful tool that enhances their capabilities. A training design that updates the use of artificial intelligence tools in heritage education for tour guides enhances their professional performance as cultural mediators and promoters of heritage conservation, which also contributes to the sustainability of tourism. Hence, the objective of this article: to demonstrate the potential of artificial intelligence for heritage education for tour guides.

Keywords: education, heritage, technology, tourism.

Recibido: 14-12-2025 • Aceptado: 10-02-2026



Utopía y Praxis Latinoamericana publica bajo licencia Creative Commons Atribución-No Comercial-Compartir Igual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0). Más información en <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



INTRODUCCIÓN

La sociedad contemporánea, enfrenta desafíos económicos, políticos y sociales que influyen en las concepciones, representaciones y actuaciones de cada ser humano en su relación con la educación, la cultura, la identidad y el medioambiente. El desarrollo científico –tecnológico impone la búsqueda de nuevas vías para lograr el desarrollo social y comunitario.

Acorde con las regulaciones internacionales, en Cuba, la Ley General de Protección al Patrimonio cultural y al Patrimonio natural (2023), identifica el Patrimonio cultural como las manifestaciones culturales inmateriales y los bienes culturales muebles e inmuebles que constituyen la expresión o el testimonio de las culturas, y que son valorados por las comunidades en su relación con la historia, el arte, la ciencia y la sociedad en general (Artículo 4). Asimismo, reconoce como Patrimonio natural a los sitios naturales con los elementos bióticos y abióticos, testimonio de la evolución y diversidad de la naturaleza, que tienen valor científico, ambiental, estético, natural y social, reconocido por las comunidades y la sociedad (Artículo 5.1).

Para la industria turística, el Patrimonio cultural y natural es un importante recurso que enriquece la experiencia turística y contribuye al desarrollo sostenible. Para los guías de turismo de las agencias de viajes las nuevas dinámicas de consumo en un mundo cada vez más digitalizado ofrece la posibilidad de utilizar la inteligencia artificial como herramienta eficaz de trabajo. Sin embargo, es necesario diseñar acciones de superación y capacitación, desde una perspectiva multidisciplinaria y con enfoque empresarial, que propicie desarrollar la educación patrimonial de estos profesionales en el contexto del turismo.

La Organización Internacional del Trabajo, (OIT), reconoce al sector del turismo como “fenómeno social, cultural, económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios” (OMT: 2021). En Cuba, el Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social (PNDES) hasta el 2030, lo declara como un sector estratégico y una de las principales actividades económicas, particularmente importante para la provincia de Matanzas, donde se encuentra el principal destino turístico, Varadero.

La Inteligencia Artificial está transformando diversos sectores, tanto de la producción y los servicios, como educativos y culturales. Particularmente, la industria turística no es la excepción, la utilización adecuada de algoritmos y tecnologías avanzadas posibilita optimizar todos sus procesos, a tal punto que puede afirmarse que está redefiniendo el sector. Esto conlleva transformaciones para la formación continua de los profesionales, especialmente los guías de turismo de las agencias de viajes, que permita el desarrollo de las competencias requeridas en la utilización de las herramientas disponibles.

En la literatura consultada, se destacan importantes autores con interesantes contribuciones en tres líneas de análisis de interés para esta investigación. Así, Fernández, F. (2022) y Carrasco García. (2024) analizan los resultados de la aplicación de la Inteligencia Artificial en el ámbito del turismo y cómo los entornos virtuales inteligentes (EVI), que integran tecnologías como la Inteligencia Artificial y la realidad virtual están generando oportunidades muy atractivas para el sector en general, y en particular para las organizaciones de marketing turísticas (DMOs), en áreas como la comunicación de marketing e incluso las experiencias previas de los visitantes, en tanto permiten acceder a una información más completa, personalizada y multisensorial de forma fácil y sistemática, que permite la planificación del viaje y la toma de decisiones de los turistas. Desde esta perspectiva, una segunda línea relacionada con la utilización de la Inteligencia Artificial y las tecnologías en general vinculadas al turismo cultural, así señalado por Castillo Neira, L. (2022) enfatiza en las transformaciones digitales que se llevan a cabo en museos, espacios públicos con valor patrimonial y otras instituciones culturales, también reseñadas por Canavire, Vanina Belén. (2023) e Irala, P. (2024). Una tercera línea, que articula las anteriores, tiene que ver con la formación de los recursos humanos, donde Salgado Cabrera, O. A. & Moreira Hernández, M. Y. (2023) destacan como una necesidad el desarrollo de competencias digitales en los profesionales del sector turístico y Erazo Parrales, (2025) valora las potencialidades de la Inteligencia Artificial como recurso innovador para la simulación de experiencias turísticas en el aula universitaria.

Estas líneas se entrelazan, en tanto las dos primeras enuncian prioridades formativas para el guía de turismo, la primera describe en esencia un contexto turístico cambiante y la segunda refiere un ámbito de interacción para el guía de turismo y un compromiso con su educación patrimonial, ambas articuladas desde las herramientas que aporta la Inteligencia Artificial. En la tercera, se valoran los espacios, vías y modos diversos que dan respuesta a estas necesidades formativas iniciales y continuas para estos profesionales con una mirada que destaca la formación y la autopreparación en estos temas.

De manera general, estos autores ratifican el lugar del guía de turismo de las agencias de viaje como mediador cultural entre el patrimonio y el sector turístico, así como el desarrollo que en los últimos años han tenido la educación patrimonial y la Inteligencia Artificial; como campos de investigación-formación emergentes, ofreciendo nuevas oportunidades para el mejor desempeño de estos profesionales. Específicamente, la Inteligencia Artificial; más que una herramienta para la búsqueda de información; se ha convertido en aliado estratégico para enriquecer, personalizar y hacer más accesible la intención de comunicar, interpretar y contribuir a la preservación del legado histórico - local y nacional con valores estéticos, económicos y culturales. La inteligencia artificial está transformando significativamente el rol del guía de turismo, en tanto redefine su función, convirtiéndolo en un mediador digital que integra tecnología y experiencia humana para enriquecer la interpretación del patrimonio. De ahí, la necesidad de su educación continua en estos campos.

En Cuba, el proceso de formación, capacitación y superación de los guías de turismo se desarrolla a partir de la sinergia existente entre los centros de capacitación del Ministerio del Turismo - las universidades - agencias de viajes; y ratifica la condición altamente significativa de estos procesos como pilares fundamentales para este sector, de ahí, la importancia de articular sistémicamente los contenidos cognitivos, afectivos y volitivos del patrimonio histórico cultural y natural de la región y las tecnologías, por las potencialidades que ofrecen para el desempeño laboral y su contribución al desarrollo del turismo sostenible.

Lo antes expuesto evidencia la pertinencia del tema investigado y los beneficios de un modelo híbrido, que combine lo vivencial y lo tecnológico, para ofrecer mejores experiencias a los visitantes en sus relaciones con el patrimonio. En este sentido, la educación patrimonial de los guías de turismo, debe incluir además de conocimientos, habilidades y valores en relación con el patrimonio; preparación en la utilización de herramientas de Inteligencia Artificial que favorezca impactos significativos y experiencias turísticas únicas y memorables.

De ahí el objetivo de la investigación es: demostrar las potencialidades de la Inteligencia Artificial para la educación patrimonial de los guías de turismo.

DESARROLLO

El turismo es uno de los principales sectores económicos a nivel global, de acuerdo con la Organización Mundial del Turismo (2018), la actividad turística representa más del 10% del PIB mundial y es generadora de 1 de cada 10 empleos en el planeta.

Estas razones demandan actualización permanente de las estrategias formativas para lograr mayor preparación de los recursos humanos, particularmente de aquellos cuyos desempeños están directamente relacionados con el patrimonio cultural y natural. En tal sentido, en Cuba, la política contenida en la Plataforma Estratégica de Capacitación del Turismo tiene como prioridad la formación, capacitación permanente y continua de los recursos humanos existentes para lograr altos estándares de calidad, en alianza con las universidades, la escuela ramal y los centros de capacitación. Estos procesos pedagógicos encuentran su marco y sustento legal en el Sistema de Gestión Integrada de Capital Humano, en la Norma Cubana (NC 3000:2007), y el Decreto Ley No. 350/2017 sobre la Capacitación de los Trabajadores, así como otros reglamentos y normas emitidos por el Ministerio de Educación Superior para la educación de posgrado.

En la constitución de la República de Cuba, se expone la Política Educacional, Científica y Cultural, en el artículo 95, en los incisos del a) al k), como demandas políticas y sociales, trazadas por el Estado cubano en el tema de patrimonio histórico cultural y educación patrimonial. En la correspondencia, el patrimonio con fines turísticos, contribuye a la sostenibilidad y preservación de la identidad local y nacional; mediante la divulgación y el rescate de valores y tradiciones cuya expresión sustenta los proyectos desarrollados por las ciudades patrimoniales del país. Un hito importante fue la aprobación de la Ley General de Protección al Patrimonio Cultural y al Patrimonio Natural (2023).

Para el presente trabajo se realizó la consulta de resultados científicos aportados por tesis de doctorado y maestrías, así como diversos artículos y materiales de autores nacionales y foráneos (Vargas, 2013); (Mejía, 2016; (González, 2017); (Rodrigo & González 2019); (Fleitas, 2019); (Bernaza, 2020) y (García 2020); que abordan la capacitación ajustada a las necesidades de los recursos humanos en los sectores de la producción, los servicios y específicamente en el turismo. También las contribuciones de (Peñate 2019), (Santana, 2021), (Zazueta & Velarde 2022) y (Jiménez 2023); relacionados con el patrimonio cultural y natural, que ratifican en la relación turismo- patrimonio un amplio campo de acción investigativa, caracterizado por múltiples problemáticas, una de ellas la formación de los recursos humanos.

La relevancia de la educación patrimonial en la comunidad científica y los organismos nacionales e internacionales se evidencia en la diversidad de temáticas, enfoques y métodos de investigación. Las principales transformaciones en la manera de abordar el patrimonio cultural centrada en el factor humano, más social, identitaria, humanista y con una visión inclusiva ha contribuido a que la educación patrimonial haya experimentado un significativo desarrollo teórico y práctico para lograrlo. En esta investigación la definición de educación patrimonial, remite a Jiménez (2023), quien expresa:

Es el resultado de un conjunto de influencias que pretende la integración, una actitud cooperativa, el desarrollo humano y comunitario sostenible, así como la preservación de la identidad cultural del pueblo(...) educar con, desde, en y por el patrimonio...Proceso continuo de acciones educativas (...) que pretende comunicarle y sensibilizarla en relación a los valores y significados de su patrimonio. Comprende la formación de conocimientos, utiliza como medios bienes materiales e inmateriales. Demanda preparación de las agencias y agentes socializadores, además de una adecuada infraestructura y calidad en los servicios (...) para su preservación y socialización. (Jiménez, 2023, p. 33)

Como complemento, se reconocen las contribuciones de otros autores, quienes realizan aportes a las relaciones entre el patrimonio y los guías de turismo en las agencias de viajes. Entre otros sobresalen los resultados de Pastor (2015), Huerta (2016) y Torres (2016). Particularmente, en Del Toro, (2022) la capacitación del entrenador empresarial en este sector incorpora un sustento pedagógico empresarial de importante valor teórico y metodológico, aunque no incluye a los guías de turismo y su sistema formativo empresarial. No obstante, se identificaron artículos y resultados de investigaciones científicas vinculadas al turismo en los repositorios de la Universidad Central "Marta Abreu" de Villa Clara (2), la Universidad de Matanzas (5) y la Universidad de Pinar del Río (3), que destacan el abordaje de las competencias y habilidades en el desempeño del guía de turismo y priorizan sus conocimientos en las habilidades idiomáticas. Por lo general, profundizan en la interpretación del patrimonio como habilidad en los guías de turismo y no en su educación patrimonial, como proceso de mayor alcance.

En su relación con el patrimonio, la Federación Mundial de Asociaciones de Guías de Turismo (WFTGA), fundada en 1987, establece como misión fomentar la profesión del guía de turismo a escala internacional, con una amplia política de entrenamiento, mediante la cual se establecen las pautas y técnicas para elevar las normas de calidad de la profesión, entre ellas, contribuir a difundir y hacer accesible el patrimonio, cuestión que se considera de alta complejidad.

El guía de turismo, es un egresado de nivel medio superior o universitario, con dominio de una lengua extranjera. Procede de disímiles fuentes de ingreso, tanto en la formación profesional inicial como en relación con los niveles educativos precedentes vencidos. Las oficinas de empleo del sector turístico y los departamentos de recursos humanos de las diferentes agencias de viajes son las encargadas de realizar

convocatorias libres, según sus intereses, donde predominan, como requisitos básicos de aceptación, el dominio idiomático y habilidades comunicativas básicas específicas.

Para su capacitación continua existe un Sistema de Formación Profesional, integrado por planes y programas de estudios, dirigidos desde los centros de capacitación, que aportan los referentes curriculares para su formación (F-14 y F-23) con miradas multifactoriales y cohesión de aprendizajes en correspondencia con las demandas actuales a este profesional. Sin embargo, se conoció que, en estos programas, la información relativa a la relación entre la educación patrimonial y la Inteligencia Artificial adolece de un enfoque actualizado y pertinente para contribuir a fortalecer el papel del guía de turismo.

La educación patrimonial de los guías de turismo, ratifica el liderazgo de este profesional en ayudar a comprender, apreciar e interpretar el país, una zona, una región o una localidad determinada como destino turístico y satisfacer las expectativas del cliente, en lo vivencial, emocional y físico. Asimismo, es una figura clave en la interpretación y comunicación del valor turístico-patrimonial de los contextos sociales para potenciar su desarrollo local, desde lo endógeno.

Adoptar nuevas formas para el desempeño laboral y personalizar sus funciones en las diferentes maneras de aprendizaje y la actualización en la formación continua, en respuesta a las necesidades y las demandas del puesto de trabajo, constituye una responsabilidad del Centro de Capacitación de la Delegación del Turismo en Matanzas. Sin embargo, hasta el momento no se localizan estudios precedentes que profundicen en la capacitación del guía de turismo, desde una perspectiva pedagógica empresarial enfocada hacia el fortalecimiento de la interacción turismo- patrimonio con el empleo de herramientas tecnológicas, en particular, de la Inteligencia Artificial.

Estudios precedentes realizados por las autoras, denotan la preponderancia de formas tradicionales, que no conciben la capacitación en el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TICs), con miras a las necesidades del escenario laboral del guía de turismo, el cual requiere propuestas innovadoras, como alternativas de capacitación en este proceso. Centrada en la relación agencia de viaje - centro de capacitación, se pretende lograr el equilibrio necesario en la formación integral, idiomática y patrimonial, en correspondencia con demandas reales ancladas en la historia, la identidad y el desarrollo tecnológico.

Atendiendo a las líneas de análisis mencionadas anteriormente, en relación con la primera, los resultados de la aplicación de la Inteligencia Artificial en el ámbito del turismo y los entornos virtuales inteligentes es necesario destacar que la Inteligencia Artificial se ha posicionado como una de las tecnologías de avanzada con un alto impacto económico y social. En correspondencia con (Moreno, R, 2019), es un área de la informática que permite desarrollar sistemas electrónicos capaces de imitar características de la inteligencia humana (...) dota a las máquinas de habilidades deductivas, creativas y de toma de decisiones basadas en experiencias pasadas o estímulos no previstos en su código inicial. Por su parte, (Ersöz, B, 2020) menciona el impacto de la red de cuarta generación, la web 4.0, la realidad aumentada, Bigdata, la comunicación entre dispositivos, también llamada internet de las cosas (IoT), comunicación en la nube, entre otras, como herramientas que también impactan en el turismo.

La Inteligencia Artificial produce cambios vertiginosos en la dinámica de variadas actividades, así como en el desarrollo cognitivo, emocional y actitudinal de las personas. Específicamente, en el consumo de productos y diseños turísticos de forma *online* ha cobrado gran aceptación por los clientes (turistas).

En correspondencia con el propósito de esta investigación, una aproximación inicial a la Inteligencia Artificial, toma como referente la clasificación de (López de Mántaras, 2018), que atiende a la capacidad de análisis y el volumen de información que se utilizan al efectuar sus procesos:

- Inteligencia Artificial Fuerte: Establece sistemas que tienen la capacidad de entender de manera similar a un ser humano. Este tipo de Inteligencia Artificial aún no se ha logrado y es objeto constante de debate en la comunidad científica.
- Inteligencia Artificial Débil: Se reconoce como la Inteligencia Artificial estrecha relacionada a los sistemas diseñados y entrenados para realizar tareas específicas, como asistentes virtuales (*Siri*) o *chatbots*, no poseen conciencia, ni comprensión general.

Específicamente los denominados sistemas de Inteligencia Artificial Débil se diversifican en correspondencia con la utilidad de sus herramientas, es decir, por su uso práctico ellas impactan en diversas esferas de la vida; en cuanto a los servicios, especialmente en el turismo sus usos más frecuentes son en agencias virtuales de viajes, traductores automáticos de idiomas, buscadores de información y elaboradores de resúmenes, análisis de mercado, entre otras. La necesidad de su empleo por los guías de turismo, responde a su permanente actualización y exponer los valores patrimoniales de una forma amena a los clientes (turistas)

La Inteligencia Artificial emerge como una herramienta pedagógica poderosa en la formación inicial de los futuros guías, ya sea universitaria o no, y en la superación y capacitación continua de estos profesionales. Así se propone incorporar en los procesos formativos de pregrado y posgrado, mediante la simulación de experiencias que permita crear entornos de aprendizaje interactivos, como por ejemplo sistemas tutoriales inteligentes y de realidad virtual, donde los estudiantes pueden practicar y desarrollar competencias críticas, como la toma de decisiones bajo presión, la resolución de problemas complejos y la gestión de grupos, superando las limitaciones de los métodos tradicionales (Erazo Parrales, 2025).

Asimismo, la formación en competencias digitales es esencial en el guía de turismo moderno el cual debe dominar un conjunto de habilidades digitales. Los estudios de (Salgado & Moreira, 2023) identifican la necesidad de competencias en realidad aumentada, creación de tours virtuales, manejo de software especializado, análisis de datos (Big Data) y comunicación a través de redes sociales, además de las habilidades blandas como la creatividad y la capacidad de innovación.

Por otro lado, la educación patrimonial del guía de turismo apunta a la transformación y enriquecimiento de la experiencia patrimonial "in situ" que propone a los clientes o visitantes. En este sentido, la interpretación enriquecida mediante la Inteligencia Artificial trasciende la simple aportación de información, y aporta una interpretación más profunda, contextualizada y personalizada del patrimonio. La utilización de Chatbots inteligentes y apps con Inteligencia Artificial pueden ofrecer datos históricos, analizar patrones en grandes volúmenes de información para revelar conexiones invisibles y adaptar la narrativa a los intereses específicos del visitante, así planteado por (Irala, 2024; Carrasco García, 2024).

La mediación de herramientas digitales utilizadas por los guías con dispositivos como smartphones y aplicaciones para ofrecer soporte instantáneo de información, pueden contribuir a resolver problemas en tiempo real, compartir experiencias y acceder a contenidos multimedia que enriquecen la narrativa (ej., plataformas de micropodcasts geolocalizados como Omaly). Esto cambia el comportamiento y los estados emocionales de los turistas, haciendo la experiencia más fluida y satisfactoria (Canavire, 2023).

La personalización y mayor accesibilidad que aporta la Inteligencia Artificial permite crear experiencias turísticas a medida, considerando el estilo cognitivo y las necesidades del visitante. Esto no solo mejora la experiencia turística y su bienestar, sino también la intención de visitar el destino (Carrasco García, 2024).

Atendiendo a lo hasta aquí planteado la contribución de la Inteligencia Artificial a la educación patrimonial de los guías de turismo puede resumirse en varios aspectos:

1. Permite personalizar la experiencia turística.

- El análisis de datos en tiempo real mediante Inteligencia Artificial puede aportar datos del grupo (edad, nacionalidad, intereses manifestados en redes sociales o en encuestas previas) para sugerir al guía cómo adaptar su discurso. Por ejemplo, puede recomendar destacar más los aspectos artísticos para un grupo de estudiantes de bellas artes o los aspectos históricos y militares para un grupo de entusiastas de la historia.
- También ayuda a conformar itinerarios más dinámicos, en tanto un sistema de Inteligencia Artificial puede procesar información como el clima, la congestión de sitios turísticos en tiempo real y los intereses específicos del grupo para sugerir al guía modificaciones en la ruta, optimizando tiempo y experiencia.

2. Favorece la ampliación y actualización constante del conocimiento

- Mediante la utilización de bases de datos inteligentes, los guías pueden tener acceso a asistentes virtuales entrenados con inmensas bases de datos sobre el patrimonio para realizar consultas en tiempo real (por voz o texto) sobre detalles muy específicos: por ejemplo ¿Quién fue el arquitecto de la cúpula de esta catedral?" o "¿Qué especies de árboles se encuentran en este jardín histórico?".
- Actualización automática para identificar las más actualizadas investigaciones arqueológicas, históricas o académicas, manteniendo automáticamente actualizada la información, algo que es humanamente imposible de hacer manualmente.

3. Utilización de realidad aumentada (RA) y reconstrucción virtual

- Para desarrollar experiencias que reviven el pasado, la Inteligencia Artificial es una de las contribuciones más potentes, en tanto puede superponer reconstrucciones digitales sobre ruinas actuales o visualizar capas históricas de un edificio o mostrar objetos que están en museos lejanos, pero que fueron hallados en ese sitio.

4. Contribución a superar barreras lingüísticas y de accesibilidad

- La Inteligencia Artificial permite la traducción en tiempo real, por ejemplo mientras el guía habla en su idioma nativo, los turistas lo escuchan en el suyo propio, ampliando su mercado potencial. Además, puede generar subtítulos automáticos para personas con discapacidad auditiva o proporcionar descripciones de audio detalladas para personas con discapacidad visual, integrando estas funcionalidades directamente en la app o dispositivo que use el guía.

5. Creación de material de apoyo y narrativas atractivas

- En este sentido, la Inteligencia Artificial puede generar diferentes contenidos para crear historias cautivadoras, anécdotas o incluso cuestionarios y juegos para diferentes grupos de edad, haciendo la visita más interactiva y memorable. También favorece el diseño de folletos y guías, que amplían la información al generar rápidamente resúmenes, mapas conceptuales o imágenes personalizadas para materiales físicos o digitales que complementen el tour.

6. Gamificación y experiencias interactivas

- Es de las más utilizadas, al promover búsquedas del tesoro basadas en el patrimonio, proponer retos donde los turistas, usando una app, resuelvan acertijos basados en detalles arquitectónicos o históricos del lugar, fomentando la observación y el aprendizaje activo.

Con la finalidad de desarrollar con integralidad el empleo de la Inteligencia Artificial en la educación patrimonial del guía de turismo, se deben tener en cuenta los principios éticos y la responsabilidad del ser humano, lo cual incluye a los algoritmos de la privacidad, seguridad e impacto de los mismos, por ello, varios

investigadores y profesionales del gremio turístico se mantienen en constante intercambio y discusión científica sobre estos aspectos.

En este sentido, es crucial que los guías de turismo utilicen la Inteligencia Artificial de forma ética y efectiva, pues no reemplaza la pasión, la empatía, la capacidad de conexión emocional y la improvisación del guía. Su rol evoluciona de ser un mero transmisor de datos a ser un curador de experiencias y un mediador emocional entre el patrimonio y el turista. Un aspecto esencial tiene que ver con la necesidad de verificar la información, a partir de sus propios conocimientos que le permitan contrastar los datos. Sobre todo, en Cuba, aunque también válido para otros entornos, el guía debe evitar la dependencia tecnológica, pues aún con las bondades reseñadas y otras, el conocimiento humano y la ética, sigue siendo los pilares fundamentales.

MATERIALES Y MÉTODOS

Con un enfoque mixto, la naturaleza de la investigación es descriptiva/explicativa, en tanto particulariza en las propiedades y relaciones esenciales de la educación patrimonial del guía de turismo y explicativa porque devela sus relaciones con la inteligencia artificial. Para la realización de este trabajo se utilizaron métodos teóricos, entre los que se encuentran:

Análítico - sintético, para el estudio de criterios y enfoques que sustentan y enriquecen la educación patrimonial del guía de turismo y sus interrelaciones con la Inteligencia Artificial en este contexto a través de los materiales acopiado durante la indagación.

Inductivo – deductivo, permitió novedosas formulaciones acerca de la Inteligencia Artificial y su utilización en la educación patrimonial, insertada en la formación continua del guía de turismo.

Los métodos del nivel empírico tratados fueron:

La revisión bibliográfica, permitió recopilar información de diversas fuentes que posibilitan establecer las precisiones en cuanto a los términos e identificar a los autores con mayor preponderancia en el estudio del tema abordado. Además, se utilizó la entrevista grupal en el taller de experiencia, que posibilita precisar el alcance de la investigación.

DISCUSIÓN Y RESULTADOS

Etapas I: Evaluación de las bases metodológicas para la capacitación de los guías de turismo en el proceso de formación, teniendo en cuenta la actualización en el tema investigado (la educación patrimonial e Inteligencia Artificial)

Se realizó un análisis detallado de los fundamentos de la Plataforma Estratégica de Capacitación del Turismo, así como de los planes, programas de estudios dirigidos a los referentes curriculares para la formación de los guías de turismo de las Agencias de Viajes (AAVV) y conocer las funciones, conocimientos y habilidades a desarrollar, diseñada en su Concepción Piramidal Modular.

Etapas II: Aplicación en la capacitación de los guías de turismo teniendo en cuenta la actualización en el tema investigado (la educación patrimonial e Inteligencia Artificial)

Optimización del proceso de capacitación continua de los guías de turismo, expresado en una alternativa de capacitación sustentada en la pedagogía empresarial y el desarrollo sostenible de buenas prácticas, que contribuya al perfeccionamiento de su propio desempeño profesional e influya en mayores niveles de satisfacción de los visitantes. Se propone una alternativa de capacitación para los guías de turismo que actualiza los conocimientos, habilidades y valores para potenciar su educación patrimonial utilizando herramientas de la Inteligencia Artificial. Como forma organizativa se desarrollaron talleres de experiencias con la participación de guías de turismo de las agencias de viajes.

Para diseñar los talleres de experiencias, se debe tener en cuenta los siguientes pasos:

1. Planificación del sistema de conocimientos patrimoniales con finalidad turística, destacando los valores patrimoniales existentes en cada lugar a visitar.
2. Redacción del guion turístico, teniendo en cuenta: estructura de la comunicación e interpretación del patrimonio, idioma, mercados emisores (clientes, turistas o público a trabajar), y determinando el empleo de las herramientas de Inteligencia Artificial
3. Selección de imágenes naturales y atractivos turísticos, valores patrimoniales, lugares que se describen en cada visita guiada o recorrido en ciudades.
4. Generación de imágenes para cada visita guiada o recorridos en ciudades, utilizando la Inteligencia Artificial a partir de las imágenes seleccionadas y las experiencias de cada visitante.

A continuación, se presenta el ejemplo: La planificación de visitas guiadas utilizando el producto turístico "Tres ciudades" diseñado en las agencias de viajes y donde se destacan los valores patrimoniales de las ciudades cubanas de Cienfuegos, Santa Clara y Sancti Spiritus; se propone de la siguiente manera:

1. Ubicación en tiempo y espacio para el recorrido.
2. Principales actividades socioeconómicas de cada ciudad o región a visitar, teniendo en cuenta el contexto local y valores patrimoniales existentes, así como su cultura y tradiciones.
3. Vivencias y experiencias de los clientes a partir de la comunicación e interpretación del patrimonio en su interacción con el guía de turismo en los sitios visitados y los recorridos por cada ciudad.
4. Para la elaboración de los guiones se compiló información sobre los valores patrimoniales existentes en cada ciudad, la historia, la arquitectura, las tradiciones y costumbres de las mismas. Además, se utilizó la plataforma ChatGPT, introduciéndole a la aplicación el siguiente *prompt* (se define como una solicitud o estímulo diseñado para guiar la interacción entre un sistema de la Inteligencia Artificial y un usuario durante un servicio de atención al cliente automatizado)

Ejemplo: Estoy realizando recorridos en un producto turístico nombrado: "Tres ciudades". Solicito videos para comunicar e interpretar el patrimonio existente en cada lugar. Los videos seleccionados serán utilizados en el transcurso del viaje en un tiempo de duración de 2 a 3 minutos.

Se solicitó al ChatGPT la información por parte del guía de turismo, para ser compartida con sus clientes y a su vez, que realizara varias versiones del guion turístico como apoyo. Por tanto, se hace necesario una revisión y corrección anticipada por parte de ellos, para garantizar que reflejen los contenidos históricos y valores patrimoniales de interés en la visita con la finalidad de atraer la atención de los clientes. Se pueden utilizar varios idiomas, de acuerdo al público (mercado emisor), con repetición de la información, para lograr la memorización de elementos significativos, mediante el algoritmo de la actividad desarrollada por el guía de turismo.

Etapla III: Valoración de los resultados de la capacitación de los guías de turismo teniendo en cuenta la actualización en el tema investigado (la educación patrimonial e Inteligencia Artificial)

Esta propuesta de capacitación, favorece la coordinación armónica entre los principales agentes del conocimiento con las oportunidades en el sector del turismo y la agenda de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030. Como resultado, se logró en los talleres de experiencia de los guías de turismo de las agencias de viajes, transmitir los principales aspectos y contenidos vinculados con el patrimonio

interrelacionados con el empleo de las herramientas de la Inteligencia Artificial que permitió mejorar el desempeño profesional en los recorridos y visitas guiadas.

Para evaluar el impacto de las acciones en la educación patrimonial del guía de turismo de las agencias de viajes, se realizó un taller de experiencia en el Centro de Capacitación del Ministerio del Turismo en Matanzas, Varadero, donde participaron 13 guías de turismo pertenecientes a 3 agencias de viajes del territorio (Cubatur, Ecotur y Gaviotatour), quienes expresaron a partir de la dinámica grupal e individual sus criterios y las principales experiencias. Seguidamente se comparten los resultados:

- Todos los guías de turismo, 100%, expresaron la novedad en la experiencia, así como las oportunidades, ventajas y desventajas del proceso aplicado para poder generalizar a otros colegas de la industria turística.
- El 85% expresó que aprendió a utilizar las herramientas de Inteligencia Artificial para obtener conocimientos sobre el patrimonio y su utilización con fines turísticos.

Ante la pregunta: ¿Qué experiencias les aportó el empleo de las herramientas de Inteligencia Artificial para su labor profesional?, el 100% respondió:

- Contribuyó a elevar la calidad del proceso de comunicación e interpretación del patrimonio en los recorridos o visitas guiadas
- El 88% reconoce como positivo el empleo de las herramientas de Inteligencia Artificial que le ayudaron a entender mejor la historia y los valores patrimoniales de cada ciudad.

De igual manera, se aplicaron técnicas grupales referido a los aspectos positivos, negativos e interesantes (PNI) quienes consideran que la Inteligencia Artificial constituye una herramienta útil para motivar a los clientes y lograr atraer su atención durante el recorrido y la visita guiada para dejar huellas y recuerdos inolvidables de cada lugar o destino turístico.

- Es necesario destacar que el 71%, expresaron que el uso de las herramientas de la Inteligencia Artificial con fines turísticos permite una mejor calidad y mayor dinamismo en la manera de mostrar los recursos naturales e históricos.
- El 29 % expresa que, a pesar, de no poseer conocimientos básicos en informática y la conexión a internet en ocasiones presenta dificultades, fueron capaces de realizar al menos dos visitas donde el empleo de las herramientas de la Inteligencia Artificial posibilitó mejorar la comunicación e interpretación del patrimonio en cada lugar visitado.

En resumen, las autoras consideran, que el taller de experiencias como elemento distintivo de la alternativa de capacitación, ofrece mejoras en los procesos claves de las agencias de viajes y fortalece la educación patrimonial del guía de turismo con el empleo de las herramientas de Inteligencia Artificial para su desempeño laboral. Igualmente facilita dinámicas de aprendizajes a desarrollar en el Centro de Capacitación del Ministerio del Turismo en la provincia de Matanzas y las agencias de viajes, para activar la comunicación e interpretación del patrimonio con enfoques más integradores que generen incremento en la calidad de los servicios y satisfacción de los clientes.

CONCLUSIONES

La educación patrimonial constituye para los guías de turismo, uno de los retos actuales por la extraordinaria importancia de promover los valores patrimoniales, culturales y naturales de los destinos turísticos, contextualizado a las exigencias de las agencias de viajes.

La actualización de los contenidos de educación patrimonial para los guías de turismo de las agencias de viajes debe incluir el empleo de las herramientas que ofrece la Inteligencia Artificial con enfoques integradores, que optimice el diseño curricular del perfil del guía de turismo que combine tecnología, diseño centrado en las personas y adaptación organizacional.

BIBLIOGRAFÍA

- AGENDA 2030 para el Desarrollo Sostenible. Disponible en: <https://bibliotecadigital.ccb.org.co/handle/11520/23423>
- ALSINA, P. (2022). Focus: IF y creación. Anuario AC/ E 2022 de cultura digital (Madrid), Acción cultural española: 136- 173; 2022
- BERNAZA, G. J. (2020). La educación de posgrado ante el nuevo escenario generado por la COVID-19. Revista Educación Médica Superior, Vol. 34(4).
- CANAVIRE, V. B. (2023). Inteligencia artificial, cultura y educación: una plataforma latinoamericana de podcast para resguardar el patrimonio cultural; Universidad UTE; TSAFIQUI; 13; 21; 7-2023; 59-71
- CARRASCO GARCÍA, P. M. (2024) Efecto de la inteligencia artificial y los entornos virtuales inteligentes en el comportamiento del turista. Granada: Universidad de Granada, 2024. [<https://hdl.handle.net/10481/96229>]
- CASTAÑEDA-PAZ y JIMÉNEZ-SÁNCHEZ (2025) Reflexiones sobre la investigación pedagógica de la educación patrimonial del siglo XXI. Resultados en Cuba. Revista Cubana de Educación Superior 44(1), 212-226. <http://revistas.uh.cu/rces> [ISSN 2518-2730]
- CASTILLO NEIRA, L. (2022). Turismo cultural y patrimonio frente a las TIC'S : un abordaje a sus propuestas de divulgación en Colombia. Universidad Externado de Colombia.
- DECRETO LEY no. 350 "De la capacitación de los trabajadores" febrero 2018. <https://www.gacetaoficial.gob.cu/es/decreto-ley-350-de-2017-de-consejo-de-estado>
- DEL TORO, M & JIMÉNEZ L, IGLESIAS T. (2022). Arquitectura, turismo y capacitación: hotel club Kawama de Varadero. Revista Arquitectura Vol. 16, núm.3, diciembre, 2022
- DZIEKAN, V & MASON, M. (2025) Un enfoque interactivo de las prácticas museísticas maduras digitalmente. Libro Museos y prácticas de diseño. Págs. 127-142. Editorial Frasocia
- ERAZO PARRALES, P.N. (2025). La inteligencia artificial como recurso innovador para la simulación de experiencias turísticas en el aula universitaria. Neosapiencia. Revista Especializada en Ciencias de la Educación, 3(1), 13-30. <https://doi.org/10.64018/neosapiencia.v3i1.15>
- EVE Museografía. (2020). Breve historia de la transformación digital en museos. <https://evemuseografia.com/2020/08/18/breve-historia-de-la-transformacion-digital-en-museos/4>
- EVE MUSEOGRAFÍA. (2021). Museos reinventados con la transformación digital. https://evemuseografia.com/2021/08/25/_trashed-3__trashed/
- EVE MUSEOGRAFÍA. (2023). Museos y retos en la era digital. <https://evemuseografia.com/2023/11/27/museos-y-retos-en-la-era-digital/>
- FITCUBA La Habana (Cuba) 2023. Visibilidad del destino Cuba, dedicada al patrimonio cultural. Consultado en: <https://www.icex.es> & <https://www.cubadebate.cu>
- FLEITAS, M.S & HERNÁNDEZ, L.A. (2019). La medición del impacto en las capacitaciones: una herramienta eficaz dentro de la empresa. Revista RECUS. Volumen 4/número 2/mayo – agosto/2019/pp. 24-32. Disponible en: [file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-LaMedicionDelImpactoEnLasCapacitaciones-7149185\(3\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-LaMedicionDelImpactoEnLasCapacitaciones-7149185(3).pdf)
- GAMMA TECHNOLOGIES. (2023). Gamma: Presentaciones y diapositivas con IA. Recuperado de <https://gamma.app>

- GONZÁLEZ, J. (2017). Antecedentes sobre la preparación, capacitación y superación de los directivos del turismo en Cuba. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*. 2017. 5 (1). 1-10. Disponible en: <http://www.revflacso.uh.cu/index.php/EDS/article/view/174>
- HIERNAUX, N. (mayo, 2011). Patrimonio y turismo: Discutiendo la noción de «aura» en la mundialización. Ponencia en el Encuentro Iberoamericano de Gestión del Patrimonio, UAM Xochimilco. Recuperado de <http://www.danielhiernaux.net/publicaciones/index2.php>
- ICOMOS. (2010). Carta internacional sobre turismo cultural. La Gestión del Turismo en los sitios con Patrimonio Significativo. Asamblea General en México, octubre de 1999. http://www.icomos.org/charters/tourism_sp.pdf
- INFORME DE LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TRABAJO (OMT). (2021). El futuro del trabajo en el turismo y el desarrollo de competencias. Disponible en: <https://www.ilo.org/global/lang-es/index.htm>
- INTEPA. (2012). Interpretación del Patrimonio, una herramienta eficaz para la conservación. Módulos I- VI.
- IRALA, P. (2024). La inteligencia artificial y otras tecnologías como aliadas en el disfrute del arte y los museos. *European Public & Social Innovation Review*, 9, 1–13. <https://doi.org/10.31637/epsir-2024-438>
- JARAMILLO, L. (1999). Aprender a investigar. Módulo 1 Ciencia, Tecnología, Sociedad y Desarrollo. Colombia: ICFES, 117-122.
- JIMÉNEZ, G. A. & GARCÍA, A. (2023). Gestión del patrimonio documental de la Universidad de Matanzas. Preservación y Socialización. *Bibliotecas. Anales de Investigación*, 19(2), 15-22. <http://revistas.bnjm.cu/index.php/BAI/article/view/552>
- JIMÉNEZ, G. A. & PEÑATE, A. G. (2020). La educación y socialización patrimonial en la formación universitaria [ponencia]. I Taller Internacional Universidad y Sociedad. UniSoc 2020, Varadero, Matanzas, Cuba, 1-8. <https://www.cict.umcc.cu>
- JIMÉNEZ, G. A. & PEÑATE, A. G. (2022). Tecnologías sociales en la gestión del patrimonio cultural de la Universidad de Matanzas. *ReNoSCol*, 1(3). 54-68. <http://www.eumed.net/rev/renoscol.html>
- JIMÉNEZ, G. A. (2022). Aportes del enfoque histórico-cultural a la gestión educativa del patrimonio. *RIIED*, 3(1), 75-85. <http://www.riied.org>
- JIMÉNEZ, G. A. (2023). La educación patrimonial desde un enfoque de ciencia, tecnología y sociedad en espacios urbanos. *CIMEXUS*, 18(1), 11-26. <https://doi.org/10.33110/cimexus180102>
- JIMÉNEZ, G. A., PEÑATE, A. G., SOTO, D., HERNÁNDEZ, M. & SANTOS, O. (2022). Valores del patrimonio inmueble del centro histórico urbano de Matanzas como contenido para la educación patrimonial. 2022. *Revista de Arquitectura e Ingeniería*, 16(2) <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=193971847005>
- KERVADEC, C., FRANZON, F., & BARONI, M. (2023). Unnatural language processing: How do language models handle machine-generated prompts? *arXiv*. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2310.15829>
- LÓPEZ DE MÁNTARAS, R. (2018). Hacia la Inteligencia Artificial: Progresos, retos y riesgos. *Métode Science Studies Journal*. doi:10.7203/metode.9.11145
- MEJÍA, M.I. (2016). Integración, gestión y capacitación del recurso humano en las MIPYMES turísticas en la ciudad de Guanajuato. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-90362017000100004
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. (2019). Resolución 140-2019. Reglamento de la Educación de Posgrado de la República de Cuba. La Habana: Cuba.

- MORENO PADILLA, R D. (2019) La llegada de la Inteligencia Artificial a la educación. RITI Journal (Culiacán) 7(14) julio- diciembre 2019.
- NORMA CUBANA NC 3000/2007 Sistema de Gestión Integrada de Capital humano-Vocabulario. Oficina Nacional de Normalización (NC) Ciudad de La Habana. Cuba.
- OECD. (2020). How Artificial Intelligence Can Enhance Education. Londres: OECD.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (2013). Manual de desarrollo de productos turísticos. Madrid: OMT.
- Organización Mundial del Turismo. (2018). Panorama OMT del Turismo Internacional, UNWTO, Madrid.
- PASTOR-ALFONSO, M & ESPESO-MOLINERO, P. (2015). Capacitación turística en comunidades indígenas. Un caso de Investigación Acción Participativa (IAP). El Periplo Sustentable, núm. 29, julio-diciembre, 2015, pp. 171-208. Disponible en: <http://rperiplo.uaemex.mx/> ISSN: 1870-9036 Publicación Semestral Número: 29 Julio / diciembre. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6763081>
- PAVLICHENKO, D. T. (2020). Generative Adversarial Networks (GANs) for audio synthesis. Procedia Computer Science, 169, 187–194. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2020.022>
- PEÑATE A. (2019). La formación en interpretación del patrimonio del Licenciado en gestión sociocultural para el desarrollo. Tesis presentada en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas. Matanzas
- PERERA ROBBIO, A. (2023) Inteligencia Artificial: el bienestar posible. Sitio Web de la Presidencia de la República de Cuba (La Habana), 13 de febrero. Disponible en: <https://www.presidencia.gob.cu/es/noticias/inteligencia-artificial-el-bienestar-posible/>
- SALGADO CABRERA, O. A. & MOREIRA HERNÁNDEZ, M. Y. (2023). Análisis de las competencias digitales para profesionales del sector turístico. Caso museólogos y guías turísticos. (Tesis de Pregrado). Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Manta, Ecuador
- UNESCO. (2021). AI and education: Guidance for policy-makers. Bruselas: UNESCO. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000376709>
- VARGAS, T. (2013). Modelo de gestión de la capacitación orientado al desarrollo de competencias para el turismo sostenible en el ámbito local, con enfoque de organización que aprende. Tesis presentada en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Económicas. Pinar del Río. Disponible en: [file:///C:/Users/HP/Downloads/Tania%20Vargas%20Fernández\(1\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/Tania%20Vargas%20Fernández(1).pdf)
- WENGER, E. M. (2002). Cultivating communities of practice: A guide to managing knowledge. Boston, MA: Harvard Business School Press.
- ZAZUETA, M y VELARDE M. (2022) Investigación sobre turismo de reuniones en el período 2000 2019: una revisión de literatura Revista Pasos Turismo y Patrimonio cultural. Vol. 20 N.o 3. Págs. 779 796. julio septiembre 2022 <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2022.20.053>

BIODATA

Taysé Osuna Torriente, M.Sc. en Didáctica de las Humanidades, Profesora principal del Centro de Capacitación de la Delegación del Ministerio del Turismo en Matanzas, Cuba, actualmente doctoranda del Programa Académico Ciencias de la Educación de la Universidad de Matanzas. Participo en un grupo de investigación del sector turístico en Matanzas para la identificación y puesta sostenible en valor turístico del patrimonio tangible e intangible de la provincia; y el despliegue sistémico de la cubanía como atributo de autenticidad en la identidad de la oferta del destino turístico de Varadero y en el Proyecto de investigación Patrimonio y formación: patrimonio cultural universitario (PCU), historia, educación patrimonial y desarrollo local de la Universidad de Matanzas.

Lissette Jiménez Sánchez. Doctora en Ciencias Pedagógicas. Profesora Titular. Directora de Posgrado de la Universidad de Matanzas, Cuba. Premio Nacional de Pedagogía. Activa investigadora en el tema de educación patrimonial, en 2024 alcanzó Premio Territorial del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente (Citma) al resultado El patrimonio como escenario educativo innovador. Compendio de resultados científicos para la educación patrimonial en Matanzas. Tutora de investigaciones académicas en el campo de las humanidades direccionadas al patrimonio y su relación con la educación. Además, es coordinadora del proyecto de investigación; Patrimonio y formación: patrimonio cultural universitario (PCU), historia, educación patrimonial y desarrollo local. Artículos publicados en los últimos cinco años: Arquitectura, turismo y capacitación: hotel club Kawama de Varadero. Revista Arquitectura e Ingeniería. Vol. 16, núm.3, diciembre, 2022; Educación ciencia-tecnología-sociedad y patrimonialización. Atenas, nro.62, e10083, 1-12, Heritage and heritage education: an issue for educational debate? Punto Educativo. Revista Científica Especializada en Ciencias de la Educación. Vol.1, No.1, octubre 2024 – marzo 2025 pp.33-47 ISSN L 3072-9645 https://revistas.up.ac.pa/index.php/punto_educativo/index, Reflexiones sobre la investigación pedagógica de la educación patrimonial del siglo XXI. Resultados en Cuba (2025) Revista Cubana de Educación Superior 44(1) 2025 ISSN 2518-2730 pp 212-226. <http://revistas.uh.cu/rces> [ISSN 2518-2730]