



FACULTAD DE TURISMO Y FINANZAS

GRADO EN TURISMO

**VISITAS TURÍSTICAS GUIADAS DE LA UNIVERSIDAD DE
SEVILLA: ANÁLISIS DE LOS ACTORES IMPLICADOS**

Trabajo Fin de Grado presentado por M^a del Carmen Larrea Rivero, siendo el tutor del mismo el profesor Javier Hernández Ramírez.

Vº. Bº. del Tutor:

Alumno/a:

D. Javier Hernández Ramírez

D. M^a del Carmen Larrea Rivero

Sevilla, mayo de 2016



**GRADO EN TURISMO
FACULTAD DE TURISMO Y FINANZAS**

**TRABAJO FIN DE GRADO
CURSO ACADÉMICO [2015-2016]**

**TÍTULO:
VISITAS TURÍSTICAS GUIADAS DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA: ANÁLISIS DE
LOS ACTORES IMPLICADOS**

**AUTOR:
MARIA DEL CARMEN LARREA RIVERO**

**TUTOR:
JAVIER HERNÁNDEZ RAMÍREZ**

**DEPARTAMENTO:
ANTROPOLOGÍA SOCIAL**

**ÁREA DE CONOCIMIENTO:
ANTROPOLOGÍA SOCIAL**

RESUMEN:

Tomando como referencia al edificio de la Fábrica de Tabacos, hoy sede de la Universidad de Sevilla, se analiza el perfil de los turistas atraídos por el patrimonio cultural universitario, así como el Programa de Visitas Guiadas puesto en marcha por la institución universitaria para satisfacer esta demanda y completar la formación de estudiantes becados procedentes del Grado de Turismo. A partir de las fuentes documentales y de una serie de entrevistas realizadas a guías y visitantes a lo largo del curso académico 2015-2016 se dan respuesta a varios interrogantes. En primer lugar, quiénes son los agentes responsables de la organización de las visitas, cómo se coordinan y cuál es el papel de los alumnos becarios del Programa de Visitas Guiadas. En segundo lugar, se elabora un perfil de los visitantes que acuden a dichas visitas, atendiendo a criterios de procedencia, motivación y forma de organización. Por último, y en base a lo anterior, se realiza una breve enumeración de fallos detectados en el programa así como sus correspondientes propuestas de mejora.

PALABRAS CLAVE:
Guías turísticos; turistas culturales; patrimonio cultural; visitas guiadas; intrusismo.

ÍNDICE

1. CAPÍTULO. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. PRESENTACIÓN.....	1
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	2
1.3. OBJETIVOS.....	3
1.4. METODOLOGÍA.....	5
2. CAPÍTULO. ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN.....	7
2.1. LA INSTITUCIÓN.....	7
2.1.1. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y REGULACIÓN.....	7
2.1.2. ORIGEN Y EVOLUCIÓN DEL PROGRAMA.....	9
2.2. GUÍAS.....	10
2.2.1. SELECCIÓN Y RECLUTAMIENTO.....	12
2.2.2. ACUERDO DE FORMACIÓN Y SEGUIMIENTO.....	12
2.2.3. MOTIVACIÓN PRESENTE Y FUTURA.....	13
2.2.4. APRENDIZAJE Y SATISFACCIÓN.....	14
2.3. CONTENIDO DE LA VISITA.....	15
2.4. COMPETENCIA E INTRUSISMO.....	19
3. CAPÍTULO. ANÁLISIS Y TIPOLOGÍAS DE LOS VISITANTES.....	23
3.1. PROCEDENCIA.....	23
3.2. MOTIVACIÓN.....	24
3.3. NIVEL DE ORGANIZACIÓN.....	25
3.4. VALORACIÓN DE LA EXPERIENCIA TURÍSTICA.....	27
3.5. PERFILES DE LOS TURISTAS.....	29
4. CAPÍTULO. PUNTOS DÉBILES DEL PROGRAMA. FALLOS DETECTADOS Y PROPUESTAS.....	31
5. CAPÍTULO. CONCLUSIONES.....	35

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN

1.1. PRESENTACIÓN

La actividad turística en la ciudad de Sevilla es una realidad con la que los ciudadanos residentes en ella conviven día a día. Las visitas a los diversos atractivos turísticos de la ciudad, tanto culturales como de ocio y restauración, marcan en cierta forma la rutina diaria de muchas personas, bien porque ocupan puestos en el sector o porque ejercen su actividad profesional en un ámbito estrechamente relacionado con éste.

Los turistas que escogen Sevilla como destino para pasar sus vacaciones se encuentran ante una variada oferta de actividades, a las que se suma desde el año 2010 la posibilidad de realizar una visita guiada a las antiguas instalaciones de la Fábrica de Tabacos, reconvertidas desde 1956 en sede de la Universidad de Sevilla.

Debido a esta iniciativa, promovida por el Vicerrectorado de Relaciones Institucionales, la comunidad universitaria no se diferencia mucho del resto de sevillanos y sevillanas que entran en contacto directo o indirecto con los turistas que visitan la ciudad y que comparten espacio durante sus quehaceres diarios.

En 2005 se pusieron en marcha los actos de conmemoración del V Centenario de la Fundación de la Universidad de Sevilla, los cuales incluían espectáculos, conciertos, conferencias, exposiciones y publicaciones especializadas en la historia y trayectoria de la institución, así como un portal web dedicado en exclusiva a esta efeméride, añadiéndose a las preexistentes Fototeca y Fondo Antigo digitalizado, además de otras actividades académicas y encuentros sociales (El País, 2004).

La idea principal de los actos conmemorativos era acercar la universidad al ciudadano de a pie, sobre todo a aquellos que no tenían ningún lazo con ella, ya fuese académico o de otra índole, con el objetivo de dar a conocer su legado a todos aquellos interesados.

Si la misión principal de la Universidad es la transmisión de conocimiento, desde luego la iniciativa de las visitas turísticas guiadas, nacidas también en el marco de la celebración de los quinientos años de existencia de esta institución, cumple la función doblemente. Por un lado, transmitir el interés por el legado histórico y patrimonial de la universidad a los estudiantes que ejercen de guías; poner en sus manos la responsabilidad de hacer llegar el mensaje a los visitantes de manera eficaz, siendo respetuosos tanto con los turistas que se acercan a conocer este patrimonio como con la institución de la que son dependientes.

Por otro lado, las visitas cumplen un cometido sociocultural en la comunidad: dar a conocer a todos aquellos interesados que se acerquen hasta sus puertas, el valioso patrimonio cultural del inmueble monumental donde se ubica su sede central, tanto el artístico, como el histórico y etnológico.

En este sentido, los guías hacen un esfuerzo por adquirir los conocimientos básicos rápidamente, adaptarse a la actividad y llevar a cabo su función de la manera más atractiva posible, con el objeto de que, tanto sevillanos como visitantes llegados de distintas partes del país y del extranjero, sean capaces de apreciar el legado cultural de la universidad y del edificio histórico en el que se encuentra emplazada. Para los estudiantes becados para el ejercicio de esta actividad se trata también de una oportunidad para la primera toma de contacto con la realidad del fenómeno turístico desde un punto de vista profesional, a través de la atención a los visitantes y su acompañamiento por las dependencias de la universidad.

Con el presente trabajo se procura abarcar, por lo tanto, ambos puntos de vista: el institucional, incluyendo en este punto a las guías responsables de las visitas turísticas y a la universidad en sí misma, y el del visitante, partícipe y “consumidor” de la experiencia turística. Se tratará de analizar las motivaciones, hechos y demás información obtenida de ambas partes, creando además un perfil de las personas que se acercan a conocer de primera mano la sede de la Universidad de Sevilla.

1.2. JUSTIFICACIÓN

La Universidad de Sevilla se encuentra actualmente emplazada en el majestuoso edificio de la antigua Fábrica Real de Tabacos de Sevilla, a la que se trasladó oficialmente en el año 1956. Anteriormente tuvo su emplazamiento en la calle Laraña, en el conjunto formado por la iglesia de la Anunciación y la antigua Casa Profesa de la Compañía de Jesús, donde se impartieron clases desde 1771; año en el que la Universidad Literaria se escindió de su institución matriz, sita en la actual Puerta Jerez y germen de la actual universidad hispalense: el Colegio-Universidad Santa María de Jesús.

De la primera sede del Colegio-Universidad apenas queda nada en pie; tan solo la pequeña Capilla que perteneció a un conjunto mucho mayor derribado, como muchos otros edificios, para permitir el ensanche de las grandes avenidas, como la calle San Fernando, que hoy en día comunican el Casco Antiguo de Sevilla con la Ronda Histórica. Sin embargo, el conjunto de la iglesia de la Anunciación y la Facultad de Bellas Artes, aunque remodelada esta última varias veces hasta hacerla casi irreconocible, sigue formando parte del patrimonio universitario y ofreciendo sus espacios al público; para la actividad académica, en el caso de las aulas de la Facultad, y para uso social en el de la iglesia.

El patrimonio que actualmente se encuentra gestionado por la Universidad de Sevilla es fruto de las distintas etapas por las que ha transitado la institución. Restando aquella primera sede ya desaparecida, el resto es conservado en perfecto estado y empleado en su conjunto por la comunidad universitaria para distintas finalidades.

La Universidad de Sevilla, como institución promotora de la investigación y la divulgación del conocimiento, puede considerarse también responsable de gestionar dicho patrimonio con una finalidad que va más allá del aprovechamiento puramente académico. La hispalense se define a sí misma en el Programa de Visitas Guiadas como *una institución de derecho público al servicio de la sociedad y de la ciudadanía, comprometida con su entorno a cuyo desarrollo social, cultural y económico está decidida a contribuir (2016:6)*. Su situación, cercana al Casco Antiguo y, por lo tanto, a la zona de mayor afluencia turística, así como su pasado cultural, industrial y patrimonial ligado por completo a la ciudad que la vio nacer, la han llevado a proponer un programa de visitas turísticas guiadas que satisfagan las inquietudes y aspiraciones de los visitantes, así como sus necesidades de ahondar en las raíces culturales de la ciudad desde un punto de vista histórico-artístico.

Tal y como se desprende de los datos recopilados por el servicio de Extensión Universitaria de la Universidad de Sevilla, el número de visitas en el marco de dicho programa se ve incrementado año tras año desde que se puso en marcha esta iniciativa en 2010, siendo a veces incluso desbordado el servicio de extensión.

Sin embargo, a pesar de que la información recopilada podría representar una valiosa fuente para realizar análisis etnográficos de la práctica de la visita y de los perfiles de los turistas que ayuden a un estudio más exhaustivo de la actividad turística en este nuevo nicho, ésta se limita a cuantificar el volumen de visitantes. Los datos no aparecen desglosados y la información recopilada acerca de las visitas guiadas es demasiado escueta, atendiendo más a criterios puramente numéricos para determinar

la evolución del volumen de visitas en las memorias anuales que al deseo de estudiar factores como la nacionalidad, edad, motivaciones, percepción de la visita, etc.

Por ello, partiendo de una iniciativa personal y en ausencia de estudios precedentes, se plantea este trabajo, como una aportación al estudio del interés creciente por el patrimonio de la Universidad de Sevilla, ya sea por parte de turistas, excursionistas o ciudadanos que se acercan a conocer de primera mano una parte de su pasado.

El presente estudio se aproxima a la comprensión del nuevo fenómeno que supone la apertura de la Universidad de Sevilla al público como enclave turístico visitable. En este sentido, la investigación explora el fenómeno analizando distintos niveles: el de la institución, que pone los medios y dispone de los espacios que se abren al visitante; el de los/as guías que desarrollan la actividad como complemento práctico a su formación en materia turística, y el de los visitantes, que reciben de buen grado la posibilidad de acceder al edificio del Rectorado y de cuya opinión depende en cierta manera el éxito del programa de visitas.

Para la realización de la investigación, se ha llevado a cabo una etnografía del público que acude a las visitas, lo cual permite señalar ciertas carencias que puedan darse en el programa, así como ofrecer una posible explicación a éstas y procurar los instrumentos necesarios para tomar decisiones en favor de la mejora de la actividad, bien sea con nuevas medidas o la mejora de la organización.

En definitiva, son diversas las razones por las que se justifica la realización de una etnografía de los visitantes al Rectorado:

- Incremento del número de visitantes año tras año, lo que supone la necesidad de clasificarlos y establecer tipologías de acuerdo con su origen, motivación y expectativas.
- Necesidad de desglosar y clasificar la información para realizar perfiles etnográficos de los visitantes, aprovechando los datos, las observaciones y los testimonios de primera mano que aportan los turistas entrevistados.
- Ausencia de estudios precedentes acerca del programa de visitas y un creciente interés del público general por el patrimonio de la Universidad Hispalense que se presenta como una oportunidad de estudio.
- Deseo de colaborar, como parte activa de la comunidad universitaria, ofreciendo un documento relevante acerca del fenómeno turístico que supone la apertura de la Universidad al público general.
- Interés por señalar ciertas carencias del programa de visitas guiadas que puedan ser explicadas a través de este estudio y ofrecer posibles soluciones.
- Por último, es necesario también resaltar el factor personal como motivación para realizar este estudio. Como estudiante que forma parte de la institución organizadora de las visitas turísticas, he podido asistir desde junio de 2015 hasta mayo de 2016 a numerosas visitas guiadas, todas ellas de diversa índole (excursiones escolares, asociaciones vecinales y culturales, visitas institucionales y protocolarias, entre otras), lo cual ha supuesto la base para presentar el proyecto de análisis de los visitantes y como instrumento para llevarlo a cabo, puesto que es posible obtener experiencias de primera mano. Desde dentro de la organización, formando parte del motor que hace posible el programa, es factible adoptar una perspectiva crítica del desarrollo de la actividad, pero también se ha buscado conducirlo desde un punto de vista constructivo que sirva para mejorar el futuro de la iniciativa.

1.3. OBJETIVOS

Este trabajo gira en torno al análisis de los actores que se hallan implicados en el diseño y ejecución del programa de visitas turísticas guiadas, así como la experiencia en sí. Para ello, se ha llevado a cabo una etnografía de los grupos implicados, dividiendo la investigación en dos secciones principales: de un lado, la institución universitaria y, de otro, los visitantes.

En la primera parte del estudio se analizan las visitas desde el punto de vista de la institución, es decir, se identifican los agentes responsables de la “oferta” de actividades abarcando la pluralidad de actores implicados.

Para alcanzar este objetivo, se ha llevado a cabo, en primer lugar, una etnografía de la organización que promueve y realiza el programa de visitas desde el año 2010, así como la normativa que rige el Programa de Visitas Guiadas y la coordinación de distintos departamentos para hacer posible su funcionamiento. Se describe en detalle el departamento del que parte la iniciativa de las visitas turísticas guiadas, así como las conexiones con el resto de departamentos y su integración en los engranajes de la Universidad de Sevilla. Seguidamente, se hace un repaso de la evolución de la iniciativa desde sus comienzos en cifras, así como el motivo que llevó a su creación. Se analiza la motivación desde la perspectiva institucional y si se han cumplido los objetivos marcados en un principio.

Dentro de esta primera parte también se presta atención a un eslabón fundamental que une a la organización responsable con los visitantes. Hablamos por supuesto de la figura del guía. En este apartado, se explica el modelo de las visitas, así como la selección, formación y, finalmente, inserción de los/as estudiantes que ejercen la labor de guías mientras completan su formación académica. Además, mediante entrevistas, se ha profundizado en las motivaciones personales que han llevado a los guías a solicitar dicha beca de formación, qué expectativas tienen para el futuro y si consideran que la labor que ejercen les beneficiará en su vida laboral.

La segunda parte se centra en los turistas visitantes, estableciendo una tipología de los que visitan el complejo universitario, a partir de la observación participante y la realización de entrevistas, así como el análisis de fuentes documentales.

Para desarrollar esta segunda parte, se emplea en un primer momento el análisis de los datos cuantitativos del historial de visitas realizadas hasta ahora. Sin embargo, debido al problema de la falta de tratamiento cualitativo que ya se ha resaltado antes, se han empleado otros medios (entrevistas y observación), para lograr dar respuesta a una serie de cuestiones que nos hemos planteado sobre los visitantes.

¿Es posible delimitar las tipologías de visitantes que acuden a realizar las visitas turísticas guiadas o, por el contrario, nos encontramos ante una pluralidad de visitantes que responden a motivaciones y expectativas de muy diversa índole? Estas cuestiones son muy importantes para determinar el grado de satisfacción que alcanzan con las visitas y en qué medida puede adaptarse el contenido a cada tipología.

Como se ha indicado, para finalizar el trabajo, se analizan los puntos débiles de la estrategia seguida para las visitas guiadas, así como los fallos o problemas que se han detectado durante el desarrollo de la actividad. A partir de dicho análisis, se proponen medidas de mejora o nuevas propuestas que podrían añadirse a las visitas para crear un ambiente más favorable y una experiencia más satisfactoria para todas las partes implicadas.

Para alcanzar los tres objetivos principales que se han marcado, en la investigación se analizan una serie de cuestiones que tratamos como objetivos secundarios, subordinados éstos a los tres principales (Tabla 1.1).

OBJETIVOS PRINCIPALES	OBJETIVOS SUBORDINADOS	
OBJETIVO 1 Análisis de la organización: institución y guías	1.1. Institución	1.1.1. Estructura organizativa y regulación
		1.1.2. Origen y evolución del programa
	1.2. Guías	1.2.1. Selección y reclutamiento
		1.2.2. Acuerdo de formación y seguimiento
		1.2.3. Motivación presente y futura
		1.2.4. Aprendizaje y satisfacción
	1.3. Contenido de la visita	
1.4. Competencia e intrusismo		
OBJETIVO 2 Análisis y tipologías de los visitantes	2.1. Procedencia	
	2.2. Motivación	
	2.3. Nivel de organización	
	2.4. Valoración de la experiencia turística	
	2.5. Perfiles de los turistas	
OBJETIVO 3 Detección de puntos débiles	3.1. Puntos débiles del programa. Fallos detectados y propuestas de mejora	

TABLA 1.1. Objetivos principales y secundarios del trabajo.

Los objetivos marcados en la Tabla 1.1 se desarrollan en los capítulos y epígrafes siguientes.

El objetivo 1, referente al análisis de la organización, se corresponderá con el capítulo 2 del presente trabajo, el cual se subdivide en cuatro epígrafes relacionados con los objetivos secundarios señalados en la tabla.

El objetivo 2, correspondiente al análisis de los visitantes y su tipología, se plasma en el capítulo 3 del trabajo, subdividido a su vez en seis epígrafes para abarcar los diversos aspectos que se quieren analizar.

Finalmente, el objetivo 3 hace referencia a la detección de los puntos débiles del programa, quedando recogido en el capítulo 4 del presente trabajo y desarrollado en dos epígrafes: fallos detectados y las propuestas de mejora sugeridas.

1.4. METODOLOGÍA

En primer lugar es conveniente aclarar que la mayor parte de los datos e informaciones aportados en este trabajo provienen de la experiencia personal. El hecho de formar parte como alumna becaria de este Programa de Visitas Turísticas Guiadas, ha traído de la mano la oportunidad de conocer el funcionamiento de dichas visitas desde una perspectiva interna, así como tratar en primera persona con aquellos visitantes que se acercaron al edificio del Rectorado durante el curso académico 2015-2016.

Esta cercanía con el personal de Extensión Universitaria y con los visitantes ha permitido recabar información muy valiosa a través de la conducción de entrevistas y observación directa del comportamiento de los visitantes.

Por un lado, para la investigación de la organización (capítulo 2), se ha recurrido a la información contenida en las Memorias anuales de la Universidad de Sevilla desde el curso académico 2010-2011 hasta el presente con el objetivo de elaborar un histograma de la evolución del número de visitantes. Así mismo, se ha concertado una entrevista con dos guías del programa, así como cuatro de los alumnos aspirantes a guías del Programa de Visitas Guiadas del curso 2016-2017. Éstos han sido una importante fuente primaria de datos para esta investigación, puesto que su experiencia es muy valiosa en la realización de la etnografía de las visitas guiadas. Se han elaborado cuestionarios para ellos como base para la entrevista, aunque se les ha dado total libertad para aportar la información que creyesen oportuna en relación con el fenómeno estudiado (Véase Anexo I).

Por otro lado, para conocer los perfiles de los visitantes (capítulo 3), se han realizado también un total de 30 de entrevistas con algunas preguntas sencillas incluidas en un tercer cuestionario incluido en la sección de anexos (Anexo II).

Estas entrevistas se han conducido con visitantes de diversa procedencia e índole sociodemográfica. Los turistas entrevistados procedían alrededor de un 60% de distintos rincones de España, de ellos siendo prácticamente el 50% de Sevilla y provincia. El resto de las entrevistas se han realizados a visitantes de Reino Unido, Francia, Alemania, Polonia, EE.UU. y México. Con esto se ha querido hacer un sondeo de su experiencia, motivación y prácticas habituales de turismo, para después comparar los datos y sacar conclusiones.

Por último, otro instrumento empleado aquí ha sido la observación directa, ya que siendo guía del programa, este método resultaba muy conveniente para contrastar la información dada con la práctica real y para anotar todas aquellas anomalías susceptibles de ser mejoradas (capítulo 4).

En cuanto a las fuentes bibliográficas, se han consultado tanto fuentes digitales, como la revista especializada PASOS y artículos de periódico digital; la página web de la Universidad de Sevilla, para la elaboración de los organigramas y obtención de datos técnicos, y otras obras en formato papel (manuales y monografías de apoyo teórico).

CAPÍTULO 2

ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN

2.1. LA INSTITUCIÓN

2.1.1. Estructura organizativa y normativa que la regula

En este primer apartado se describe la estructura orgánica en la que se inserta el programa de visitas guiadas, así como la normativa que rige el programa. Asimismo se analizan las relaciones que unen el Programa de visitas guiadas con el departamento de Extensión Universitaria y el Vicerrectorado de Relaciones Institucionales.

El programa de visitas guiadas se lleva a cabo desde Extensión Universitaria, dependiendo directamente del Vicerrectorado de Relaciones Institucionales, cuyos nexos de unión pasamos a describir brevemente en el siguiente organigrama (Figura 2.1).

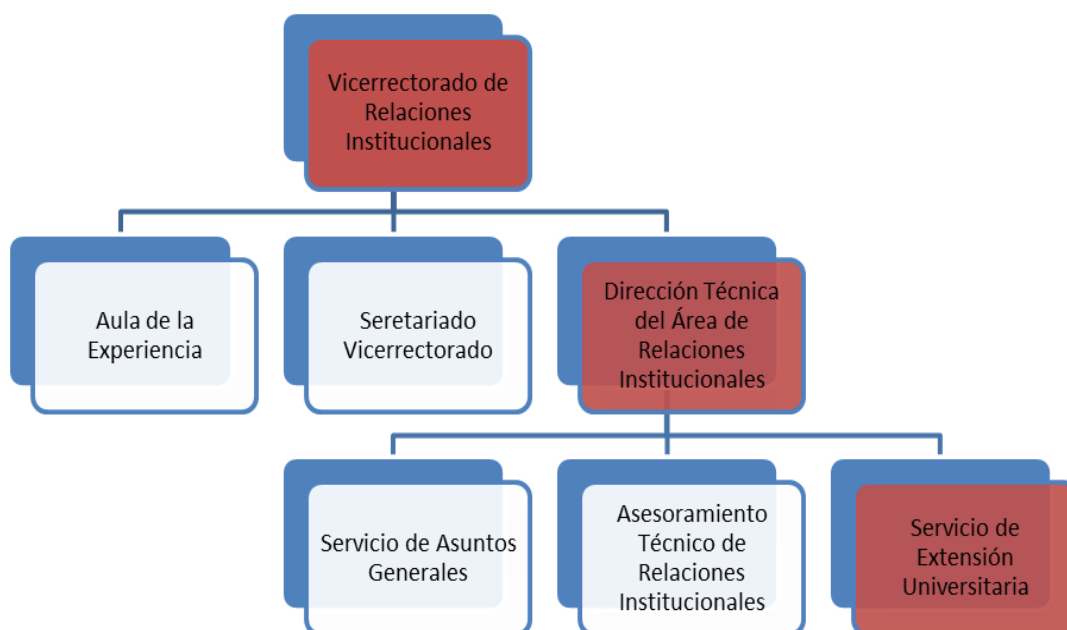


Figura 2.1. Organigrama simplificado del Vicerrectorado de Relaciones Institucionales. Fuente: *Web del Vicerrectorado (elaboración propia).*

En último término, el Servicio de Extensión Universitaria pertenece al Vicerrectorado de Relaciones Institucionales, con el Director Técnico del Área como nexo de unión entre ambos.

La incorporación del alumnado becario se regula de acuerdo con el Reglamento de becas de formación que establece la colaboración en servicios de la Universidad (aprobado por la Junta de Gobiernos el 20 de diciembre de 2012). No implica la contratación laboral de estos alumnos becarios, sino su inclusión dentro de un programa formativo para ejercer labores de guía turístico mientras son supervisados por el técnico de visitas contratado, perteneciente al servicio de Extensión Universitaria.

La estructura jerárquica que rige el Programa de Visitas Guiadas se ve reflejada por el color diferente de los eslabones en el organigrama. A la cabeza de Extensión

Universitaria está la Jefa del Servicio, mientras que los guías dependen directamente de la sección de Actividades y Ayudas de Extensión, cuyo responsable principal es la Gestora de Actividades y Ayudas (Figura 2.2).

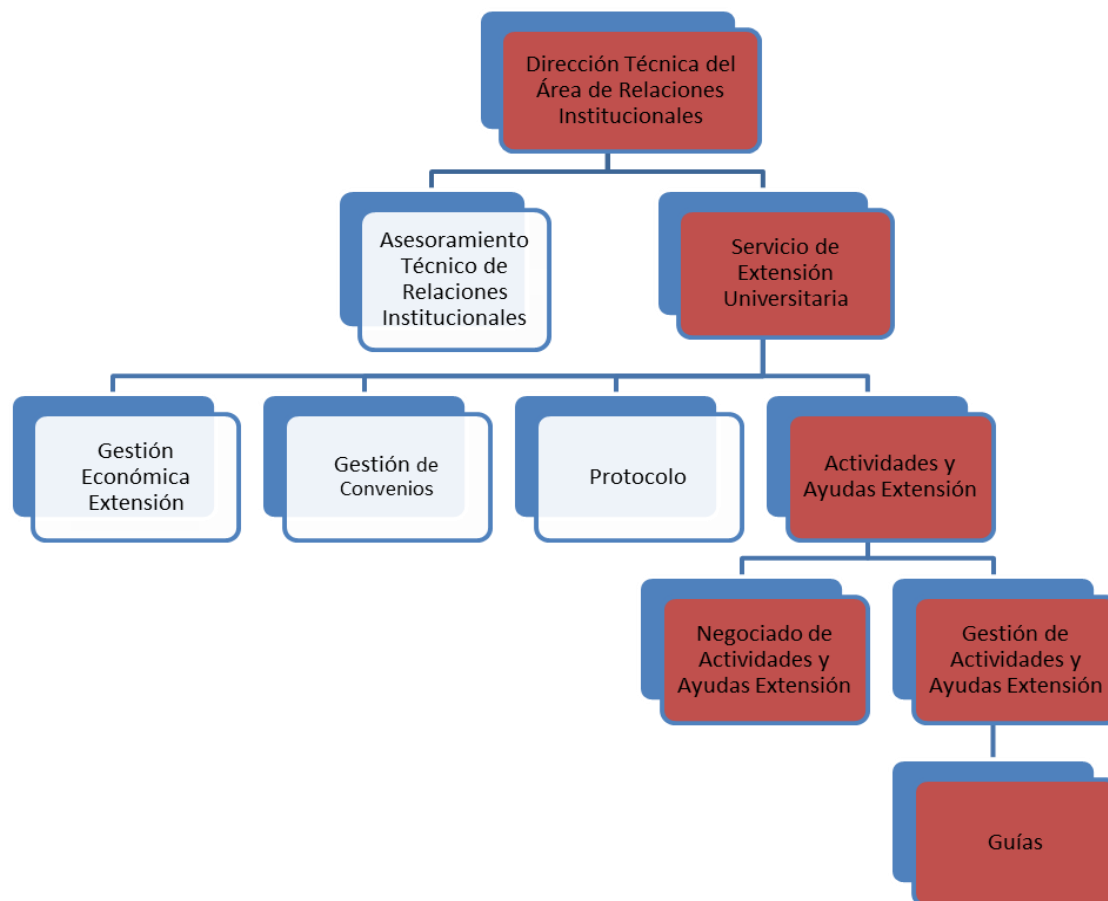


Figura 2.2. Organigrama del Departamento de Extensión Universitaria. Fuente: Web del servicio (elaboración propia).

Existe, además, la figura del Técnico de visitas, profesional contratado para atender la demanda creciente de visitas turísticas guiadas y dar una respuesta adecuada a este reciente interés por el patrimonio de la universidad. El técnico de visitas hace las veces de guía, pero ejerciendo a su vez como supervisor y responsable de los becarios para asegurar el éxito de las visitas concertadas.

Sin embargo, no se trata de un puesto de funcionario permanente, sino que su contratación depende de un proceso de selección en convocatoria pública y competitiva. La selección de los candidatos se realiza mediante la valoración de méritos académicos y profesionales relacionados con las tareas a desempeñar, es decir, de gestión del patrimonio y desarrollo de propuestas para mejora de las visitas. A pesar de todo, el puesto es de carácter temporal y a tiempo parcial, por lo que al producirse la extinción del periodo de contrato, la persona responsable de las visitas ha de dejar el puesto sin que nadie lo reemplace. En su ausencia, la organización del programa y la atención telefónica al visitante recae sobre Gestión de Actividades y Ayudas de Extensión.

El cargo de Gestor de Actividades y Ayudas de Extensión implica, no solo hacerse cargo de las visitas diarias en su significado más amplio, sino que también supone asumir otras acciones relacionadas con las funciones del departamento de Extensión Universitaria, que son muchas y variadas a lo largo del curso académico (organización de jornadas, encuentros, ciclos de conferencias, exposiciones, cursos, etc.).

Tanto es así, que, aunque se trata de una oferta formalmente asentada y dependiente de un servicio bien estructurado e integrado en el Vicerrectorado de Relaciones Institucionales, en ocasiones éste puede verse desbordado, dando lugar a una serie de fallos en la coordinación y comunicación, de los cuales se hablará más detenidamente en el capítulo 4 en referencia a las debilidades del programa.

En definitiva, vemos cómo la práctica de la actividad de los guías turísticos del patrimonio de la universidad no es algo improvisado ni espontáneo, sino enmarcado en un contexto formal, cumpliendo un objetivo que se remonta al origen de la idea de las visitas en sí de dar a conocer el patrimonio universitario y hacerlo accesible a la comunidad local y visitantes en general.

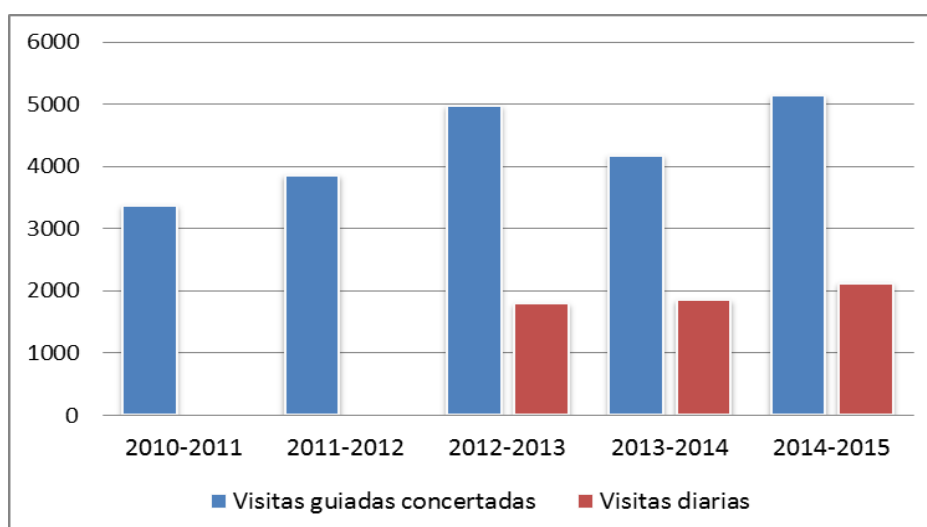
2.1.2. Origen y evolución del programa

El Vicerrectorado de Relaciones Institucionales ha venido organizando hasta 2016 multitud de actividades y encuentros, a veces en colaboración con otras instituciones públicas y privadas. El objetivo ha sido siempre abrir las puertas de la Universidad y su día a día a la sociedad, así como mostrar los resultados de los trabajos de docencia e investigación que se gestan y desarrollan en los centros y departamentos de la Universidad de Sevilla. Además, procura fomentar la continuidad de la participación de la comunidad universitaria en las actividades más destacadas proyectadas y desarrolladas por dichas instituciones.

El Programa de Visitas Guiadas se enmarca en este conjunto de actividades del Vicerrectorado encaminadas a dar a conocer de primera mano, a través del servicio de Extensión Universitaria, el patrimonio histórico-artístico y arquitectónico de la Universidad. En el presente trabajo, nos ceñiremos al contexto de las visitas llevadas a cabo por los becarios estudiantes del Grado de Turismo, quienes atienden a los visitantes en el edificio de la Antigua Fábrica Real de Tabacos de Sevilla.

La puesta en marcha del proyecto tuvo lugar en 2010, año en el que se superaron las 3.500 visitas. Todo un éxito que no se ha estancado, sino que continúa creciendo con unas cifras que se ven incrementadas cada año en cientos de visitantes.

El siguiente gráfico (Figura 2.3) muestra la evolución de las cifras de visitantes desde la inauguración del Programa, haciendo una distinción entre aquellos que hacen uso del servicio de visitas concertadas y los que espontáneamente realizan las visitas diarias que se ofrecen de lunes a jueves y que también son atendidos por los guías de la Universidad:



Gráfica 2.1. Evolución histórica del número de visitantes al Rectorado dentro del programa de visitas guiadas. Fuente: elaboración propia a partir de datos del programa.

Las visitas turísticas guiadas comenzaron en 2010 con la posibilidad de ser sólo concertadas. Para este tipo de visitas, la única condición es que el interesado rellene un formulario de petición, especificando tres fechas y horarios diferentes en los que tienen disponibilidad para realizarla. El técnico de visitas o, en su lugar, el personal encargado de éstas perteneciente a Extensión Universitaria, procura agrupar a los que acuden de forma individual o en pequeños grupos para facilitar el trabajo de los guías. De esta manera, los grupos suelen estar conformados por un máximo de cuarenta personas, sin existir un mínimo. En el año 2012, se implementaron también las visitas diarias, que son llevadas a cabo casi exclusivamente por el personal técnico de turismo contratado por la Universidad, salvo excepciones, de lunes a jueves. La única diferencia radica en que no requieren aviso previo por parte del visitante para su realización, mientras que el recorrido y contenido de la visita no sufre variaciones.

Los datos extraídos de las memorias referentes a los cursos 2010-2011 y sucesivas hasta 2015, nos confirman que, desde la puesta en marcha del programa (2010-2011), la afluencia de visitantes se ha mantenido estable en su crecimiento, a pesar de un leve descenso en las visitas concertadas en cuarto año de funcionamiento.

Una segunda lectura del histograma en la figura 2.3, habla de un estancamiento relativo en las visitas diarias. Se ve claramente cómo el porcentaje permaneció prácticamente invariable, muy por debajo del correspondiente a las visitas concertadas.

Se desconocen las causas que explican el descenso de las visitas en 2013. Si no se comparasen ambos tipos de visita, podría asumirse que la bajada de frecuencia de visitas concertadas pudo haberse debido a una preferencia por las visitas diarias frente a las concertadas, debido a la innecesaria planificación que conllevan. Sin embargo, no parece ser éste el caso. Las visitas diarias no han aumentado apenas en todos sus años de funcionamiento y acaparan un pequeño porcentaje del número de visitantes totales. La ausencia de un estudio pormenorizado del Programa y de los visitantes que se han acercado hasta ahora al edificio de la sede del Rectorado, hace prácticamente imposible adivinar las causas de esta acusada caída de casi 1.000 visitantes en el curso 2013-2014.

La falta de un estudio en profundidad del visitante (origen, motivaciones, datos demográficos, etc.) es la principal razón que impide no poder dar respuesta a muchos de los interrogantes que se nos plantean. Aun así, en el apartado dedicado a las debilidades del programa (Capítulo 4), se analizan las causas del incremento de visitantes al edificio tanto individuales como conducidos por otras entidades no reguladas por los servicios universitarios, no exento el hecho de cierta preocupación por la carga turística que soporta un espacio dedicado, principalmente, a la actividad docente.

2.2. GUÍAS

Las guías son una parte fundamental del desarrollo del Programa de Visitas Guiadas. Representan la imagen de la Universidad de Sevilla y son responsables del buen funcionamiento de las visitas, así como de la integridad del patrimonio durante las mismas.

La implicación de los becarios es la base de una experiencia satisfactoria para el visitante. Desde su preparación hasta la motivación tienen un efecto, positivo o negativo, en quienes se acercan a conocer la Universidad. En muchos casos, se llega a actuar como “embajador” de la comunidad universitaria, ya que ser guía oficial del Programa implica, de alguna manera, tanto aceptar ser delegado y depositario del patrimonio histórico-artístico y etnológico de la Universidad, como transmitir unos conocimientos y una imagen impecable de la Universidad.

Desde el inicio de la actividad, el oficio de guía ha sido desempeñado en un elevado porcentaje por mujeres. Los datos contenidos en las Memorias de la Universidad de Sevilla desde el curso 2008-2009 hasta la actual resolución de la convocatoria para el año 2016-2017, muestran que, de un total de 14 alumnos becarios desde 2010, tan solo 3 son hombres. Quizás se deba en parte a la idea preconcebida de que un guía debe ser alguien poseedor de buena "imagen" y "actitud de servicio". Estas cualidades, entre otras, son exigidas explícita e implícitamente en la profesión y es, en numerosas ocasiones, la razón por la cual esta actividad presenta un marcado carácter feminizado.

A menudo vemos cómo se tiende a caer en tópicos preconcebidos acerca de supuestas aptitudes innatas atribuidas a hombres y mujeres, las cuales les hacen más o menos adecuados para diferentes puestos (Comas, 1995). Al entrevistar a algunos de los candidatos a guías, ellos mismos imputaban a sus compañeros y compañeras ciertas características, según se tratase de un hombre o una mujer. Resulta bastante llamativo ver cómo hombres y mujeres están de acuerdo en atribuir al género femenino ciertas cualidades, tales como sociabilidad, cordialidad, buena imagen, capacidad para ganar la confianza del visitante, etc. Sin embargo, en ningún caso se hace referencia a la mujer como símbolo de autoridad, mientras que, por el contrario, se menciona menudo para el hombre, junto a los de respeto y capacidad resolutive.

A lo largo de la historia los oficios relacionados con el servicio de atención a otros (enfermera, azafata, personal de limpieza, etc.) han sido ocupados principalmente por mujeres, mientras que los puestos de mando, de autoridad, suelen ser acaparados por hombres. Pero no se trata solo de una cuestión de jerarquía.

Se suele esperar del hombre en un puesto de trabajo que conozca a la perfección su tarea. Pocas veces se le exige algo más allá del desempeño efectivo de su profesión. Sin embargo, de la mujer se espera, además, que sea educada, servicial, agradable y, sobre todo, presentar buen aspecto físico. A priori, todas estas cualidades encajarían perfectamente con la profesión de guía, aunque habría que añadir a la lista algunas más: profundo conocimiento del patrimonio cultural, idiomas, buena dicción, etc. ¿Por qué entonces no se sienten atraídos en general los hombres por la profesión de guía?, ¿por qué en los procesos de selección de becarios son reclutadas casi siempre alumnas?

Esta es una pregunta a la que se pueden dar múltiples respuestas, aunque la principal se ha comentado anteriormente. Los requisitos que vemos repetidos hasta la saciedad en ofertas de empleo para guías implican actitud de servicio, dotes de comunicación, buena presencia, etc. Cualidades todas ellas atribuidas al género femenino. No resulta extraño, por tanto, que un hombre rara vez sienta atracción por una profesión que la sociedad considera esencialmente femenina, aunque ambos estén potencialmente capacitados para ejercer la labor.

A pesar de todo, una pequeña parte de los entrevistados se posicionaban totalmente en contra de los estereotipos anteriormente citados, afirmando que la diferencia no radica en el género, sino en los conocimientos y la capacidad de transmitir, cualidades que consideran adquiribles con el tiempo, y en ningún caso innatas a unos u otras. Puede que, debido a un cambio generacional, comiencen a desdibujarse los roles tradicionales que se han atribuido históricamente a ambos géneros, pues se observa una mayor paridad en el número de solicitantes de la beca de formación de guía conforme avanzan los años desde su creación, si bien siguen siendo en su mayoría mujeres.

A continuación, basándonos en la experiencia propia y en entrevista a las alumnas becarias del Programa del presente curso 2015-2016, así como a los candidatos para el curso 2016-2017, daremos cuenta de los detalles del proceso de selección y formación de los becarios, así como un análisis de la experiencia personal durante el desarrollo de las visitas.

2.2.1. Selección y reclutamiento

En la actualidad, la habilitación como guía turístico suele tener como requisito reunir las siguientes condiciones (Picazo, C. 2011):

- Conocimientos culturales y prácticos
- Idiomas
- Actitud

Como es lógico, dado que se trata de una beca de formación como guías turísticos, con ella se busca dar respuesta a las necesidades que hoy en día deben cubrir los guías profesionales. Los conocimientos culturales dependerán evidentemente de aquello que los guías pretenden mostrar al público, pero competencias como los idiomas o la actitud adecuada frente al público son materia de aprendizaje común a todos.

La selección de los becarios se lleva a cabo en dos fases consecutivas:

- Pre-selección. En esta primera fase, los alumnos del Grado en Turismo tienen la oportunidad de rellenar la solicitud para participar en el programa como guías en formación, pudiendo encontrarla en la web del Vicerrectorado de Relaciones Institucionales. Para ello, deben adjuntar también su currículum, expediente académico y pruebas de conocimiento del idioma inglés. Estos documentos son debidamente examinados por el personal de Extensión Universitaria para escoger, de entre todas las solicitudes, aquellas que mejor se ajusten al perfil buscado en los becarios. Adicionalmente, se restringe la participación en la convocatoria a aquellos alumnos que cursen su tercer o cuarto año de estudios, puesto que los alumnos de cursos inferiores poseen una carga lectiva mayor y no reúnen los conocimientos requeridos.
- Curso de formación y examen. Los alumnos preseleccionados deben asistir obligatoriamente a un breve módulo de formación de 20 horas organizado por el Vicerrectorado de Relaciones Institucionales. A lo largo del curso, los guías en potencia aprenden acerca de los servicios de la universidad, pero también se hace hincapié en la historia y los lazos que guarda la institución con el pasado. Se hace un repaso por el patrimonio artístico del que es depositaria la Universidad de Sevilla. Finalmente se realiza una prueba escrita que determinará en gran medida la decisión final en el nombramiento de los becarios, aunque también se tendrán en cuenta méritos como el currículum y expediente, así como el nivel de inglés. Los distintos módulos que se desarrollan en los cuatro días de duración del curso son impartidos por profesionales de las distintas áreas tratadas: Biblioteca, SADUS, CADUS, profesores de Patrimonio histórico-artístico e historia, así como personal del Servicio de Extensión Universitaria, además del técnico de turismo designado como responsable de los alumnos becarios.

2.2.2. Acuerdo de formación y seguimiento

Seguidamente a su nombramiento como guía, el alumno becario procede a firmar el acuerdo de formación con el servicio de Extensión Universitaria.

Este acuerdo supone la aceptación de una serie de obligaciones por parte del becario, las cuales incluyen, tal y como se explica en la convocatoria de beca:

- Realizar las actividades del plan formativo.
- Cumplir con los horarios establecidos, tratándose, normalmente, de los viernes en horario de mañana y tarde y los sábados por la mañana. No obstante, este horario

puede sufrir modificaciones en base a las necesidades del Servicio de Extensión Universitaria, debiendo tener esto en cuenta para el correcto desarrollo del programa de formación por parte del alumnado becario.

- Respetar los medios materiales puestos a disposición del alumno para la actividad formativa: micrófonos, acreditaciones, etc. Además, se exige el máximo respeto a los elementos que conforman el patrimonio de la Universidad de Sevilla, siendo responsables en todo momento de su integridad, tanto por su parte como por la de los visitantes.
- Confidencialidad.
- Comunicar incompatibilidades.

Por otro lado, los becarios reciben unas contraprestaciones por pertenecer al programa:

- Dotación económica mensual acorde al Reglamento de becas de formación de 360 euros/mes.
- Apoyo del servicio de Extensión Universitaria para el desarrollo de sus estudios.
- Designación de un tutor para el desarrollo y coordinación de la actividad. Dicho tutor es, en condiciones normales, aquella persona encargada también de desarrollar el Programa de Visitas Guiadas, es decir, el profesional contratado para tal fin con un perfil claramente orientado al turismo y la gestión del patrimonio.
- Obtención de certificado de haber completado el periodo formativo con éxito.

La formación se extiende por un periodo de 11 meses, comenzando el primer día de junio y finalizando el último día de mayo del curso académico en el que se participa en el programa.

Durante el periodo de la beca, el guía debe adquirir una formación práctica, preparándole para el futuro ejercicio profesional y ofreciendo una visión cercana del mundo profesional del guía turístico.

Como parte del alumnado, el becario se encuentra en una posición privilegiada para dar a conocer el patrimonio universitario a los visitantes, pues quién mejor para mostrar la universidad que aquellos que pertenecen a ella.

2.2.3. Motivación presente y futura

Podría parecer algo carente de importancia cuando hablamos de la difusión del patrimonio a través de visitas guiadas pero, en parte, el éxito o fracaso de la misión del programa promovido por Extensión universitaria radica en la motivación de los guías.

Esto no quiere decir, ni mucho menos, que todos los guías deban ser grandes apasionados ni eruditos de la Historia del arte, de la Arquitectura o de la Historia. Más bien nos referimos a un deseo profundo de ejercer como mediador cultural y agente de transmisión del patrimonio cultural de la universidad.

La figura del mediador cultural, o *culture-broker* (McKean, 1976), sirve de puente entre el visitante y la cultura a la que éste pretende acercarse. No es necesario para ello tratar con turistas de otras nacionalidades: el guía puede enfrentarse a multitud de situaciones en las que se requiera intermediación, incluyendo aquellas visitas en las que participen miembros de la sociedad local.

El patrimonio universitario es pasado y presente, historia y tradición, complejo y muy variado. A menudo, muchas de las actividades que se realizan patrocinadas y/o promovidas por la institución quedan eclipsadas por el patrimonio histórico del edificio. Es tarea del guía, por lo tanto, hacer que el patrimonio cultural de la Universidad de

Sevilla sea visible en su conjunto, pasado y presente, para todo visitante que se acerque a un edificio singular como es la Antigua Fábrica de Tabacos de Sevilla.

En este sentido, se requiere alta motivación e implicación de los alumnos becarios en el programa, ya que requiere mucha dedicación, no solo en tiempo sino en esfuerzo físico y mental, tal y como se desprende de las entrevistas realizadas a diversos guías becarios.

Por otro lado, la retribución económica de la actividad es muy importante. El trabajo del guía turístico requiere gran dedicación por parte del profesional que la ejerce, por lo que la beca de formación en este terreno también exige un alto componente de esfuerzo y sacrificio, no estando exento de situaciones de incompatibilidad. A menudo, los guías deben hacer uso de su tiempo libre o de ocio para atender a las necesidades del programa de formación. Puesto que se trata de una actividad diseñada para estudiantes, no debería, en principio, entrar en conflicto con sus horas lectivas. No obstante, en la práctica real, esto no es el todo cierto.

Las visitas se reparten en función de los grupos que las soliciten. Se estipula que las sesiones sean los viernes en horario de mañana y tarde y los sábados en horario de mañana, pero existen grupos de visitantes con necesidades especiales de horarios y días específicos que no pueden alterarse. Es en esos momentos cuando la actividad puede entrar en conflicto con aquellos estudiantes que aún no han acabado su formación universitaria.

Aun tratándose de una acción formativa, la dedicación es alta y a veces también requiere un desembolso por parte del alumno becario en desplazamientos, dietas, etc. No puede esperarse que dicho alumnado cubra todos esos gastos y, a la vez, emplee su tiempo fuera del horario lectivo sin una cierta compensación.

A pesar de todo, encontramos según las entrevistas, que el aspecto económico, aunque importante, no es determinante para el ejercicio de la actividad. Muchos alumnos rechazan participar por encontrarse faltos de vocación por la transmisión del patrimonio cultural, así como carentes de la motivación necesaria para soportar la carga emocional de ejercer como mediador.

Sin embargo, a pesar de que a veces la motivación para entrar a formar parte del programa no es estrictamente vocacional, sí podemos afirmar abiertamente que existe un proceso de adaptación y de apertura hacia la finalización del periodo formativo. Encontramos que los alumnos becarios terminan su periodo como guías con la sensación de haber mejorado en sus habilidades y destrezas comunicativas, de haber superado con creces las expectativas que se tenían de ellos y con la convicción de ser capaces de enfrentarse a retos que no se habían planteado antes.

Los alumnos becarios entrevistados califican la experiencia como muy positiva y muy por encima de sus expectativas. En la mayoría de las ocasiones, se trata de la primera vez que se enfrentan a hablar en público y a interactuar de manera profesional con desconocidos de diversa procedencia. El resultado es un enriquecimiento personal y profesional que los alumnos valoran como sobresaliente para su futuro en el sector turístico.

2.2.4. Aprendizaje y satisfacción

Conviene aclarar, en primer lugar, que el objetivo primordial de esta beca es la formación. No se establece ningún tipo de relación contractual con el servicio del que dependen los guías.

Los alumnos becarios deben completar un periodo de formación práctica de 11 meses, durante los cuales serán supervisados y atendidos por el personal cualificado responsable del programa de visitas.

Según los alumnos becarios entrevistados, un guía debe tener aptitud y actitud, es decir, no se trata solo de tener conocimientos de historia, arte, idiomas, etc., sino que además debe poseer una buena actitud de aprendizaje y predisposición al trato con el público.

Ahora bien, respecto a la pregunta de si éstas son innatas o adquiridas, los entrevistados son muy claros: aunque es posible aprender y adiestrarse en la profesión de guía, existen ciertas características innatas a las personas que les hacen ser más o menos aptos para el ejercicio de estas tareas. Cualidades tales como el trato con las personas, la capacidad de adaptación a las diferentes situaciones que puedan presentarse o la paciencia y empatía, son las que más se destacan como necesarias para el ejercicio de la actividad, pero también son, según ellos, las más difíciles, si no imposibles de aprender.

El aprendizaje durante el periodo formativo se realiza a distintos niveles. El primero, por supuesto, supone adquirir conocimientos teóricos acerca del patrimonio universitario: historia, arte, arquitectura, etc. Este es, sin lugar a dudas, el más sencillo. Basta con memorizar datos, momentos clave de la historia, conceptos e imágenes mentales. Sin embargo, los elementos prácticos, tales como los señalados por los alumnos becarios son más difíciles de aprender y perfeccionar.

El guía no es un compendio del saber; no trata de ser una enciclopedia. Debe poseer capacidad para transmitir el conocimiento de manera eficaz, clara, amena y práctica. Está a cargo de coordinar un grupo de personas que dependen de él desde el momento en el que comienza la visita y que recurrirán al guía en cualquier momento del recorrido para satisfacer sus necesidades.

El alumnado implicado en las visitas guiadas al edificio de la Antigua Fábrica de Tabacos de Sevilla se siente a la vez líder y parte de un grupo. Siente que está realizando un servicio a la comunidad universitaria, local y a todos los visitantes. En muchas ocasiones refiere la sensación de un trabajo bien hecho como el principal motivo de satisfacción. Y al revés: cualquier queja o reclamación, aun no teniendo relación directa con el guía, supone un golpe a su autoestima. Tal y como expresa una de las alumnas becarias, en cierta visita a la Antigua Fábrica de Tabacos, el grupo se disponía a visitar el edificio anexo del Departamento de Historia Moderna cuando la guía cayó en la cuenta de que, siendo sábado, el Departamento, antiguas dependencias de la prisión de la Fábrica, estaría cerrado. Al comunicarlo al grupo de visitantes, estos lo asumieron con tranquilidad pero no sin expresar su descontento por no poder realizar parte de la visita. Podríamos decir que se trata de un hecho sin importancia, pero la satisfacción del visitante durante la experiencia puede verse disminuida debido a pequeños detalles como el que se plantea. La guía, en casos como este, aunque trata de continuar la visita de la mejor manera posible, siente el descontento del visitante, por sutil y transitorio que pueda ser, empatizando con ellos hasta tal punto, que ve su frustración como un fallo propio y no como un simple producto de la actividad normal de un edificio que tiene un uso académico al margen de ser visitable.

Podemos decir, sin miedo a equivocarnos, que los alumnos becarios del programa interiorizan de tal forma la tarea que se les ha encomendado, que toman el patrimonio de la universidad para hacerlo suyo, formar parte de él y, como tal, sentirse orgullosos de mostrarlo al visitante. Desean profundizar en su aprendizaje para ser capaces de dar respuesta a la demanda creciente y las exigencias de los visitantes, cumpliendo las expectativas del programa. Estamos ante un claro ejemplo de pertenencia a un colectivo, o incluso del comienzo de una especie de cultura del trabajo, como vemos en tantos otros oficios.

2.3. CONTENIDO DE LA VISITA

En este apartado pasaremos a describir someramente en qué consiste la visita realizada normalmente por los alumnos becarios. Por razones de cercanía y accesibilidad, se describe tan solo la visita estándar a la Antigua Fábrica de Tabacos de Sevilla, hoy sede del Rectorado de la Universidad de Sevilla, si bien los alumnos becarios se encargan también de las visitas a la Iglesia de la Anunciación y al Panteón de Sevillanos Ilustres, también patrimonio visitable de la Universidad de Sevilla.

El Programa de Visitas Guiadas queda descrito brevemente en un tríptico que se entrega al visitante y a todo aquel que lo requiera. En él (Véase Anexo III) se describen los tipos de visita en español e inglés, así como las formas de solicitar la visita guiada, los horarios y una breve introducción del Programa.

A continuación se muestra un plano de la planta baja de la sede del Rectorado (Antigua Fábrica Real de Tabacos) donde se ha marcado el recorrido seguido normalmente durante las visitas guiadas (Figura 2.3).

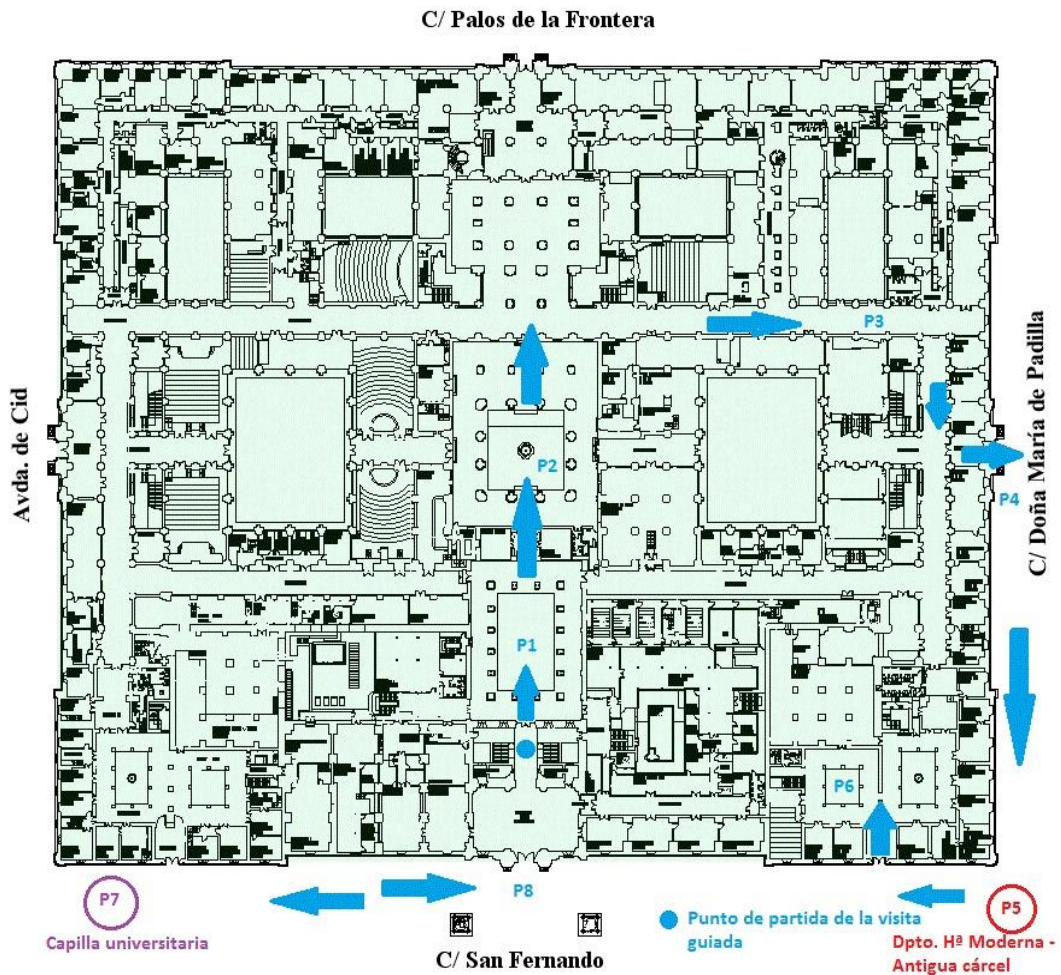


Figura 2.3. Plano de la planta baja del edificio del Rectorado y recorrido de la visita guiada. Fuente: *Web de la Universidad de Sevilla.*

La visita debe ser estructurada y preparada mucho antes de la llegada del visitante. Puesto que es imposible leer la información, es conveniente que el alumno elabore un guión con el orden que se seguirá, de manera que sea fácil de memorizar.

Una estrategia perfecta para ello es la realización de varias paradas en el recorrido. De esta manera, el guía puede estructurar la información en torno a nodos que sirven también para que el visitante no pierda la noción del espacio dentro del edificio.

Los visitantes son recibidos por el guía en el vestíbulo del edificio, en el lugar marcado en el plano más arriba. Desde allí son conducidos a la planta superior (Figura

2.4) para visitar el Paraninfo y la Galería de retratos de rectores (P0); lugar donde se encuentra el despacho del Rector.

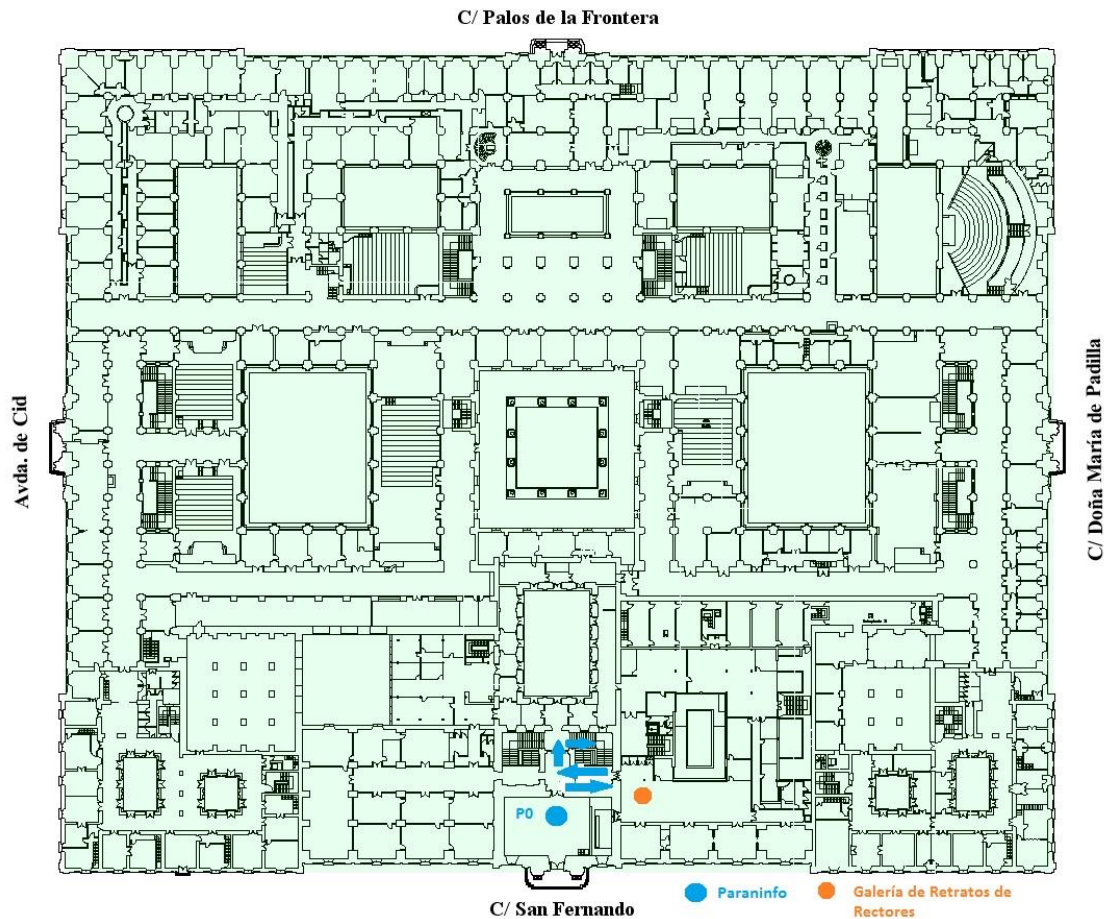


Figura 2.4. Plano de la primera planta del edificio de la Antigua Fábrica de Tabacos y recorrido de la visita guiada. Fuente: *Web de la Universidad de Sevilla*

Una vez dentro del Paraninfo, el guía procede a presentarse y a obsequiar a los asistentes con un regalo cortesía de la Universidad. El regalo consiste en una bolsa con el logotipo de la Fama, una pequeña agenda y un bolígrafo, así como un catálogo de los servicios de la universidad y el folleto de las visitas guiadas. Este regalo es una pieza clave de la visita: hace que los visitantes se sientan bien recibidos, atendidos y acogidos por la institución. No se sienten intrusos en la comunidad universitaria, sino bienvenidos y singularizados.



Figura 2.5. Obsequios para asistentes a las visitas guiadas. (1) Agenda, (2) Catálogo, (3) Tríptico de visitas, (4) Bolsa, (5) Bolígrafo/puntero táctil. Fuente: *Elaboración propia.*

Allí también se les explica en qué consiste la visita y su tiempo de duración, así como unas breves instrucciones sobre lo que está y no está permitido durante el recorrido, pasando seguidamente a dar una breve reseña acerca de la historia de la Universidad de Sevilla y su patrimonio histórico-artístico.

A continuación, se procede a bajar nuevamente al Patio de Arrieros (del Reloj), marcado como P1 en el plano. Aquí comienza a hilarse la historia de la universidad con la del edificio en sí, la Fábrica de Tabacos, y su actividad industrial.

Antes de proseguir con la visita al edificio, se hace una breve incursión en la recién creada Gipsoteca de la Universidad de Sevilla, abierta al público desde julio de 2015. Este proyecto, desarrollado por el Centro de Iniciativas Culturales de la Universidad de Sevilla (CICUS), se propone revalorizar una parte del patrimonio histórico-artístico de la Universidad. A través de esta iniciativa de crear un espacio expositivo permanente en la Antigua Fábrica de Tabacos, se han restaurado y catalogado más de un centenar de relieves y esculturas realizados con la técnica del vaciado en yeso, las cuales sirvieron como modelo para artistas, arquitectos e investigadores de la Universidad desde el siglo XVIII. Se trata de una gran oportunidad para ver cómo la actividad investigadora rescata el pasado mediante técnicas e iniciativas que pretenden integrarlo de manera coherente con el resto del edificio, contribuyendo a la musealización de la Real Fábrica de Tabacos.

La siguiente parada es el Patio central, el de la Fuente, que une las facultades de Filología y Geografía e Historia (P2). Continuamos mezclando a partes iguales la historia de la Fábrica y de la Universidad. Se invita al visitante a observar a su alrededor, puesto que se trata del patio más frecuentado por estudiantes. Es un escenario singular: allí se mezclan tanto pasado como presente, hasta resultar prácticamente imposible discernir todas las etapas por las que ha pasado el bullicioso recinto. Desde el siglo XVIII, cuando funcionaba como patio de la Fielidad (nombre otorgado por la acción de pesar el tabaco con el fin de averiguar la fidelidad de las cantidades que se compraban), hasta nuestros días, este patio ha sido siempre un enclave perfecto para observar la vida del edificio; el centro neurálgico de la vida social universitaria, donde estudiantes, profesores y demás miembros de la comunidad se reúnen. La cercanía de la cafetería y el comedor universitario, remodelados hace unos años, no hace sino intensificar la función del patio como lugar de encuentro, un espacio escogido espontáneamente por todos como referente de la sociabilidad universitaria. Ya fuera el trasiego de las carretas siglos atrás o, ya más cercanos a nuestros tiempos, las voces y los pasos de los estudiantes, el sonido de la actividad en el patio ha sido siempre una característica intrínseca de éste, creando un espacio rico en cuanto a patrimonio inmaterial, merecedor de ser conocido por los visitantes en todas sus etapas.

Continuamos por los pasillos de la Facultad de Filología (P3), explicando a los visitantes cómo ha cambiado todo desde que se trasladaron las instalaciones donde trabajaban las cigarreras. Es deseable, aunque no siempre posible, una corta visión de las aulas (sobre todo el Aula Magna) para recordar a quien realiza la visita que el edificio no es en ningún caso un museo, ni un lugar puramente turístico. Se trata de un lugar donde se imparte docencia, con un uso presente muy alejado de lo que suele tener en mente el turista que pasa por sus puertas, como veremos en el capítulo siguiente.

El resto del recorrido nos lleva al exterior del edificio, a la Puerta de Filosofía y Letras, la Antigua Cárcel, los patios de Arte y la Capilla universitaria (P4, P5, P6 y P7 respectivamente), donde se dan explicaciones del patrimonio histórico-artístico a la vez que se puede ver éste in situ.

La última parada, exceptuando modificaciones de última hora del recorrido, es la magnífica fachada barroca de la Antigua Fábrica de Tabacos (P8). Allí, tras la explicación de los elementos artísticos que decoran la fachada, el guía se despide del

grupo visitante y, si se estima oportuno, se realiza un cuestionario de calidad (Véase Anexo IV).

El recorrido en sí podemos decir que se encuentra bien estructurado. La visita, de una hora y media de duración, no excede del tiempo razonable para ver un edificio de las dimensiones y características de la Antigua Fábrica de Tabacos. Además, a lo largo del recorrido, los cambios de escenario ayudan a mantener la concentración del visitante y evitar distracciones.

Sin embargo, otra característica que salta a la vista es el marcado carácter historicista de la visita. Se hace mucho hincapié en el pasado del edificio, en lo que ocurrió entre sus paredes y en el pasado de la Universidad de Sevilla. Esto puede considerarse una debilidad del programa, analizada con más detenimiento en el apartado correspondiente del capítulo 4.

A pesar de todo, los guías hacen un esfuerzo por incluir parte de las actividades y la realidad presente de la comunidad universitaria, en un intento por aunar pasado, presente y también, por qué no, futuro.

2.4. COMPETENCIA E INTRUSISMO

El edificio de la Real Fábrica de Tabacos de Sevilla forma actualmente parte del Registro de Bienes de Interés Cultural en la categoría de monumento. Fue declarado monumento histórico-artístico el 13 de mayo de 1959, quedando registrado en el BOE nº 130 de 1 de junio de ese mismo año (Véase Anexo 04). Además, está incluido en el Catálogo General de Patrimonio Histórico Andaluz, creado para recoger en él todos aquellos bienes identificados como integrantes del Patrimonio Histórico y contribuir a su mayor conocimiento y seguridad jurídica (BOE nº38, de 13 de febrero de 2008).

Por otro lado, el artículo 2 del Decreto 8/2015, de 20 de enero, de la Consejería de Turismo y Comercio, el cual regula la profesión de los guías de turismo de Andalucía, dispone: *“De acuerdo con lo establecido en el artículo 54 de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía, se considera actividad propia de las personas guías de turismo la prestación, de manera habitual y retribuida, de servicios de información turística a quienes realicen visitas a los bienes integrantes del Catálogo General del Patrimonio Histórico Andaluz.*

La habitualidad se presumirá respecto de quienes ofrezcan la prestación de este servicio a través de cualquier medio publicitario, o cuando se preste el servicio en dos o más ocasiones dentro del mismo año.”

Según este artículo del Decreto, prestar servicio de información turística en visitas a los bienes inscritos en el Catálogo General del Patrimonio Histórico Andaluz es competencia de las personas guías de turismo, para lo que se deberá estar en posesión de la habilitación otorgada por la Administración turística. No obstante, se especifica claramente en el Decreto que aquellas personas que lleven a cabo funciones de difusión del patrimonio por cuenta del museo o de la institución en sí, no estarán sujetos a esta premisa, sino a su correspondiente según la ley que las regula.

Ahora bien, no todas las personas que ejercen como guías de manera profesional dentro del edificio de la Antigua Fábrica de Tabacos lo hacen bajo el amparo de la Universidad de Sevilla, institución encargada de velar por la gestión del bien patrimonial. Son muchos los profesionales del sector que acceden al recinto por cuenta propia, bien como guías autónomos o por parte de empresas organizadoras de rutas, sin necesidad de contar con permiso para ello.

Dos empresas destacan por su frecuencia de uso turístico del bien: Feel the city Tours y Pancho Tours. Ambas siguen la nueva filosofía de los *free tours*, es decir, una visita guiada por la que el turista paga lo que considera adecuado al final de la misma y no una tarifa estándar. El turista debe inscribirse previamente mediante un formulario

disponible en su página web, para así contabilizar cuántas personas se esperan y cuántos guías serán necesarios. Es bastante difícil estimar el número total de guías y, por ende, de visitantes que operan de esta forma, pues el control de acceso al espacio público del recinto de la Fábrica de Tabacos es nulo. No obstante, se puede estimar una media de tres visitas diarias por cada operador, con un número de turistas que puede alcanzar las cincuenta o sesenta personas. Esto se repite diariamente a lo largo de la mañana, como ya se ha comentado, sin control previo por parte de la Universidad de Sevilla. Sumado al resto de grupos de visitas guiados por otros operadores, esto supone una carga turística creciente para el edificio sede de la Universidad, ya que el inmueble aparece marcado como una de las paradas obligatorias en sus páginas web.

Todas aquellas personas ajenas a la Universidad de Sevilla y que, ejerciendo como guías turísticos dentro del edificio, no cumplen el requisito de estar en posesión de la habilitación para la profesión, estarían de alguna manera vulnerando el artículo arriba expuesto. No ha podido ser verificado si estos profesionales cuentan o no con su debida acreditación, pues supera los objetivos de la investigación presente. Sin embargo, podemos especular que aquellos profesionales que se encuentran en posesión del documento identificativo de guía oficial, suelen ejercer por cuenta propia o, en cualquier caso, no acostumbran a prestar sus servicios a estas empresas sin retribución alguna por su parte, como es el caso de las empresas de *free tours*. Trazar los límites de dónde comienza el intrusismo y hasta qué punto es ésta una actividad sancionable corresponde principalmente a las autoridades administrativas competentes, lo cual no pretende ser el objetivo de este epígrafe. Más bien se busca responder a cuestiones como cuándo y por qué comienza el fenómeno de los *free tours* en la Antigua Fábrica de Tabacos, cómo se ha desarrollado y qué repercusiones tiene o puede llegar a tener ante la falta de control actual.

El primer aspecto a tratar es el origen de estos tours. Se trata de un asunto bastante complicado, pues para trazar un punto de partida hay que remontarse, de manera casi obligatoria, al año 2009, en el que se puso en marcha en nuestro país la denominada directiva Bolkestein. Dicha directiva pretendía establecer el marco jurídico adecuado para la supresión de las barreras intercomunitarias, con el objetivo de estimular el libre comercio y la libre prestación de servicios.

Teniendo en cuenta que esta directiva tenía por objeto adaptar ciertos artículos del Tratado de constitución de la Unión Europea, no afectaba tan solo a las leyes estatales sino que, en su mayoría, trataba materias de competencia regional. Así, en materia de turismo, le correspondió a la Junta de Andalucía crear el marco legal exigido por dicha directiva.

Así surgió en 2011 la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía. Entre otros servicios, el de guía turístico fue uno de los más afectados por la nueva regulación, pues los márgenes de actuación de éstos se volvieron más difusos y crearon una especie de vacío legal en virtud del cual, si un inmueble no está catalogado dentro del Patrimonio Histórico Andaluz, no es de acceso exclusivo para los guías profesionales acreditados.

Ahora bien, desde 2009 y al amparo de ese vacío legal han proliferado una serie de empresas que, si bien en un principio buscaban captar un perfil de visitante muy distinto de aquellos que solicitaban los servicios de un guía turístico oficial, hoy en día ofrecen unos tours muy similares y entran en directa competencia con ellos, visitando los lugares que tradicionalmente aparecen en las guías junto a otros menos transitados.

El interés de los turistas por conocer el patrimonio universitario deriva, en multitud de ocasiones del deseo de conocer el pasado industrial de Sevilla, representado icónicamente en la Antigua Fábrica de Tabacos. Muchos son los visitantes al edificio quienes, al ser entrevistados, reconocen no haber tenido en cuenta la actividad académica del inmueble al reservar la visita. Y no es de extrañar, cuando en las guías

y consejos que se les facilitan aparece la Antigua Fábrica Real de Tabacos marcada como un lugar anclado en el pasado y reconocido a veces tan solo por la figura de Carmen, retratada en la novela de Merimée y, algo más tarde, en la ópera de Bizet.

Muchos de estos turistas se muestran curiosos al descubrir que existen aulas llenas de estudiantes dentro del edificio, y que éste es además la sede de la Universidad de Sevilla. Otros, los que pasan de largo tras dar un paseo por la fachada, a menudo se llevan la impresión de que el edificio no tuvo ni tiene otro uso que fuera el de su antigua actividad fabril.

Cabe preguntarse si todos aquellos guías que muestran en unos pocos minutos la fachada y el primer patio del edificio a grupos de turistas que en ocasiones suman cincuenta o más personas, son capaces de condensar todo el patrimonio histórico, artístico y etnológico que los guías oficiales de la institución tardan más de una hora en explicar.

Al margen de la actuación de aquellos encargados de los free tours, debemos sobre todo considerar las repercusiones que dicha actividad tiene para la actividad académica y para la imagen de la Universidad de Sevilla.

Cada día son más los turistas que demandan conocer el edificio de la Antigua Fábrica Real de Tabacos, bien porque han oído hablar de la historia contada en la ópera de Bizet o porque en sus guías aparece el nombre de Carmen asociado al inmueble. Sea como fuere, los turistas son cada vez más numerosos hasta casi superar a veces en número a los estudiantes que caminan por sus patios, creando así una especie de “desubicación” para estos últimos, quienes ven su vida estudiantil diaria invadida en cierta manera por la actividad turística. Para los guías oficiales de la universidad, esto supone tener que adaptarse al espacio libre del que disponen. Por las mañanas, es muy frecuente ver grupos de turistas de hasta cincuenta o sesenta personas guiados que copan prácticamente todo el espacio de la fachada de la universidad o incluso los patios interiores. Los guías del Programa de Visitas, a fin de no romper la dinámica de la visita, hacen un esfuerzo por evitar estas aglomeraciones; no solo por la falta de espacio, sino por el problema acústico que se genera. En el capítulo 5 se hará referencia a estos inconvenientes de manera más extendida.

Difundir el conocimiento y el patrimonio son dos de las funciones de la Universidad como institución pública, lo cual incluye, por qué no, a los visitantes ajenos a la institución. No obstante, de seguir incrementándose las cifras en los años venideros, sería aconsejable exigir cierta regulación para el acceso al edificio de los tours guiados, pues podrían representar un serio problema para la gestión de los espacios universitarios y para la actividad académica e investigadora.

CAPÍTULO 3

ANÁLISIS Y TIPOLOGÍAS DE LOS VISITANTES

En este apartado se analizarán diversos factores que condicionan tanto la visita como la experiencia turística. Para ello se han tenido en cuenta más de veinte entrevistas realizadas a diversos visitantes del edificio de la Antigua Fábrica Real de Tabacos, así como la observación directa ejercida por las alumnas becarias del Programa de Visitas Guiadas, puesto que su experiencia es un valioso documento acerca de las conductas de los turistas en el desarrollo de las visitas.

Partimos de la premisa de que resulta prácticamente imposible hacer un estudio pormenorizado de la evolución de los turistas que han visitado la Antigua Fábrica de Tabacos. Las fuentes con las que se ha trabajado son insuficientes e insatisfactorias para las conclusiones que se desean extraer acerca de la procedencia, motivación y valoración de la experiencia. Por lo tanto, se ha hecho un estudio transversal basado en las visitas recibidas en el curso 2015-2016.

Las variables en las que nos basamos para establecer la tipología de visitantes a la Antigua Fábrica de Tabacos aparecen descritas y estudiadas en los siguientes epígrafes.

3.1. PROCEDENCIA

Según Agustín Santana (1997), los turistas no suelen tener la misma procedencia, ni socioeconómica ni cultural, por lo que, para poder llevar a cabo el análisis de los fenómenos que se dan en el turismo, se hace necesario establecer categorías globales de los visitantes.

Existen ciertos patrones que se repiten en un tipo de turistas pero no en otros. Las razones por las que esto ocurre son múltiples y variadas, pero en general podemos atribuirlos a la realidad social que viven esos turistas en su entorno habitual.

De acuerdo con la teoría sostenida por MacCannell (1976), el viajero busca la autenticidad que ha perdido en su vida ordinaria. Con la llegada de la modernidad, el trabajo se eleva hasta un nivel de racionalización sin precedentes. El día a día del trabajador se basa en relaciones sociales basadas en las obligaciones y los roles prescritos. Al mismo tiempo que se populariza la cultura, permeando todas las clases sociales, se da también su separación del trabajo; desaparecen las estructuras laborales al tiempo que se individualizan y segmentan cada vez más las tareas del trabajador.

El rechazo del individuo ante esa realidad le hace buscar la autenticidad en actividades que lo alejen del trabajo. Una de estas actividades es el turismo.

Curiosamente, MacCannell habla también de un tipo de producción cultural comercializado en el mundo turístico; hablamos de la musealización del trabajo y de las relaciones laborales.

No por casualidad existe un predominio de visitantes occidentales, especialmente españoles y franceses, seguidos de cerca por ingleses y americanos, muy ligados al pasado romántico de la ciudad. Culturas muy alejadas unas de otras que encuentran en la actividad tabaquera de este edificio un punto de partida para su experiencia turística.

La conexión de la actividad fabril del edificio con el pasado de la ciudad ejerce un reclamo fundamental sobre los visitantes españoles, y más concretamente en los

locales. Sin embargo, explicar los motivos que atraen a los visitantes extranjeros a visitar la Antigua Fábrica Real de Tabacos es algo más complejo. No podemos atribuir la tendencia creciente del número de visitantes extranjeros únicamente a su inclusión en guías de viajes. Por la experiencia de las alumnas becarias y por los comentarios de los visitantes, sabemos que las motivaciones son muy diversas, pero casi siempre atienden a razones históricas y culturales, de las cuales se da cuenta en el epígrafe 3.2, correspondiente a la motivación de los turistas.

3.2. MOTIVACIÓN

Puesto que los datos acerca de la procedencia del turista por sí solos no nos dan pistas para establecer una tipología de visitantes, hemos de recurrir a otra variable que arroje un poco más de claridad sobre qué lleva a los turistas a desear conocer el patrimonio de la Universidad de Sevilla.

Las entrevistas se han conducido in situ o en un momento posterior a la visita. Se han recabado datos entre individuos de diferente nacionalidad y sexo, pertenecientes a grupos de edad diferenciados, desde adolescentes hasta adultos de más de cincuenta años, algunos con estudios universitarios y otros sin estudios superiores. Todo esto se ha hecho con el objeto de abarcar el mayor rango posible de realidades.

Debemos comenzar diciendo que todos los entrevistados han dado como motivo prioritario de su visita el cultural. Esto no nos sorprende teniendo en cuenta que el objeto de estudio es el edificio de la Antigua Fábrica de Tabacos, un símbolo del patrimonio industrial de la ciudad de Sevilla.

Ahora bien, ¿ven todos los visitantes la misma realidad cuando visitan el inmueble? La respuesta, en este caso, es negativa. Como ya se ha expresado antes, el turista busca evadirse; desea conocer una realidad de la que se siente privado en su vida ordinaria, vivir una experiencia en un espacio y tiempo sagrado (Graburn, 1983). No obstante, a partir de este punto, sus motivaciones se separan, pudiendo ser éstas tan numerosas como visitantes existen.

Algunos de los entrevistados, principalmente aquellos con estudios universitarios en curso o los que nunca han cursado estudios superiores, se sienten especialmente atraídos por la idea de conocer el funcionamiento de la Universidad de Sevilla, su patrimonio y su historia. Van más allá, afirmando que desean fotografiar algo tan simple como, por ejemplo, la calle; eso sí, vista desde el balcón del Paraninfo de la Universidad. Es un patrón de respuesta que se repite, como si capturar esa imagen desde el interior, les hiciera partícipe de una realidad exclusiva a la que tienen el acceso restringido. Se sienten, de alguna forma, privilegiados, pues pasan, en palabras de MacCannell (1973), del frontstage al backstage. El backstage que nos describe MacCannell, es la vida privada del residente, aquello que no se ve y que está fuera de los límites del escenario turístico. Es fácil trazar el paralelismo entre esta vida cotidiana de los residentes de un destino y la vida interna de la comunidad universitaria. Aquellos que se acercan al edificio con el Programa de Visitas Guiadas, no buscan solo datos fríos que pueden consultar en los libros o en una guía de viajes; desean también conocer de primera mano cómo funciona la Universidad, penetrar por un momento en el día a día de un edificio vivo, observar con sus propios ojos lo que normalmente está vetado a los transeúntes. En definitiva, sentir la experiencia como un miembro más de la comunidad universitaria, no como un turista.

La curiosidad por saber más acerca de los lugares a los que no tienen acceso es algo muy común en los visitantes que además cursan estudios en la Universidad de Sevilla. Muchos de los visitantes forman parte de la comunidad universitaria, quienes se encuentran familiarizados con el edificio, pero tan solo en su faceta educativa. Éstos suelen señalar además las anécdotas como algo muy positivo y prestan atención sobre todo a los elementos relativos a la actividad académica. Lo más

llamativo para este tipo de visitante es el Paraninfo con todo el patrimonio albergado en su interior, así como detalles de los patios en los que no habían reparado con anterioridad.

Otros de los entrevistados, los de mayor edad y sin estudios superiores, señalan que su interés por conocer el pasado del edificio de la Antigua Fábrica de Tabacos como parte del patrimonio de la ciudad de Sevilla fue su principal motivación para concertar la visita guiada. Aunque el número de dichas entrevistas, treinta en total, ha sido reducido, son bastante representativas de un segmento de la población que considera muy importante ahondar en sus raíces culturales.

Todos los españoles, en especial visitantes locales, tienen en común el deseo por conocer el pasado de la fábrica. Lo consideran parte de su pasado, real o imaginario, como se ha podido contrastar por la observación directa de ciertos grupos de visitantes.

Hay que hacer aquí una distinción que se observa a menudo: los turistas nacionales, en general, conocen la función que cumplía el edificio en el pasado y son más receptivos a la historia y los detalles de su conexión con la Universidad de Sevilla, así como su utilidad presente; mientras tanto, los visitantes extranjeros suelen acudir guiados por una imagen más cercana a la fantasía y al imaginario colectivo, por lo que sus expectativas de la visita se ven claramente afectadas en este sentido.

La figura de la ópera de Carmen, siempre presente, atrae cada vez más a los visitantes extranjeros, como reflejo del pasado de una sociedad que se muestra al mundo envuelta en los tópicos de pasión, exotismo, mujeres bellas, traición; en definitiva, todo aquello que conmovió a los viajeros románticos a escribir sobre esta tierra y que sigue atrayendo al turista que busca esa misma imagen costumbrista allá donde quedan resquicios de ella. Se puede afirmar que el primer impulso que mueve al visitante, sobre todo extranjero, hacia la Antigua Fábrica de Tabacos de Sevilla, es la comercialización de esos valores y su inclusión en una serie de rutas que le llevan a diferentes lugares, reales o de ficción, donde supuestamente se desarrollaron los hechos de las grandes óperas como Carmen de Bizet.

Como no podía ser de otra manera, una de las paradas obligatorias es la Fábrica Real de Tabacos. Esto hace que día tras día, los patios del edificio se vean inundados por oleadas de turistas buscando los restos de un pasado que ha dejado tras de sí una estela de patrimonio, no solo arquitectónico y artístico, sino también inmaterial.

Especial mención merecen aquellas personas que se acercan al edificio de la Antigua Fábrica de Tabacos en busca de su propio pasado. Se trata de visitantes locales, residentes en Sevilla o alrededores, de edad avanzada. Resulta muy enriquecedor encontrar aquellos que pueden relatar hechos y detalles que tuvieron lugar más de medio siglo antes de nuestros días en relación con la actividad fabril. Muchos de ellos vuelven al lugar que les marcó en su juventud; algunas de las mujeres que acuden a las visitas guiadas fueron cigarreras y cuentan de primera mano cómo era esa actividad, rememorando un pasado que otros ven como algo parecido a un mito. A estas personas les gusta ver los cambios que se han producido en el inmueble, así como corroborar que ciertos elementos continúan en el lugar que siempre ocuparon, además de sorprenderse del uso que se le da ahora a ciertas dependencias hoy en día irreconocibles.

Con todo esto, resulta obvio que establecer una categorización de los visitantes es algo complejo y muy ambicioso. La motivación es algo muy modificable según edad, procedencia, contexto social, etc. Puede resultar insuficiente pero se puede tomar como base principal para establecer tipologías, que se van completando a medida que sabemos más datos acerca de los visitantes.

3.3. NIVEL DE ORGANIZACIÓN

En el capítulo 2, epígrafe 2.1.2, donde se hacía referencia a la evolución de las visitas guiadas, se comentó la existencia de dos tipos de visitas. Las diarias, en funcionamiento desde el año 2012, se realizan de lunes a jueves, a las once de la mañana. Para participar en dichas visitas, el único requisito es acudir a dicha hora al vestíbulo del edificio y esperar a que el técnico de visitas comience el recorrido. Éste no sufre variaciones respecto al de las visitas concertadas, siendo la única diferencia que estas últimas deben ser reservadas con antelación para dar aviso al personal de la universidad del número de visitas y visitantes que se esperan.

Es cierto que no existen diferencias en el contenido de las visitas pero, como cabe esperar, el perfil del visitante en ambas opciones varía enormemente.

Las visitas concertadas son requeridas principalmente por grupos que tienen el deseo de conocer el patrimonio de la Antigua Fábrica de Tabacos, hoy reconvertida en sede de la Universidad. Dichos grupos son muy diversos: desde pequeñas reuniones familiares hasta visitantes de congresos que se celebran en el propio edificio de la Fábrica; desde excursiones de educación primaria y secundaria hasta la tercera edad, pasando por asociaciones de todo tipo e incluso hermandades.

Estos grupos tienen en común ser liderados por un guía, ya sea de forma oficial o extraoficial. Esta persona es la que contacta directamente con el servicio de Extensión Universitaria y concierta la visita en la fecha y hora convenidas. El resto de personas que componen el grupo no participan de este intercambio y su aportación se limita a acudir a la cita, si es que no son recogidos en otra parte por un autobús. Si bien es cierto que se trata de grupos bastante numerosos y que alteran en cierta medida la vida diaria en el edificio, la organización y concierto de las visitas de estos grupos con el Servicio de Extensión Universitaria evita en muchos casos el colapso de ciertas zonas de gran afluencia.

Este tipo de visitantes se comportan generalmente tal y como lo hace cualquier grupo de turistas en una excursión organizada: forman un colectivo homogéneo, suelen tener edades cercanas y compartir ciertos elementos en su contexto social (estudiantes, hermandades y congregaciones religiosas, asociaciones sin ánimo de lucro, personas de la tercera edad, etc.). A menudo también desean hacerse fotos, juntos o por separado, cerca de elementos que les recuerden la experiencia vivida, característicos del trabajo fabril o de la vida universitaria. Los sitios elegidos varían, desde la Cátedra del Paraninfo, hasta la fachada de la Fábrica de Tabacos, pero se hace especial hincapié en los lugares emblemáticos como la fuente central del edificio o la fachada.

Desde la implementación de las visitas guiadas diarias en 2012, se ha visto cómo gradualmente, aquellas personas que se acercan al edificio a título personal o con pocos acompañantes, prefieren no concertar la visita y dejar para última hora la decisión de unirse a ellas. Esto puede tener dos motivos: bien esas personas prefieren improvisar su visita a Sevilla, por lo que no sería deseable llevar un esquema establecido de las visitas que van a realizar, o tienen la idea errónea de que las visitas guiadas concertadas son solo para grupos. En una ocasión, ciertos visitantes que concertaron una visita en una fecha y hora concretas, se sorprendieron por no ver un extenso grupo de personas esperando. Su sorpresa fue incluso mayor cuando se enteraron de que serían los únicos asistentes a la visita, quedando encantados con la idea de tener un guía sólo para ellos. Es un sentimiento de privilegio, de diferenciación con los demás, pues muchos de estos turistas consideran que formar parte de un grupo en una visita guiada, es una forma más de turismo organizado, gregario; algo que desean evitar a toda costa.

Esa sorpresa puede explicarse por el motivo dado anteriormente; pocas personas conocen la posibilidad de concertar esas visitas individualmente y acuden en el horario fijado diariamente creyendo que es la única manera de acceder al edificio. En el caso de que los visitantes se encuentren con que no han llegado a tiempo para realizarla,

suelen dirigirse al personal de Extensión Universitaria, quienes les indican que pueden reservar el horario que les venga mejor.

Existe un subgrupo dentro de esos turistas independientes, que suele preferir incluso las audioguías a la visita guiada por una persona. La falta de tiempo del turista para acudir en el horario fijado sin alterar sus planes en la ciudad, sobre todo en el caso de aquellos que van de paso, hace que se detengan tan solo breves instantes para admirar la arquitectura de la fachada y los patios, sin entrar en profundidad a comprender el patrimonio universitario y su historia.

Nos encontramos, por tanto, ante quienes solo están interesados en el aspecto más superficial de la visita, más interesados en obtener una fotografía que en la interpretación del patrimonio. Podríamos decir que para este tipo de visitantes, la Antigua Fábrica Real de Tabaco es una parada obligatoria en el camino, normalmente dentro de un itinerario que ya han marcado en el mapa, pero no un destino en el que detenerse mucho tiempo.

No obstante, no hay que encasillar rápidamente a esos turistas que no se detienen para atender las explicaciones de un guía. En muchos casos, quienes se desplazan por su cuenta ven el turismo como algo liberador, sin ataduras, por lo que no desean seguir un recorrido marcado, rechazando cualquier forma de dirección por parte de otras personas, sea esta personal o por medio de audioguías. Prefieren recorrer los pasillos del edificio mezclándose con sus habitantes, intentando atisbar algún resquicio de la vida diaria de la comunidad universitaria y algún recuerdo del pasado que todavía se conserve intacto.

Esta escueta clasificación en visitantes de grupo e individuales sirve para acercarnos a la realidad de este nuevo fenómeno. Junto a la procedencia y la motivación, comienza a formarse un perfil del visitante que veremos desarrollado en el siguiente epígrafe dedicado a la valoración de la experiencia turística.

3.4. VALORACIÓN DE LA EXPERIENCIA TURÍSTICA

Hasta ahora hemos tratado el contexto del visitante desde el exterior, dando cuenta de su procedencia, motivación principal de la visita y su comportamiento gregario o independiente. No obstante, ¿cómo se sienten estos turistas una vez han consumido el producto turístico?, ¿cuál es su valoración y qué esperan obtener de la experiencia?

Comenzaremos citando de nuevo a MacCannell (1976), quien asegura que toda experiencia turística es una búsqueda de la autenticidad de la que carecemos hoy en día en nuestras vidas diarias. Se trata de un viaje hacia un mundo que consideramos auténtico, sea presente o pasado, y por consiguiente, mejor que el presente en el que nos desenvolvemos.

Esto parece tener algo de conexión con las diferentes motivaciones que llevan a los turistas a visitar la Antigua Fábrica de Tabacos. Partimos de la premisa de que lo auténtico no es lo que vemos, sino cómo lo vemos. Lo que para unos es un simple pasillo lleno de estudiantes que se dirigen a sus aulas, para otros son todavía las galerías donde las cigarreras se afanaban en liar cigarrillos. La óptica con la que se mira el destino es la que determina el valor de la experiencia.

Así, tenemos un grupo de estudiantes de la Universidad de Sevilla entrevistados, que afirman haber descubierto un nuevo significado en la historia de la institución de enseñanza a la que atienden. Afirman que, aun formando parte de la Universidad desde hace años, no se han sentido realmente emocionados por este hecho hasta no conocer en profundidad la antigüedad e importancia de ésta. Una de las estudiantes incluso ha continuado profundizando en la investigación del patrimonio de la Universidad, así como estar mucho más interesada desde la visita en el patrimonio histórico y artístico de Sevilla.

En otro caso, casi totalmente opuesto, encontramos un entrevistado de más de cincuenta años, trabajador de la industria aeronáutica, quien afirma sentirse atraído por el aspecto industrial del edificio. En el momento de pasear por las galerías de la facultad de Filología, casi no da crédito de la transformación del lugar; para él, el paso de un espacio diáfano, tan solo limitado por los patios y los muros de las galerías, al entramado de aulas y despachos que forman el ala del edificio hoy en día, resulta increíble y fascinante. Encuentra muchas similitudes con su propio puesto de trabajo, con el ambiente de la antigua fábrica, por lo que la dimensión etnológica cobra para él un sentido especial.

Por otro lado, al preguntar a los entrevistados sobre los aspectos más prácticos de la visita, suelen coincidir en varios puntos, como la adecuación de la duración de la visita. Consideran que la extensión de la misma, de hora y media, es muy satisfactoria; se cubren prácticamente todos los puntos más importantes y llamativos del edificio pero no llega a ser pesada. No obstante, en el caso de grupos o familias con niños más pequeños, por petición del visitante suele ser habitual acortar la visita media hora.

También valoran el hecho de que la visita se adecue al grupo de visitantes. Suelen ser favorables a las preguntas hechas por el guía con la intención de sumergirlos en la visita, evitando que su atención se disperse. Además, la atención personalizada es algo valorado muy positivamente por todos; algo tan simple como saludar y preguntar de dónde vienen y qué les trae a la ciudad puede crear un clima de bienvenida que hace al visitante mucho más receptivo a la información que se les va a facilitar.

El regalo de bienvenida con que se obsequia al visitante también tiene como propósito establecer un vínculo del individuo con la institución y la guía. Es algo que todos reciben con agrado y ayuda a singularizar al turista; hacerle sentir bienvenido y acogido.

Por el contrario, los aspectos significativamente marcados como más negativos son dos: la imposibilidad de visitar algunas dependencias de la Universidad en ciertos días de la semana y las interrupciones por parte de otros visitantes.

La visita guiada suele conducirse normalmente de lunes a viernes, a menos que algún acto impida el acceso a dependencias como el Paraninfo o la iglesia; el sábado, sin embargo, tiene un problema añadido: cada facultad es responsable de abrir y cerrar sus propias dependencias, por lo que, aunque se avise de la realización de una visita en sábado, las distintas dependencias pueden no estar en uso ese día, cerrando sus puertas completamente e impidiendo el paso al grupo guiado.

En ese caso se produce un momento de conflicto: los guías deben reaccionar rápido y tratar de la mejor manera posible de reconducir la visita, explicando los motivos por los que no es posible completar el recorrido y ofreciendo una alternativa. No obstante, a menudo se produce en el visitante un sentimiento de frustración, pues su experiencia no ha sido íntegramente satisfactoria; no han visto lo que otros sí han tenido la oportunidad de ver. Sobre esto volveremos a tratar en el capítulo 4 dedicado a las debilidades del programa.

Las interrupciones del discurso por parte de los visitantes son percibidas como algo muy molesto por el resto de asistentes. Suele tratarse de grupos numerosos, de entre cuarenta y cincuenta personas, donde llegan a formarse subgrupos según lazos internos de amistad, preferencias, etc. Cuando estos individuos comentan las observaciones del guía sin esperar a que éste termine de hablar se produce el conflicto; aquellos ajenos al grupo, a menudo personas que han reservado de manera independiente, pierden la concentración y muy frecuentemente tienen problemas para seguir las explicaciones. Aunque no se trate de algo controlable por el guía, merece especial atención y se aclarará de nuevo en el capítulo siguiente.

En definitiva, los visitantes buscan en esta experiencia comprender una realidad que consideran auténtica y de la que creen formar parte. Esta realidad es para todos la misma, el edificio de la Antigua Fábrica Real de Tabacos. Sin embargo, se ha

comprobado con este análisis de las experiencias de los visitantes que existen expectativas muy diferentes respecto a la visita y, acorde a ellas, valoraciones muy diversas.

3.5. PERFILES DE LOS TURISTAS

Si hubiese que describir al turista que visita el edificio de la Antigua Fábrica Real de Tabacos, deberíamos emplear el término de sujeto polimorfo, con múltiples motivaciones para viajar (Hernández, J., 2015). Un mismo destino puede por tanto albergar multitud de tipos de turistas, por lo que es muy difícil definir tipologías.

No obstante, en base a lo anteriormente descrito, se presenta a continuación un breve esquema de las tipologías observadas atendiendo a las variables estudiadas durante la investigación:

Procedencia	Motivación	Organización
-Turistas locales, de Sevilla y provincia.	-Revivir el pasado, real o imaginario.	-Grupos de excursionistas (asociaciones, escuelas, instituciones, etc.).
-Turistas nacionales, observándose un predominio de País Vasco y Cataluña.	-Conocer el patrimonio de la ciudad.	-Individuales.
-Turistas extranjeros, destacando aquellos provenientes de Francia, Reino Unido, EE.UU. y México.	-Visitar un lugar emblemático del pasado industrial de la ciudad.	-Congresos y jornadas.
	-Conocer el escenario de la ópera <i>Carmen</i> de Bizet.	-Grupos de turistas organizados.
	-Conocer las relaciones históricas con América.	
	-Revivir el pasado de la ciudad.	

Tabla 3.1. Tipologías de visitantes dentro del Programa de Visitas Guiadas de la Universidad de Sevilla. Fuente: *Elaboración propia.*

De la Tabla 3.1. podemos extraer ciertas conclusiones que, no obstante, no son suficientes para establecer una tipología exhaustiva de los turistas que visitan la sede central de la Universidad de Sevilla.

Según la procedencia, los visitantes suelen responder a tres modalidades. En primer lugar, están aquellos excursionistas de la propia ciudad de Sevilla o de los alrededores que se desplazan en el mismo día a visitar exclusivamente el edificio de la Antigua Fábrica de Tabacos o como parte de un recorrido por la ciudad. Éstos se muestra muy interesados por revivir el pasado del edificio, por conocer el patrimonio de la ciudad y, en ocasiones, recrear su propio pasado. En multitud de personas de edad avanzada, se ha observado la relación directa, a través de la experiencia personal o de familiares cercanos, con la antigua fábrica, lo que les sitúa en una posición excepcional; son testigos del paso del tiempo por un edificio que ha cambiado no solo arquitectónicamente, sino también en su funcionalidad. Rememorar el pasado fabril del recinto, no hace sino afianzar los recuerdos que de él poseen o creen poseer.

En segundo lugar, los visitantes provenientes de distintos puntos de España suelen estar interesados también en el pasado de la ciudad, pero concretamente buscan en el edificio el patrimonio industrial de Sevilla, así como el recinto que sirvió de inspiración

a la novela de Merimée y, posteriormente, la mundialmente conocida ópera *Carmen* de Bizet.

La ópera de Bizet es también el motivo principal de atracción para los turistas extranjeros que visitan la sede del Rectorado de la Universidad, sin olvidar el deseo por conocer algo más del pasado de la ciudad y sus relaciones con el continente americano. En general, esta última motivación viene de la mano de visitantes norteamericanos, tanto estadounidenses como mexicanos, lo cual no es sorprendente teniendo en cuenta el pasado de la ciudad hispalense como lugar de conexión con América.

En cuanto a la organización de las visitas, concluimos que se da un mayor número de grupos organizados en los contextos de congresos, asociaciones, escuelas y otras instituciones. Sin embargo, el número de visitantes individuales se dispara en el caso de los turistas nacionales. La gran mayoría, provenientes de País Vasco, Cataluña y Madrid, deciden acercarse a la Antigua Fábrica de Tabacos por cuenta propia, ya que así han organizado el resto de su visita. Ocurre lo mismo con los turistas internacionales; salvo por un escaso porcentaje de visitas organizadas (excursiones escolares de final de curso), el grueso de los visitantes extranjeros deciden acudir a las visitas guiadas por su cuenta, pues les ofrece mayor libertad para escoger horarios y les otorga mayor sensación de autonomía.

Podemos concluir, por tanto, que no existe un modelo absoluto para clasificar a los turistas que se acercan hasta el edificio de la Antigua Fábrica de Tabacos en categorías cerradas. La información obtenida es aún escasa y fragmentada, por lo que no es fiable establecer del todo tipologías demasiado concretas.

CAPÍTULO 4

PUNTOS DÉBILES DEL PROGRAMA. FALLOS DETECTADOS Y PROPUESTAS DE MEJORA

El presente capítulo tiene por objeto enumerar algunos fallos detectados durante el desarrollo del Programa de Visitas Guiadas. No se trata de hacer una crítica sin más, sino de hacer un análisis de aquellos problemas que pueden afectar a la experiencia del visitante, del guía del Programa de Visitas Guiadas y al día a día de la comunidad universitaria, así como proponer algunas mejoras que podrían influir beneficiosamente en el funcionamiento de dicho programa.

Uno de los primeros inconvenientes que se presentaron ya desde el inicio de la investigación, fue la falta de datos cualitativos acerca de las visitas que se llevan a cabo dentro del marco del Programa de Visitas Guiadas. Si bien es cierto que se contabilizan todas las peticiones y se dividen en individuales o grupales, no existe ningún registro acerca de la procedencia, el motivo del viaje o los datos sociodemográficos de los visitantes. Esto hace prácticamente imposible conducir un estudio más profundo acerca de quiénes son esos visitantes interesados en conocer el patrimonio de la Universidad de Sevilla y qué esperan de dicha experiencia.

Un estudio pormenorizado cualitativo también podría darnos respuestas acerca de las razones del repentino descenso en las visitas del curso académico 2013-2014, ya que las meras cifras no son suficientes; haría falta más información extraída del visitante, con la finalidad de analizar la demanda y qué variables la afectan.

Otro de los puntos más interesantes a tratar es el contenido de la visita. Se trata de una visita que comprende un elevado número de dependencias y un recorrido más que suficiente para dar a conocer el patrimonio universitario al visitante. Sin embargo, el marcado aspecto historicista de la información dada, hace que el receptor tenga la sensación de encontrarse en un viaje al pasado, en un espacio totalmente museificado, carente de vida presente o, en cualquier caso, separado de ésta. Nada más lejos de la realidad; la sede del Rectorado, Antigua Fábrica de Tabacos de Sevilla, está viva, llena de actividad, mereciendo ser presentada al público como lo que es: un inmueble que, si bien proviene de un pasado industrial, conservando su valor histórico-artístico y monumental, preserva también valores etnológicos, tales como el académico y social, siendo estos una parte indisoluble del conjunto.

Según Hernández-Ramírez (2012), en la geografía turística de cualquier destino existe una serie de lugares de obligada visita, los cuales aparecen en las guías y publicaciones de promoción turística. Visitar estos espacios constituye una especie de peregrinaje que todo turista debe hacer en la ciudad de destino. No obstante, hay sectores de turistas que procuran penetrar allá donde está teóricamente vetado; acceder al *back stage* (entre bastidores), el espacio alejado del escenario turístico (*front stage*), donde presuntamente mora la autenticidad. De igual forma, el visitante dentro de la Antigua Fábrica de Tabacos desea introducirse en los rincones del edificio, pero no solo en el sentido físico. También indaga en los detalles del funcionamiento de la comunidad universitaria, desde la elección del Rector de la Universidad hasta dónde suelen pasar el tiempo libre entre clases los estudiantes. Vuelve la mirada hacia todo el que pasa alrededor e incluso intenta en más de una ocasión entrar en aulas donde se está impartiendo clase. Todo esto debe ser tenido en cuenta pues, aunque esta curiosidad es, en principio, inocua, podría llegar a alterar el día a día de la actividad académica. No podríamos imaginar una clase siendo interrumpida frecuentemente por viajeros curiosos que desean echar un vistazo dentro del aula. Consecuencias como esta hacen necesario concienciar a los visitantes de

que el edificio no es un museo, sino un espacio con valores histórico-artísticos con un uso presente académico y social que se debe respetar.

Atendiendo a cuestiones más técnicas de la visita, lo primero a destacar es la falta de comunicación con los visitantes. Desde que éstos realizan su petición para visitar individualmente o en grupo el edificio de la Fábrica de Tabacos, la única comunicación que se tiene con ellos es la confirmación de su visita. Se les advierte de que cualquier cambio o ausencia debe ser comunicada, pero esto es muchas veces obviado por el turista. Bien sea por falta de tiempo o de compromiso, el olvido es frecuente. En estos casos, el alumno becario encargado de la visita debe esperar un tiempo prudencial antes de contactar con el visitante ausente, causando incomodidad en éste y en los demás visitantes personados en el lugar acordado, si es que los hubiese.

Resulta obvio que es muy difícil controlar la actuación de alguien sobre quien no se tiene ningún poder organizativo. En el caso de los grupos organizados es más fácil ese control, pero las visitas individuales presentan un verdadero reto organizacional. Una posible solución sería advertir que a aquellos que no cancelen previamente y no se personen para la visita, desentendiéndose completamente del compromiso contraído, no se les permitirá realizar una nueva reserva en el futuro. Así se evitarían desplazamientos innecesarios de los guías y retrasos en la conducción de las visitas aunque, por otro lado, quizás sea esta una medida sancionadora poco eficaz en los casos en los que el visitante sea un particular sin intención de volver a hacer uso de los servicios de los guías del Programa.

Otro de los puntos a mejorar es la falta de personal fijo para la coordinación del Programa de Visitas Guiadas. Aunque se trata de una iniciativa formalmente asentada, bien estructurada y con una trayectoria de varios años, el puesto para personal técnico de visitas sigue manteniendo su carácter temporal. Las consecuencias son, en primer lugar, la discontinuidad del reclutamiento de personal, pues no siempre ocupa el puesto la misma persona. Esto lleva a la inconsistencia en el tratamiento de las visitas, de los datos generados y en el proceso de prestación del servicio. No quiere decir esto que sin el personal técnico de visitas no pueda funcionar el programa, sino que la calidad podría verse comprometida. En el lugar de la persona coordinadora del Programa de Visitas Guiadas, debe atender a todo este proceso el personal de Gestión de Actividades y Ayudas de Extensión, quienes tienen otros programas y actos en su agenda organizativa. La conclusión es que, en caso de persistir la discontinuidad del cargo de técnico de visitas, la organización seguirá recayendo en dicho personal, quienes no tienen el Programa de Visitas Guiadas como competencia exclusiva. Sin duda, la creación de un puesto permanente para la coordinación de dicho programa de la Universidad de Sevilla, no solo sería deseable, sino todo un acierto, dado el creciente interés que está suscitando en los últimos años la posibilidad de acceder a las dependencias universitarias, tal como se desprende de los datos registrados en las Memorias de la Universidad de Sevilla (ver Gráfica 2.1).

En cuanto a los aspectos más prácticos, aquellos que tienen que ver con el desempeño en la realización de las visitas guiadas, la mayor fuente de información sobre carencias o inconsistencias es el testimonio de los propios visitantes. A lo largo del curso en el que se ha realizado la observación directa de los turistas, han surgido una serie de circunstancias que han sacado a relucir ciertas situaciones de conflicto durante las visitas.

Comenzaremos aclarando que el total de los entrevistados se declaró totalmente satisfecho con la experiencia. Sabemos incluso, a ciencia cierta, que algunos de ellos han repetido acompañando a otras personas que ellos consideraban se beneficiarían plenamente de la visita. Es decir, los fallos o disonancias que pudieran encontrar a lo largo del recorrido, no son de una importancia tal que les impida disfrutar de la experiencia.

No obstante, sería bueno dar cuenta de esas alteraciones con el objeto de mejorar la atención al visitante y la formación de los alumnos becarios, pues esa es la finalidad principal para ellos.

El principal problema, ya planteando en el capítulo 2 del presente trabajo, es la presencia de una serie de compañías que ofrecen *free tours* o tours gratis para todos aquellos que deseen conocer el patrimonio de Sevilla desde perspectivas diferentes a las tradicionales. Esto es solo en principio, pues detrás de esta aseveración, las agencias de *free tours* organizan grupos, en ocasiones muy numerosos, para visitar sitios emblemáticos del paisaje sevillano. Uno de ellos es, como no podía ser menos, la Antigua Fábrica Real de Tabacos, la cual acoge cada día un creciente número de turistas, independientes o en grupos organizados. Este éxito se debe en parte al resurgir de Sevilla como ciudad romántica y a recientes campañas publicitarias de las instituciones locales que promocionan rutas singulares basadas en mitos y óperas, entre las que se encuentra, como no podía ser menos, *Carmen* de Bizet.

Sin entrar en detalles acerca del marco jurídico que podría aplicarse en tales situaciones, su presencia dentro del edificio es, cuanto menos, molesta en ocasiones. Se trata de una forma de intrusión, no solo profesional, sino que afecta al desarrollo normal del día a día de la vida académica. La protección ejercida por la Junta de Andalucía al ser incluido en el Catálogo General de Patrimonio Histórico Andaluz se extiende solo al inmueble (valores histórico-artísticos). No abarca valores etnológicos, tales como los educativos y sociales, por lo que no existe actualmente una regulación aplicable a las actividades ejercidas por dichas agencias.

El edificio de la Antigua Fábrica Real de Tabacos siempre ha tenido un uso social; desde las cigarrerías que se encontraban en sus patios para compartir historias y algún que otro conflicto, hasta los estudiantes universitarios, quienes hacen uso de los mismos espacios y con un objeto muy parecido: la vida social, la comunicación y, en definitiva, la cultura compartida.

Actualmente, el creciente interés por visitar ciertos espacios como los patios del edificio, hace que esta vida social estudiantil se vea comprometida. De seguir incrementándose la afluencia de turistas, la actividad podría convertirse un impedimento para el desarrollo normal de la vida académica, social e investigadora.

Un mayor control del flujo de turistas que acceden al edificio en grupos organizados podría mejorar la creciente masificación del recinto; el establecimiento de horarios de acceso y el control de la carga turística soportada, podrían evitar la interferencia en la vida diaria de la Universidad, así como mejorar la calidad de la experiencia del turista; éste no tendría la sensación de estar visitando un monumento más, sino un espacio donde se conjuga la actividad turística y la universitaria, haciéndolas compatibles e interconectadas, tal y como se pretendía desde un comienzo con el desarrollo del Programa de Visitas Guiadas incluyendo a estudiantes del Grado de Turismo.

Muy relacionado con esto se encuentra una de las observaciones que más realizan los visitantes, esto es, la imposibilidad de visitar ciertos sectores durante unos días y horarios de la semana. Se refieren, casi siempre, al Departamento de Historia Moderna de la Facultad de Geografía e Historia y a la Capilla Universitaria. Hay que hacer aquí una distinción entre ambos recintos. Mientras que la Antigua Cárcel sólo tiene uso académico, la Capilla tiene un uso religioso, por lo que resulta comprensible que en caso de celebrarse oficio religioso en su interior, se produzca la restricción del acceso. Esto resulta a veces incomprensible por parte del público, pues se trata de un lugar de culto católico en el interior de una institución pública laica. En cualquier caso, independientemente de la pertinencia del establecimiento de un templo religioso en el interior de un recinto universitario – esta cuestión supera los objetivos del estudio realizado-, se hace necesario regular las visitas turísticas desarrolladas en el monumento, preferentemente mediante mecanismos de coordinación que permitan un desarrollo eficaz y racional del máximo de actividades posibles en el mismo espacio compartido.

Algo en lo que coinciden todos los visitantes es la necesidad de mostrar de alguna manera a los estudiantes al comenzar en la Universidad el valor histórico artístico y etnológico del edificio del que van a hacer uso en los años siguientes a su ingreso. Muchos de ellos no tienen conciencia del peso de este lugar en la historia de Sevilla, ni de su propia implicación en la remodelación de este espacio. Su concienciación es muy importante para salvaguardar el patrimonio universitario y para despertar su sentido de pertenencia a una comunidad privilegiada, partícipe de un espacio tan singular como la Antigua Fábrica de Tabacos de Sevilla.

CAPÍTULO 5

CONCLUSIONES

El Programa de Visitas Turísticas Guiadas al edificio de la Antigua Fábrica de Tabacos, creado, promovido y gestionado por el Vicerrectorado de Relaciones Institucionales de la Universidad de Sevilla, da respuesta a la creciente demanda turística creada en torno a este enclave turístico. Icono de la arquitectura industrial del siglo XVIII y hoy sede del Rectorado de la Universidad de Sevilla, además de las facultades de Geografía e Historia y Filología y otros servicios, la Antigua Fábrica Real de Tabacos acoge cada día a miles de personas entre estudiantes, profesores y personal de la Universidad. Este éxito, no solo no se ha extinguido con el paso de los años, sino que se ha visto avivado por un renacido interés en el patrimonio industrial, en parte por las recientes campañas publicitarias de las instituciones locales.

El análisis de los datos recabados a partir de las Memorias Anuales de la Universidad de Sevilla arroja muy poca luz sobre este fenómeno desde el punto de vista que nos interesa estudiar, es decir, su significado cultural y la huella que imprime en la comunidad donde se establece, en este caso, la universitaria. Puesto que no se han tenido en cuenta variables distintas de las cuantitativas, lo cual solo nos sirve para corroborar la evolución con tendencia creciente de las cifras de visitantes a lo largo de la vida del Programa de Visitas Guiadas, la metodología empleada para profundizar en el estudio ha sido la entrevista personal y la observación directa. No se trata de una tarea imposible; el turista es un individuo que desea, en gran medida, ser singularizado y distinguido de sus congéneres por lo que el interés suscitado en un nativo, en este caso el entrevistador, es a menudo motivo de curiosidad recíproca. A veces podemos encontrarnos en medio de un intercambio de opiniones, sensaciones y percepciones que resulta enormemente enriquecedor para ambas partes; estos breves contactos con la cultura autóctona son percibidos por el turista de manera muy positiva, haciendo más fácil conocer cuál es su visión real de la experiencia al preguntarles por ella. Todo ello constituye un terreno fértil para la investigación de estos individuos, lo que ha permitido la elaboración de una escueta y general clasificación de tipologías de los visitantes del edificio.

Ahora bien, el presente estudio no se ocupa solo de una de las partes implicadas, es decir, los visitantes, sino que realiza un análisis de los diferentes actores que se encuentran implicados en el desarrollo del Programa de Visitas Guiadas ofrecidas por el Servicio de Extensión Universitaria de la Universidad de Sevilla.

En primer lugar, el análisis de la información obtenida en las entrevistas personales a los guías del edificio arroja unos resultados bastante uniformes y dignos de resaltar en cuanto al significado que adquiere la experiencia para ellos y cómo se valoran sus funciones de guía. Desde el primer momento se les exige cumplir unos estándares de conocimiento, culturales y prácticos, así como poseer o desarrollar la desenvoltura suficiente para dar respuesta a las necesidades del público. Ellos son, y también se consideran a sí mismos, el puente entre el patrimonio de la Universidad de Sevilla y el turista que desea sumergirse en él.

También se desprende del análisis que, en la mayor parte de los casos, la vocación es la principal motivación de los alumnos becarios del programa. No se trata, en la mayoría de los casos, de una vocación consciente por ser guías turísticos profesionales, sino de un deseo fehaciente de aprender a comunicar y hacer llegar el patrimonio del que son depositarios al destinatario final: el turista. Se trata de una beca de formación; los alumnos becarios se implican completamente en el Programa de

Visitas Guiadas para aprender de la experiencia y así poder poner en práctica las habilidades adquiridas en ésta en su futuro profesional. Podemos hablar, sin miedo a errar completamente en nuestro intento, de un ejemplo de “cultura del trabajo”, pues tanto el conocimiento teórico como las habilidades prácticas aprendidas, distinguen a los alumnos becarios del programa de otros estudiantes del Grado de Turismo, pero también del personal laboral del edificio del Rectorado, otorgándoles un estatus distinto, unas vivencias compartidas e incluso un lenguaje particular al que sólo ellos pueden tener acceso.

Otra de las cuestiones afloradas durante la investigación, fue la abrumadora feminización del puesto de guía del Programa de Visitas Guiadas. Tan solo un 20% de los guías desde 2010 hasta la fecha han sido varones. Esto no es más que un reflejo de la situación profesional de este subsector de la actividad turística; los mismos participantes en el curso que da acceso al Programa hacen una clara distinción entre las supuestas habilidades innatas de hombres y mujeres, dándole más peso a la imagen y actitud servicial a estas últimas, y una mayor autoridad y control sobre situaciones complicadas a los primeros. La tendencia parece estar revirtiéndose en los últimos años, pero queda aún muy lejos una mentalidad que podamos calificar de igualitaria en la vocación de los guías turísticos.

El segundo gran bloque de análisis lo han constituido los visitantes. La gran pregunta que nos hacíamos al comienzo del estudio era si podíamos establecer una clara tipología de turistas que hacen uso del Programa de Visitas Guiadas. La respuesta ha sido parcialmente resuelta, pues sería necesario un estudio más amplio de la evolución del comportamiento de los turistas en diversos periodos. Esto es, de partida, imposible; las entrevistas y el ejercicio de la observación de las visitas se han conducido a lo largo del curso 2015-2016, pero se desconocen totalmente las prácticas de los turistas en años anteriores y cómo han ido evolucionando desde 2010.

No obstante, obviando la limitación temporal, se ha logrado obtener información suficiente a partir de las entrevistas realizadas. El trabajo de campo ha ido encaminado a averiguar principalmente cuál es la motivación y la procedencia de aquellos que se desplazan hasta el edificio de la Fábrica de Tabacos de Sevilla, hoy sede del Rectorado de la Universidad de Sevilla, para realizar el recorrido propuesto por el Programa de Visitas Guiadas. La tabla 3.1, elaborada a partir de los testimonios de los entrevistados, ilustra las conclusiones finales a las que se ha llegado al agrupar las respuestas de los turistas.

Todas las entrevistas fueron realizadas in situ, en momentos posteriores a la visita al edificio, tomando como sujetos de estudio a visitantes de diferente procedencia (local, nacional e internacional), edad, sexo y nivel de estudios; todo ello encaminado a abarcar el mayor rango posible de realidades. Se ha dividido el grueso de los turistas en tres categorías según su procedencia:

- Locales, abarcando a todos aquellos individuos procedentes de Sevilla y alrededores.
- Nacionales, es decir, personas procedentes del territorio nacional, excluyendo Sevilla y alrededores.
- Internacionales, en su mayoría procedentes de países europeos (Inglaterra y Francia), aunque también se observa numerosa presencia de turistas estadounidenses y mexicanos.

La principal conclusión es que el motivo prioritario para todos los visitantes es el cultural, seguido del deseo de revivir un pasado que se cree perdido y olvidado. Esta última motivación aparece sobre todo en el caso de los turistas locales, puesto que muchos de ellos son familiares directos de antiguos trabajadores de la fábrica que añoran conocer ese pasado industrial del edificio.

Así pues, el análisis del Programa de Visitas Guiadas en sus dos vertientes, la organización y el público, fruto del trabajo de campo realizado durante el curso 2015-2016, nos lleva a plantear una serie de puntos débiles y a establecer propuestas de mejora.

Dentro de dicho análisis, el principal problema detectado ha sido el intrusismo existente con el reciente fenómeno de los *free tours* que día tras día inundan de turistas el edificio sede del Rectorado. Esta actividad afecta de manera directa a la calidad del servicio prestado a los visitantes que acuden al Programa de Visitas Guiadas; problemas de espacio, ruido excesivo y distracciones son los principales escollos que se interponen en la comunicación efectiva entre el guía y los visitantes, pues los numerosos grupos de turistas que acuden con los *free tours* y otros tours similares, a menudo desbordan la carga máxima que puede soportar el edificio sin que afecte al entorno.

Mientras los estudiantes acuden a clase o se desplazan por sus dependencias, es muy frecuente ver cómo éstos se mezclan con turistas, quienes visitan el lugar como si de un museo se tratase. Aunque aún no debe ser motivo de alarma, sí es cierto que tras lo analizado en el epígrafe 2.4, sería conveniente estudiar medidas para frenar ese desplazamiento que la actividad educativa sufre en pos del desarrollo turístico de la ciudad y evitar el distanciamiento de la comunidad universitaria del que ha sido su entorno exclusivo durante muchos años.

La finalidad última al analizar el fenómeno de las visitas turísticas guiadas en el edificio de la Antigua Fábrica Real de Tabacos era la de comprobar realmente si esta actividad trae consigo una serie de efectos sobre la comunidad y el medio donde se desarrolla, además de identificar quiénes son los agentes responsables del desarrollo de la iniciativa del Programa de Visitas Guiadas y quiénes son esos visitantes que desean conocer el patrimonio de la Universidad.

El edificio de la Antigua Fábrica de Tabacos comenzó siendo un lugar de manufactura de productos para consumo de las sociedades del siglo XVIII y XIX, cambiando su actividad por la docencia a mediados del siglo XX. Muchas de las cigarrerías que allí desarrollaron su actividad, pensaron que no volverían a pisar aquel monumento al tabaco, viéndose desplazadas por universitarios, a los que consideraban intrusos en su lugar de trabajo, reunión y vida social.

A día de hoy, todavía algunas de ellas se acercan al que un día fue su puesto de trabajo, pero esta vez como espectadoras, asistentes a una representación narrada de lo que fue su día a día; allí ven cómo, una vez más, los patios se convierten en centros de sociabilidad, y las galerías, hoy aulas, en lugares de aprendizaje, no para jóvenes cigarrerías sino para universitarios. Podemos afirmar, sin lugar a dudas, que este enclave cargado de valor histórico-artístico, merece ser también protegido y catalogado como un bien con valor etnológico incalculable, mostrándolo al público como lo que es, no con una visión sesgada o simplista, sino aunando todas sus facetas para transmitir ese mensaje de patrimonio vivo y en constante evolución, enriqueciendo así la experiencia del visitante.

La universidad no es pasado, sino presente, es tradición: legado vivo del pasado. Está constantemente cambiando, en ella se están realizando actividades, difundiendo el conocimiento. Esto es lo que hay que transmitir al visitante junto con su pasado histórico: una comunidad universitaria construida en base a un pasado que pervive y está en constante movimiento.

Bibliografía

- Comas, D. (1995): *Trabajo, género y cultura*. Icaria, Barcelona.
- Franco, M. (2009): "Sevilla recuperará la Fábrica de Tabacos como museo y centro de visitantes", 10 de junio, <http://www.20minutos.es/noticia/473423/0/Sevilla/fabrica/tabacos/> (Consultado: 14/05/2016).
- Graburn, N. (1983): "The anthropology of tourism", *Annals of Tourism Research*, Vol.10, 9-33.
- Hernández-Ramírez, J. (2012): "La ciudad reencantada. Transformaciones urbanas y nuevas tendencias turísticas", en Castellanos A. y Machuca, J. A. *Turismo y antropología: miradas del Sur y el Norte*, México: Universidad Autónoma Metropolitana, pp. 113-136
- Hernández Ramírez, J. (2015): "El turismo como objeto de estudio. Análisis de la producción bibliográfica de los antropólogos españoles del turismo", *PASOS*, Vol.13, 305-331.
- Kottak, C. (1999): *Antropología: una exploración de la diversidad humana con temas de la cultura hispana*. McGraw-Hill, Madrid.
- MacCannell, D. (1973): "Staged Authenticity: Arrangements of Social Space in Tourist Settings", *The American Journal of Sociology*, Vol.79, 589-603.
- MacCannell, D. (1976): *The Tourist: A New Theory of the Leisure Class*. Schocken Books, NewYork.
- Mancinelli, F. (2009): "More pins on the map. Las prácticas y los discursos de los turistas Americanos de viaje por la Europa Mediterránea", *PASOS*, Vol.7, 13-27.
- País, El (2004): "Presentado el programa de actos del V centenario de la Hispalense", 21 de febrero, http://elpais.com/diario/2004/02/21/andalucia/1077319353_850215.html (Consultado: 01/12/2015).
- Picazo, C. (2011): *Procesos de guía y asistencia turística*. Síntesis, Madrid.
- Portal de Comunicación de la Universidad de Sevilla (2015): "Inauguración de la exposición permanente 'Yesos. Gipsoteca de la Universidad de Sevilla'", 3 de junio, <http://comunicacion.us.es/centro-de-prensa/cultura/inauguracion-de-la-exposicion-permanente-yesos-gipsoteca-de-la-universidad> (Consultado: 21/05/2016).
- Rodríguez-Achútegui, M., Guerra, F.J. (2015): "Reflexiones en torno al decreto regulador de guías de turismo en Andalucía", *PH: Boletín del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico*, 23, 17-20.
- Santana, A. (2003): "Patrimonios culturales y turistas: Unos leen lo que otros miran", *PASOS*, Vol.1, 1-12.
- Santana, A. (1997): *Antropología y Turismo: ¿Nuevas hordas, viejas culturas?* Ariel, Barcelona.
- Vicerrectorado de Relaciones Institucionales (2016): *Programa de Visitas Guiadas "Un día en la Universidad"*, Universidad de Sevilla.

Fuentes documentales:

- Acuerdo 8.5/CG 20-12-12, por el que se aprueba el Reglamento de Becas de Formación mediante la colaboración en servicios de la Universidad (BOUS, 25 de enero de 2013).
- Decreto 846/1959, de 13 de mayo, por el que se declara Monumento histórico-artístico la Real Fábrica de Tabacos de Sevilla (B.O.E. núm. 130, de 1 de junio 1959).
- Decreto 8/2015, de 20 de enero, regulador de guías de turismo de Andalucía. (BOJA núm. 20, de 30 de enero).
- Directiva 2006/123/CE, de 12 de diciembre, relativa a los servicios en el mercado interior. (DO L 376/36, de 27 de diciembre).
- Ley 14/2007, de 26 de noviembre, del Patrimonio Histórico de Andalucía. (BOJA núm. 247, de 18 de diciembre de 2007).
- Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía. (BOJA núm. 255, de 31 de diciembre).

Webgrafía:

Pozo, A. (2003). Alma Mater Hispalense. Sevilla: Web institucional de la Universidad de Sevilla. Recuperado de <http://personal.us.es/alporu/index.htm>

Secretaría general de la Universidad de Sevilla. [en línea]: Memorias de curso académico, [fecha de consulta: 20 Febrero 2016]. Disponible desde: <http://servicio.us.es/secgral/memorias>

Anexos

Anexo I

Cuestionario I – Alumnos becarios y aspirantes

A continuación se muestran el cuestionario que sirvió como base para conducir las entrevistas a los **alumnos becarios y alumnos aspirantes** a la beca de formación como guía turístico:

1. ¿Por qué solicitaste la beca y qué esperas de esta experiencia?
2. ¿Crees que un buen guía debe tener aptitudes innatas o pueden éstas ser adquiridas?
3. ¿Cuáles son dichas cualidades?
4. ¿Crees que dichas cualidades difieren en hombres y mujeres en relación con el desarrollo de la profesión de guía turístico?
5. ¿Crees que el proceso de selección es el adecuado? ¿Sientes que has sido valorada atendiendo a criterios afines a la actividad de guía? Si no, ¿cómo lo mejorarías?
6. Según tu experiencia, ¿existe una tipología definida de turistas que desean visitar el edificio de la Fábrica Real de Tabacos o presentan rasgos muy diferentes entre sí?
7. (Si la anterior es afirmativa a la segunda opción) ¿Crees que las visitas guiadas deben ser encauzadas de una manera u otra según el visitante o, por el contrario, debe ofrecerse un estándar en la experiencia?

(Las últimas tres preguntas sólo se realizaron a las alumnas becarias seleccionadas finalmente que ya habían concluido su periodo de formación)

8. Mirando atrás a tu experiencia como alumna becaria, ¿crees que has adquirido ciertas competencias que no poseías anteriormente? ¿Cómo ha influido tu participación en el programa de visitas guiadas, tanto profesional como personalmente?
9. ¿Crees que esta experiencia será valiosa en tu futuro profesional?
10. ¿Te sientes satisfecha con tu experiencia como guía turística? ¿Cuál ha sido el aspecto más negativo de tu experiencia y cuál ha sido el más positivo?

Anexo II
Cuestionario II – Visitantes del Programa de Visitas Guiadas de la Universidad de Sevilla

A continuación se muestran el cuestionario que sirvió como base para conducir las entrevistas a los **visitantes**:

1. ¿Por qué solicitaste la visita? ¿Qué aspecto te atraía más?
2. ¿Cómo has conocido el programa? ¿Conocías la Universidad como institución?
3. ¿Te ha parecido interesante conocer la faceta histórica de un edificio como la Fábrica de Tabacos? ¿Y la historia de la Universidad?
4. ¿Qué elementos le han llamado más la atención de la visita?
5. ¿Cree que la duración de la visita es adecuada?
6. Según otras experiencias de visita guiada a otros lugares, ¿difiere en algo?
7. Cuando viaja, ¿prefiere una visita guiada a ir por su cuenta, o al revés?
8. ¿Cree que la visita debe adecuarse al tipo de visitante: niño, adulto, escolar, etc. o deben ser estándar?
9. ¿Cree que ha sido una buena experiencia en general? ¿Qué ha sido lo más positivo y lo más negativo de su experiencia?
10. Si ha hecho fotos o tuviera que hacerlas, ¿qué elemento/s llamaría/n su atención?
11. Considerando distracciones, ¿qué es lo que más puede molestarle durante una visita guiada?

Anexo III
Tríptico del Programa de Visitas Guiadas

UNIVERSIDAD DE SEVILLA

Un día en la Universidad de Sevilla

A Day in the University of Sevilla



PROGRAMA DE VISITAS GUIADAS
GUIDED TOURS PROGRAMME

<http://institucional.us.es/vr/institu/visitas-la-universidad>



Tipos de Visitas / Types of Tour



VISITA AL EDIFICIO DEL RECTORADO (Tipo I)

Tiene una duración prevista de 1 hora y 30 minutos y en ella se visita El Paraninfo, Galería de Rectores, Nuevo Pabellón, Patios centrales, Facultades de Filología y Geografía e Historia, la Biblioteca, el Patio de Arte, la antigua Cárcel, La Fachada principal y la Capilla.

Horario: Viernes de 9,30 a 12,30 h. / de 16,00 a 18,00 h. / Sábados de 9,30 a 12,30 h.

Tour of Rectorado Building (I)

This one-hour and thirty minutes tour will include the Main Hall, Rectors' Gallery, New Pavilion, Central Courts, Philology, Geography and History Faculties, the library, the Art Courtyard, the old prison, the main facade and the chapel.

Visit Hours: Friday 9,30-12,30 h. and 16,00-18,00 h. / Saturday 9,30-12,30 h.



UN DÍA EN LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA (Tipo II)

Con una duración aproximada de 5 horas contempla un recorrido por distintos campus universitarios en los que se visita el Rectorado, el Campus Pío-Barcelina, Residencia Universitaria, Instalaciones Deportivas Los Bermejales, Exposición de material científico, Centro de Investigaciones Científicas y Comedor Universitario.

Horario: Viernes de 10 a 15 h.

A Day in the University of Sevilla (II)

Lasting five hours, this tour offers trips to various university campuses including the Rectorado, the Pío-Barcelina Campus, University Residence, Los Bermejales sports facilities, Science Materials Exhibition, the Scientific Research Centre and the University canteen.

Visit Hours: Friday 10,00-15,00 h.

VISITA ESPECÍFICA (Tipo III)

Este tipo de visitas está pensado para instituciones docentes, asociaciones y demás organizaciones o grupos que por su razón de ser y objetivos estén interesados en visitar otros centros o instalaciones no incluidas en los dos itinerarios anteriores. La solicitud de estas visitas debe estar suficientemente justificada y estarán supeditadas a la viabilidad de la propuesta. El programa de la visita y su duración serán objeto de acuerdo.

Customised tour (III)

This tour is designed for teaching institutions, associations, and other organisations or groups who, for whichever reason, are interested in touring other university centres or facilities not including in the previous two options. Requests for custom tours must be sufficiently justified and will be subject to availability.



- **PANTEÓN DE SEVILLANOS ILUSTRES:** esta visita tiene una duración aproximada de 40 minutos, con ella se pretende dar a conocer el lugar de reposo de algunas de las personalidades más ilustres de la sociedad sevillana de distintas épocas, entre ellos se encuentran los hermanos Bécquer, Arias Montano, Mateos Gago y Fernán Caballero.
Horario: viernes a las 12,00 hrs (previa cita)
Número máximo de asistentes por grupo: 30 personas

- **PANTEÓN DE SEVILLANOS ILUSTRES:** This place is the resting place of some of the most illustrious personalities of Seville society - Bécquer, Arias Montano, Mateos Gago and Fernan Caballero. This tour takes 40 minutes.
VISIT HOURS: Fridays at 12,00 hrs
Maximum number per group: 30 people.



- **IGLESIA DE LA ANUNCIACIÓN:** esta visita tiene una duración aproximada de 1 hora y en ella se visita uno de los edificios más importantes del Renacimiento en Sevilla, con obras de Juan de Roelas, Martínez Montañés y Francisco Pacheco, entre otros.
Horario: viernes a las 11,00 hrs (previa cita)
Número máximo de asistentes por grupo: 30 personas

- **IGLESIA DE LA ANUNCIACIÓN:** This building is one of the most important Renaissance buildings in Sevilla, with works of arts made by Juan de Roelas, Martínez Montañés and Francisco Pacheco. This tour takes one hour.
VISIT HOURS: Fridays at 11,00 hrs
Maximum number per group: 30 people.



- **JARDINES DE FORESTIER:** la duración aproximada de esta visita es de 45 minutos. Estos Jardines constituyen un ejemplo importantísimo de la obra de Forestier que tiene su origen a finales de la década de los años 20 del siglo XX.
Horario: Sábados 11,00 hrs - 12,00 hrs - 13,00 hrs
(Sábados de junio y julio: 10,00 hrs - 11,00 hrs - 12,00 hrs)
Número máximo de asistentes por visita: 30 personas

- **JARDINES DE FORESTIER:** this tour takes approximately 45 minutes and it's an important example of the work of Forestier which was originated at the end of the decade of the 20s of XX century.
VISIT HOURS: Saturdays 11,00 hrs-12,00 hrs-13,00 hrs
(except June and July: Saturdays 10,00 hrs-11,00 hrs-12,00 hrs)
Maximum number per group: 30 people



VISITAS GRATUITAS SIN CITA PREVIA AL EDIFICIO DEL RECTORADO

Lunes a Jueves a las 11:00 horas (excepto agosto)

Punto de encuentro: Vestíbulo de acceso al Área de Relaciones Institucionales

Si no dispone de tiempo para realizar la visita, le proponemos hacer la visita virtual al edificio del Rectorado.

<http://institucional.us.es/vrelinstitu/sites/all/modules/tour/index.html>

If you do not have time for this tour, we suggest you the virtual tour of Rectorado building.

<http://institucional.us.es/vrelinstitu/sites/all/modules/tour/index.html>

Quién puede participar

El programa está dirigido a los ciudadanos de la capital y de la provincia que quieran conocer de cerca la Universidad de Sevilla a través de visitas guiadas, organizadas en colaboración con los pueblos, distritos, asociaciones de vecinos y otras instituciones o colectivos culturales y sociales de personas adultas, así como con cualquier otra institución pública o privada.

Igualmente, pueden disfrutar de este programa las personas que, a título individual o como grupos, tengan interés en realizar una visita guiada a nuestros edificios más emblemáticos y conocer su historia y el valor del Patrimonio histórico-artístico que alberga.

Who can take part?

This programme is aimed at inhabitants of both the city and the province of Sevilla who wish to find out more about the University of Sevilla through guided tours, organised in partnership with the town, district, neighbourhood associations and other cultural and social groups for adults, as well as any other public or private institution.

Furthermore, those who have an interest in a guided tour of our most emblematic buildings to learn about the history and value of the historical and cultural heritage that they house will also be able to take advantage of this programme.

Cómo participar

Las visitas se harán en grupos de un máximo de 40 personas y estarán acompañadas por colaboradores especialmente formados para el programa.

Las visitas estarán concertadas previamente a través de las organizaciones y programas de participación ciudadana de los distintos ayuntamientos, asociaciones de vecinos, asociaciones culturales o cualquier otro colectivo de personas adultas interesado en conocer la Universidad de Sevilla; este mismo podrán concertarse visitas individualmente.

Las personas que formalicen su solicitud a título individual se incluirán en alguno de los grupos que realice la visita en la misma fecha y horario.

How to take part?

Tours will be given to groups of a maximum of 40 people and will be accompanied by specially trained programme staff.

The tours will be arranged in advance through citizen participation programmes and organisations from different councils, neighbourhood groups, cultural groups or any other collective of adults interested in learning about the University of Sevilla. Furthermore, individual tours can be arranged.

People who apply individually will be placed in another group following a tour at the same time and date.

INFORMACIÓN/ INFORMATION:

Área de Relaciones Institucionales/ Institutional Relations Area

Servicio de Extensión Universitaria/ University Extension Service

Tel.: 954 55 10 52 / 954 55 11 23

Correo electrónico/ E-mail: extension1@us.es

<http://institucional.us.es/vrelinstitu/visitas-la-universidad>



VICERRECTORADO DE RELACIONES INSTITUCIONALES

VICE-RECTORATE FOR INSTITUTIONAL RELATIONS

Colabora:

In collaboration with:



Anexo IV

Cuestionario de calidad a los visitantes



Servicio de Extensión Universitaria Breve cuestionario para la mejora del Servicio

Fecha: -- / -- / --

Nuestro compromiso es prestarle un servicio de calidad acorde con sus necesidades y expectativas. Gracias por su esfuerzo en completar este breve cuestionario con el que nos ayudará a mejorar.

He asistido al Servicio con motivo de

En una escala del 1 al 5*, mi valoración es en cuanto a

- Cursos	<input type="checkbox"/>
- Ayudas	<input type="checkbox"/>
- Premios	<input type="checkbox"/>
- Protocolo	<input type="checkbox"/>
- Asociaciones	<input type="checkbox"/>
- Jornadas, Conferencias, Congresos, etc...	<input type="checkbox"/>
- Cesión de espacios, obras, material, etc...	<input type="checkbox"/>
- Otras	<input style="width: 100%;" type="text"/>

- Trato recibido del personal	1	2	3	4	5	Ns/Nc
- Cualificación del personal	1	2	3	4	5	Ns/Nc
- Eficacia del Servicio	1	2	3	4	5	Ns/Nc
- Interés de las Actividades	1	2	3	4	5	Ns/Nc
- Acceso a la información	1	2	3	4	5	Ns/Nc
- Accesibilidad al Servicio	1	2	3	4	5	Ns/Nc
- Uso de nuevas tecnologías	1	2	3	4	5	Ns/Nc
- Página Internet	1	2	3	4	5	Ns/Nc

Mi vínculo con la Universidad de Sevilla es

Docente <input type="checkbox"/>	P.A.S. <input type="checkbox"/>	Estudiante <input type="checkbox"/>	Otro <input type="checkbox"/>	No pertenezco a la Univ. de Sevilla <input type="checkbox"/>
----------------------------------	---------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------	--

Esta encuesta es totalmente anónima. No obstante, si tiene interés en recibir confirmación de su recepción y procesamiento puede hacer constar sus datos personales al dorso.

* Marque la casilla que corresponda a su opinión: 1 muy negativa, 2 negativa, 3 normal, 4 positiva, 5 muy positiva, Ns/Nc (No sabe/no contesta).