

## **EXPERIENCIA PROFESIONAL COMO GUÍA TURÍSTICO EN PARADORES**

Fernández Víctor Miguel.

*Universidad Rey Juan Carlos, Madrid*

### **CONTEXTO DE LA EXPERIENCIA**

- Prácticas curriculares de Grado en Turismo entre el 28 de enero y el 29 de marzo de 2019 en el Parador de Turismo “Conde de Gondomar” en el municipio de Baiona, provincia de Pontevedra (Galicia, España).
- Prácticas curriculares del Máster en Dirección Internacional del Turismo entre el 8 y el 30 de agosto de 2020 en el Parador de Turismo “Conde de Gondomar” en el municipio de Baiona, provincia de Pontevedra (Galicia, España).

### **EXPERIENCIA**

El Castillo de Monte Real, situado en el municipio de Baiona (Pontevedra) es un espacio cultural estratégico de la geografía española. A partir del siglo XIX dejó de cumplir sus funciones para ser destinada a uno de los sectores económicos más importantes del mundo: el turismo. Ello se consagró bajo la transformación de la finca como residencia de ocio veraniego y de recreo, una función que sigue desempeñando en la actualidad como sede del Parador de Turismo “Conde de Gondomar”, representado uno de los establecimientos más importantes de toda la red estatal de Paradores.

Durante mis prácticas curriculares de Grado en Turismo (URJC) como recepcionista en el Parador de Baiona y ante la baja ocupación del hotel durante la temporada invernal (>10% entre semana y 40% los fines de semana), se hizo muy necesario el desarrollo de nuevas actividades para dinamizar las prácticas y sacar el máximo provecho profesional de ellas. Dentro de los Paradores de Turismo de España, se encontraba en desarrollo la segmentación diferenciada de los establecimientos estatales en base a su esencia histórica, marco natural o entorno urbano. Los Paradores “Esencia”, como el Parador de Baiona, tenían un programa denominado “vive la Historia”, que supone el desarrollo de un protocolo de realización de visitas guiadas dentro del Parador.

Ayudado por la jefatura del Departamento de Recepción, fue diseñada y organizada por iniciativa propia una ruta turística guiada alrededor del Castillo de Monte Real para lo cual hubo que planificar la ruta de 2,5 kilómetros por las murallas, los puntos de parada y visitas a zonas exclusivas (Suite Imperial, Torre del Príncipe, Huerta del Parador, etc.), el diseño de tarjetas de invitación, listado de inscripciones, así como un mapa y cuadernillos de información que eran entregados a los clientes al final de la ruta como obsequio. Como material de apoyo se contaba con un micrófono inalámbrico, altavoz portales y una tablet para enseñar a los clientes distintas fotografías históricas a lo largo del recorrido en el que, además de explicar la historia de la fortaleza, se iban mostrando los recursos turísticos culturales y naturales de Baiona a la vista desde las murallas.

Las visitas guiadas fueron inauguradas el 2 de marzo de 2019, coincidiendo con la celebración de la Fiesta de la Arribada (declarada de interés turístico internacional) y tuvieron lugar hasta el 29 del mismo mes durante las mañanas o tardes de los viernes, fines de semana y algún día lectivo en grupos máximos de 15 personas por razones de sostenibilidad, seguridad y conservación del Patrimonio Histórico, resultando en un completo éxito de afluencia a pesar de ser temporada baja. El impacto generado fue muy positivo, ya que el Parador recibió numerosas reseñas web positivas en los principales motores de búsqueda y en la encuesta interna del establecimiento.

Al año siguiente, entre el 3 y 30 de agosto de 2020, dentro de unas nuevas prácticas curriculares del Máster en Dirección Internacional del Turismo (URJC) desarrolladas en la recepción del Parador de Baiona en un período de alta ocupación veraniega (80-100%), la ruta genérica de 2019 se diversificó en 5 rutas temáticas especializadas desarrolladas en horarios amplios en mañanas y tardes durante 5 días a la semana:

- *“Un paseo por la fortaleza: La llave de los reinos de Felipe II”*. Visita circular de 1,5 horas centrada en la historia del castillo (murallas, puertas, torres, etc.).
- *“Ruta de la colonia veraniega: El legado de la Edad de Oro”*. Visita circular de 1,5h centrada en los recursos turísticos de Baiona y la tradición local del turismo.
- *“Ruta Bedriñana: La redención de Paradores”*. Visita de 1,5 horas centrada en la familia Bedriñana, su filantropía y la restauración del castillo en el siglo XX.
- *“Palacio de Monte Real: El primer Parador de España”*. Visita corta de 1h centrada en la familia Elduayen-Fontán, el antiguo Palacio de Monte Real, y finca de recreo en lo siglos XIX y XX.
- *“Experiencia romántica en la Torre del Príncipe”* (la más exitosa). Visita corta de 1h por los lugares más encantadores del castillo que culminaba con una puesta de sol desde lo alto de la Torre del Príncipe narrando poemas y leyendas.

Las rutas tuvieron una gran incidencia en el ámbito de la investigación, ya que se divulgó en primera persona la información de mis propios trabajos académicos (Trabajo Fin de Grado, Trabajo Fin de Máster), así como investigación en abierto. Igualmente, estas rutas me han permitido realizar varios descubrimientos y profundizar la investigación “in situ” de distintos aspectos relacionados con el castillo, el antiguo palacio que se encontraba allí enclavado y la construcción del actual Parador de Baiona, objeto de mi actual tesis doctoral y de varios artículos científicos publicados.

Los grupos durante esta experiencia tuvieron que reducirse debido a la COVID-19, presentado un gran balance exitoso en el que el Parador engrandeció su imagen y volvió a recibir numerosas reseñas positivas, además del bienestar de los clientes tras el duro confinamiento de meses. Casi 400 personas disfrutaron de las distintas experiencias en 2019 y 2020, incluido el personal de los Departamentos de Recepción, Administración, Mantenimiento y también la propia Dirección. Durante el congreso se propone explicar brevemente todo el proceso experiencial vivido en los años 2019 y 2020 (cómo surgió la idea, organización, desarrollo, anécdotas, etc.) y animar a otros alumnos a sacar el mayor provecho de sus prácticas curriculares en el ámbito profesional, cultural e investigador.