

UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA

FACULTAD DE CIENCIAS Y TECNOLOGIAS SOCIALES Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERIA

PROGRAMA ESPECIAL DE TITULACION DE

GUIAS OFICIALES DE TURISMO



INFORME DE EXPERIENCIA PROFESIONAL DE GUIADO EN EL MONASTERIO DE SANTA CATALINA, AREQUIPA 2017

Presentado por:

PATRICIA ESTELA HIDALGO ARDELA

Para Optar el Título de:

GUÍA OFICIAL DE TURISMO

**AREQUIPA – PERU
2017**

Dedicatoria

Dedico este trabajo principalmente a Dios y Sor Ana de Los Ángeles por haberme permitido llegar a este momento tan importante de mi formación profesional. A mi familia, en especial a mi hija Flavia, a mi madre, a mi hermana María y a todas las personas que me ayudaron en la consecución de esta importante meta en mi vida.

PATRICIA

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
RESUMEN	11
SUMMARY	12
INTRODUCCIÓN	13
CAPÍTULO I	
MARCO CONCEPTUAL	
1 RESEÑA HISTÓRICA DEL MONASTERIO SANTA CATALINA	14
2 INTRODUCCIÓN AL TEMA	15
3 CONCEPTOS RELACIONADOS CON EL GUIDISMO	16
3.1 TURISMO	16
3.2 EL GUÍA DE TURISMO	17
3.3 PERFIL DEL GUÍA DE TURISMO	18
3.3.1 CONOCIMIENTOS	18
3.3.2 IDIOMAS	18
3.3.3 ACTITUD DE SERVICIO	18
3.4 CARACTERÍSTICAS DEL GUÍA DE TURISMO	20
4 RESEÑA HISTÓRICA	20
5 MONASTERIO DE SANTA CATALINA	23
5.1 FUNDACIÓN DEL MONASTERIO	23
EVOLUCIÓN ARQUITECTÓNICA DEL MONASTERIO SANTA	
5.2 CATALINA	25
5.2.1 INVARIANTES	26
5.2.2 VARIANTES	27

DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL MONASTERIO SANTA

5.3 CATALINA	27
5.3.1 PORTERÍA	27
5.3.2 LOCUTORIOS	28
5.3.3 SALA DE LABORES	29
5.3.4 PATIO DEL SILENCIO	29
5.3.5 CLAUSTRO DE NOVICIAS	31
5.3.6 CAPILLA DEL NOVICIADO	32
5.3.7 CELDA DE NOVICIADO	33
5.3.8 ZAGUÁN	36
5.3.9 CLAUSTROS DE LOS NARANJOS	36
A) PRIMERA CELDA: CLAUSTROS LOS NARANJOS	37
B) SALA DE PROFUNDIS	38
SEGUNDA CELDA: CLAUSTROS LOS	
C) NARANJOS	39
5.3.10 CALLE MÁLAGA	40
5.3.11 CELDA DOLORES LLAMOSAS	41
5.3.12 SALA ZURBARÁN	41
5.3.13 CALLE CÓRDOVA	43
5.3.14 SALA DE HOSTIAS	44
5.3.15 NUEVA CLAUSURA	45
5.3.16 CIUDADELA CALLE TOLEDO	45
5.3.17 SEGUNDA CELDA CALLE TOLEDO	48
5.3.18 CALLE SEVILLA	48
5.3.19 CELDA DOMINGA SOMOCURCIO	48
5.3.20 CAFETERÍA	49
5.3.21 CEMENTERIO	50
5.3.22 LAVANDERÍA	50
5.3.23 BAÑERA DE SIERVAS	51
5.3.24 HUERTA Y CALLE BURGOS	51
5.3.25 CELDA MANUELA BALLÓN	52
5.3.26 CALLE BURGOS	54
5.3.27 CALLE GRANADA	54

5.3.28	SALA SANTO DOMINGO	54
5.3.29	CELDA MARÍA JOSEFA CADENA	56
5.3.30	ANTIGUA PORTERÍA	57
5.3.31	COCINA COMUNITARIA	57
5.3.32	PLAZA ZOCODOVER	58
5.3.33	BAÑERA DE MONJAS	58
5.3.34	MIRADOR	58
5.3.35	CELDA DE SOR ANA DE LOS ÁNGELES	59
5.3.36	REFECTORIO	60
5.3.37	CLAUSTRO MAYOR	60
5.3.38	CONFESIONARIOS	61
5.3.39	CELDA DE SOR JUANA ARIAS	62
5.3.40	IGLESIA Y CORO BAJO	62
5.3.41	PINACOTECA	63
5.4	PINTURAS EN EL MONASTERIO DE SANTA CATALINA	63
	PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE LA	
5.4.1	PINTURA CUZQUEÑA	63
	EL NOVICIADO Y LAS LETANÍAS	
5.4.2	LAURETANAS	64
5.4.3	EL CLAUSTRO DE LOS NARANJOS	64
5.4.4	SALA DE PROFUNDIS	64
5.4.5	CLAUSTRO MAYOR	65
5.4.6	PINACOTECA	65
A)	LA VÍRGEN CON EL NIÑO	65
	PIEDAD CON SAN JOSÉ Y SAN ANTONIO DE	
B)	PADUA	67
C)	LA DIVINA PASTORA	68
D)	EL SEÑOR DE LOS TEMBLORES	69
	RELIGIOSAS QUE DESTACARON EN EL MONASTERIO DE	
5.5	SANTA CATALINA	70
5.5.1	MARÍA DE GUZMÁN	70
5.5.2	JUANA DE SAN JOSÉ Y ARIAS	71
5.5.3	ANA DE LOS ÁNGELES MONTEAGUDO	72
A)	MILAGROS DE SOR ANA DE LOS ÁNGELES	73

B) PREDICCIONES	74
C) CARGOS	75

CAPÍTULO II

MARCO PROFESIONAL

1 ÁREA LABORAL	76
1.1 LA SERVUCCIÓN	76
1.1.1 ELEMENTOS DE LA SERVUCCIÓN	77
1.2 LA COMUNICACIÓN APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA	78
1.2.1 ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN	78
A) EMISOR	79
B) MENSAJE	79
C) CIRCUNSTANCIA	79
D) RECEPTOR	80
FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA TRANSMISIÓN DEL	
1.3 MENSAJE NO VERBAL	80
1.4 LA TRANSMISIÓN DEL MENSAJE NO VERBAL	81
A) EL GESTO	81
B) LA IMAGEN	82
1.5 TÉCNICAS DE CONDUCCIÓN	84
1.6 CONCEPTOS BÁSICOS	85
1.6.1 TURISTA	85
1.6.2 GRUPO Y FIT	86
1.6.3 VIP	86
1.6.4 TIPOS DE GUÍA	87
A) GUÍA DE MONUMENTO - PATRIMONIO	87
B) GUÍA DE MUSEO	87
1.6.5 CIRCUITOS TURÍSTICOS	87
CONCEPTOS BÁSICOS RELACIONADOS CON EL	
1.7 MONUMENTO	88
1.7.1 MONJA	88

1.7.2 MONASTERIO	88
2 DE LA ESPECIALIDAD	88
2.1 CIRCUITO CONVENCIONAL	89
2.2 CIRCUITO NO CONVENCIONAL	89
2.3 VISITAS GUIADAS TEATRALIZADAS	89
2.4 VISITAS ESPECIALIZADAS CON EL USO DE TÍTERES	91
2.5 PROCEDIMIENTOS BÁSICOS PARA HABLAR EN PÚBLICO	93
REGLAS DE ORO QUE HA DE RESPETAR EL GUÍA EN EL USO	
2.6 DE SU FUNCIÓN	94
RECOMENDACIONES PARA UN GUIADO EXITOSO DENTRO	
2.7 DEL MONASTERIO DE SANTA CATALINA	96
2.8 RECOMENDACIONES PRÁCTICAS	97
2.9 DE LA ORGANIZACIÓN DE UN SERVICIO DE GUIADO	98
2.9.1 RECEPCIÓN DEL GRUPO	98
2.9.2 PRESENTACIÓN O BRIEFING	98
2.9.3 ORGANIZACIÓN DEL DESPLAZAMIENTO	98
2.9.4 TOMA DE POSICIÓN	99
CAPÍTULO III	
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	
1 CARACTERIZACIÓN	102
2 SITUACIÓN PROBLEMA	102
2.1 TOUR INDIVIDUAL O PRIVADO	102
2.2 TOURS CON TRADUCCIÓN	103
2.3 JEFE DE GRUPO O TOUR LEADER	104
2.4 TOUR NO CONVENCIONAL	105
2.5 TOUR PARA INVIDENTES	105
2.6 TOUR PARA NIÑOS	107
2.7 TURISTA POCO INTERESADO EN LO RELIGIOSO	107

CAPÍTULO IV

LA EXPERIENCIA PRÁCTICA

	109
1 JUSTIFICACIÓN	109
2 OBJETIVOS	109
2.1 OBJETIVO GENERAL	109
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	109
3 METAS	110
4 ACCIONES	110
5 TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS APLICADAS AL GUIADO	111
6 RECURSOS	112
7 CRONOLOGÍA	112
CONCLUSIONES	113
SUGERENCIAS	114
BIBLIOGRAFÍA	115
WEBGRAFÍA	117

ÍNDICE DE FIGURAS

NÚMERO DE FOTO	LEYENDA/DESCRIPCIÓN DE LAS FOTOS	Página
Figura N° 1	Uniforme del Guía del Monasterio de Santa Catalina	19
Figura N° 2	Patio del silencio	30
Figura N° 3	Celda de Novicia	35
Figura N° 4	Hábito de Novicia	35
Figura N° 5	Claustro de los Naranjos	36
Figura N° 6	Lavadora 1era. Celda Naranjos	38
Figura N° 7	Catafalco en Sala de Profundis	39
Figura N° 8	Piano	40
Figura N° 9	Cocina en una Celda	41
Figura N° 10	Calle Córdova	44
Figura N° 11	Molde para hostias	45
Figura N° 12	Calle Toledo	46
Figura N° 13	Internado Calle Toledo	47
Figura N° 14	Calle Toledo primeras celdas	47
Figura N° 15	Calle Sevilla	48
Figura N° 16	Vajilla en Celda Dominga Somocursio	49
Figura N° 17	Lavandería 1	51
Figura N° 18	Lavandería 2	51
Figura N° 19	Piano en Celda de Manuela Ballón	53
Figura N° 20	Piano en Celda de Manuela Ballón (Vista Frontal)	53
Figura N° 21	Calle Granada	54
Figura N° 22	María de Guzmán	55
Figura N° 23	Hábito Dominico	55
Figura N° 24	Secreta Portable	56
Figura N° 25	Filtro en Cocina Comunitaria	57
Figura N° 26	Plaza Zocodover	58
Figura N° 27	Retrato Post Mortem. Sor Ana de Los Ángeles	59

NÚMERO DE FOTO	LEYENDA/DESCRIPCIÓN DE LAS FOTOS	Página
Figura N° 28	Sor Ana de Los Ángeles Monteagudo	60
Figura N° 29	Refectorio	61
Figura N° 30	Confesionarios	61
Figura N° 31	Custodia	62
Figura N° 32	La Virgen con el Niño	66
Figura N° 33	Piedad con San José y San Antonio de Padua	66
Figura N° 34	La Divina Pastora	68
Figura N° 35	El Señor de Los Temblores	69
Figura N° 36	Visita Teatralizada (Personaje Monja)	90
Figura N° 37	Visita Teatralizada (Personaje Sirvienta)	90
Figura N° 38	Títeres	91
Figura N° 39	Visita con Títeres 1	92
Figura N° 40	Visita con Títeres 2	92
Figura N° 41	Visita con Títeres 3	93

RESUMEN

El presente informe muestra el resultado del aprendizaje de una Guía de Turismo dentro del Monasterio de Santa Catalina, así como el desarrollo de una visita turística guiada dentro del mismo, aplicando para ello técnicas y conocimientos adecuados. También se narra a detalle la vida conventual del siglo XVI en la ciudad de Arequipa, y las costumbres y tradiciones de las familias de la sociedad media y alta de la ciudad.

Este trabajo busca entregar al lector el conocimiento acerca de las técnicas de guiado, a visitantes de diversos grupos sociales, condición económica y procedencias; proporcionando al lector las herramientas teóricas que pueden facilitar la adecuada manera de llegar a los turistas del Monasterio de Santa Catalina, utilizando las metodologías implementadas en el museo entre los años 2010 y 2016, para la mejora continua del guiado.

Este informe es producto de la experiencia de 28 años de trabajo como guía dentro del Monasterio de Santa Catalina. Logrando así, la mejora continua en las técnicas de guiado e innovando en métodos de conducción adecuados a la realidad del turista.

SUMMARY

The present report shows the result of the learning of a Tourism Guide within the Monastery of Santa Catalina, as well as the development of a guided tour within the Monastery, applying appropriate techniques and knowledge. It also tells in detail the conventual life of the sixteenth century in the city of Arequipa, and the customs and traditions of the families of the middle and upper society of the city.

This work seeks to provide the reader with knowledge about the techniques of guidance, visitors from various social groups, economic status and provenances; Providing the reader with the theoretical tools that can facilitate the adequate way to reach the tourists of the Monastery of Santa Catalina, using the methodologies implemented in the museum between 2010 and 2016, for the continuous improvement of the guide.

This report is the result of 28 years of experience as a guide within the Monastery of Santa Catalina. Achieving thus, the continuous improvement in the techniques of guidance and innovating in methods of conduction adapted to the reality of the tourist

INTRODUCCIÓN

Se inicia el presente trabajo describiendo en el primer capítulo, las técnicas que se aplican en el guiado, desde el manejo de grupos, la postura al hablar, hasta la actitud de servicio al turista. Asimismo se realiza una breve reseña histórica del Monasterio de Santa Catalina, una descripción de su infraestructura y sus principales piezas de arte, entre enseres y pinturas.

En el segundo capítulo se trata sobre el quehacer profesional, referido la labor del guía profesional del Monasterio de Santa Catalina, la comunicación aplicada a la visita turística, el lenguaje no verbal y las reglas de oro del guía.

En el tercer capítulo se expone el ámbito laboral en la que se desempeña la labor del guiado, que en este caso es el Monasterio de Santa Catalina; la duración del guiado, los tours diferenciados a personas con discapacidad y estudiantes.

El cuarto capítulo, explica las problemáticas frecuentes dentro del guiado y las soluciones que se aplican. La experiencia profesional de recopilación de información durante más de 28 años de trabajo en el ejercicio del guiado del Monasterio Santa Catalina, ha facilitado poder diseñar y poner en práctica técnicas propias en conducción y manejo de grupos; lo que se explica en este capítulo.

Finalmente las conclusiones y sugerencias como aporte del presente trabajo.

CAPÍTULO I

MARCO CONCEPTUAL

1. RESEÑA HISTORICA DEL MONASTERIO DE SANTA CATALINA

Ubicado al Sur del Perú en el departamento de Arequipa. La ciudadela ocupa un terreno de 20.426 metros cuadrados y está absolutamente aislada de la ciudad a pesar de que se ubica en el corazón de la ciudad.

Este complejo turístico religioso fue fundado en 1579, por María de Guzmán el 10 de setiembre de 1579, autorizado por el Virrey Francisco de Toledo y el Obispo del Cuzco Sebastián de la Lartaún, bajo la orden Dominica.

Fue construido como una pequeña ciudad, ampliada en el siglo XVII., su distribución es similar a la que tuvieron los primeros barrios de la ciudad de Arequipa. Las pequeñas calles y claustros están llenas de vida, adornadas por coloridas flores y los tonos alegres del color de sus paredes. Los callejones estrechos llevan a las diversas partes del convento que atraviesan por pintorescos sitios y viejos livings con mobiliario original.

2. INTRODUCCIÓN AL TEMA

El presente informe muestra el resultado del aprendizaje de una Guía de Turismo dentro del Monasterio de Santa Catalina, así como el desarrollo de una visita turística guiada dentro del mismo, aplicando para ello técnicas y conocimientos adecuados.

Busca por lo tanto enlazar hechos históricos con el contexto social y su realidad utilizando las técnicas de guiado, implementadas en el Monasterio de Santa Catalina para el guiado a visitantes de diversos grupos, sociales, condición económica y procedencias; proporcionando así, las herramientas teóricas que pueden facilitar la adecuada manera de llegar a los turistas del Monasterio de Santa Catalina, dominando el idioma necesario, a la vez que es capaz de hacerle conocer hechos de la realidad actual y otros tiempos.

Este informe, es producto de la experiencia lograda durante 28 años guiando en el Monasterio de Santa Catalina; el cuál se encuentra abierto al público desde hace 47 años. Dicho monumento cuenta con más de seis callecitas en su interior, una plaza, cementerio, jardines, huerta, más de ochenta casitas; todo en un área total de 20,426 metros cuadrados. Dado que es una ciudad convento única en el mundo, es grato y satisfactorio dar a conocer a través de una visita guiada a turistas locales, nacionales y extranjeros.

3. CONCEPTOS RELACIONADOS CON EL GUIDISMO

3.1. TURISMO

Las diferentes disciplinas relacionadas con el turismo lo definen así:

Desde el punto de vista de la ciencia económica el turismo es un servicio.

Para las ciencias geográficas, son los desplazamientos de personas de un punto a otro de la superficie terrestre.

Desde la perspectiva legal, es el ejercicio del derecho a la libertad individual de tránsito que tienen las personas.

Si lo enfocamos desde el aspecto de la sociología, el turismo es una oportunidad para colmar las necesidades que suelen dejarse de lado cuando el individuo se encuentra entregado a su vida de trabajo¹

'El turismo es un fenómeno social de carácter complejo, que puede ser interpretado de distintas formas, según sea la función que en un momento dado, tengan las personas relacionadas con él. Es el conjunto de relaciones y fenómenos producidos por el desplazamiento y permanencia de personas fuera de su lugar normal de domicilio, motivados fundamentalmente por una actividad no lucrativa".

Es una forma particular del uso del tiempo libre y una forma especial de recreación". 'Es una actividad relacionada con la educación, el placer y la recreación".

¹ACERENZA, Miguel Ángel(1995)ADMINISTRACION DEL TURISMO Vol. 1 Conceptualización y Organización- Editorial Trillas S.A. de C.V. Tercera reimpresión. México. 1995.Pg. 25

En ese sentido el turismo puede ser clasificado en turismo nacional y turismo internacional, identificando los desplazamientos realizados por los residentes de un país dentro de los límites geográficos de su propio territorio y los desplazamientos efectuados hacia otro país distinto de su residencia habitual:²

3.2. EL GUÍA DE TURISMO

Una definición académica de Guía nos indicaría que se trata de aquel profesional cuya misión fundamental consiste en acompañar a los turistas en sus visitas a lugares determinados o ante unos monumentos concretos.

El guía, es mucho más que un mero acompañante o un orientador. Se trata de un artista que sabe conferir color y calor a un paisaje, de un mago capaz de dar vida a piedras milenarias, de un acompañante que consigue que los desplazamientos más largos parezcan cortos, de un profesional en definitiva que hace posible que nos sintamos como en nuestro propio hogar en el interior de un rascacielos hotelero, de una chaina magrebí o de una choza africana. El Guía por tanto precisa de un alto nivel de formación, de una preparación técnica que debe actualizar continuamente, de unas características psicológicas que le capaciten para trabajar con distintas tipologías de personas y también de un profundo conocimiento de todo aquello que enseña³

Un guía no es ni debe ser solo un pozo de conocimientos y datos, sino

²ACERENZA, Miguel Ángel (1995). Op. cit. Pag. 49-50

³ESPUÑA Gaspar. PRÓLOGO Pg. 9 (1996): Asistencia y Guía a Grupos Turísticos editorial Síntesis S.A. España Pag. 11

alguien que poseyendo la necesaria información cultural, es capaz de transmitirla de manera clara y amena, basándose en las técnicas de comunicación, armonizándola con una correcta coordinación, a nivel práctico, de todos los elementos que intervienen en la prestación del servicio turístico y considerando en todo momento la dinámica más adecuada al grupo que asiste⁴

3.3. PERFIL DEL GUIA DE TURISMO

La profesión del guía surge a la sombra de los principales monumentos y recursos turísticos en las áreas receptoras de visitantes. En un principio surgió de una vocación espontánea y esté basada principalmente en tres pilares básicos:

3.3.1. Conocimiento.

- a) Culturales: Datos, fechas, recursos turísticos, temas genéricos.
- b) Prácticos: Horarios, cambio de moneda, Técnicas de comunicación, dinámica de grupos.

3.3.2. Idiomas.

Nivel Adecuado

2.3.3 Actitud de Servicio

Predisposición. Sonrisa. Amabilidad. Lenguaje corporal.⁵

⁴PICAZO Carlos (1996): Asistencia y Guía a Grupos Turísticos Pág. 11

⁵Ibid: Pág. 13.

Figura N° 1. Uniforme del Guía del Monasterio de Santa Catalina



Fuente: Archivo personal PEHA. Fecha: Junio 2017.

3.4. CARACTERÍSTICAS DEL GUÍA DE TURISMO

Debe poseer vocación de servicio

- a) Debe poseer valores de ética, justicia, veracidad y solidaridad.
- b) Debe saber conducirse con tino, dignidad, lealtad, energía y firmeza.
- c) Desarrolla una visión crítica y analítica que le permite liderar un grupo y tomar decisiones.
- d) Establece una buena y correcta comunicación tanto en los idiomas del turista como en el local.
- e) Se expresa con fluidez y claridad, empleando el tono de voz adecuado.
- f) Debe ser sociable y tener disposición para trabajar en equipo.
- g) Posee conciencia turística.
- h) Aplica técnicas de conducción grupal.
- i) Posee buen nivel cultural, contribuyendo a la buena imagen del país.
- j) Presta servicios de orientación, conducción, asistencia y acompañamiento al turista.
- k) Conoce las principales manifestaciones culturales, ancestrales y contemporáneas de la realidad peruana, así como los principales estilos de arte y artesanías del Perú.

4. RESEÑA HISTÓRICA

Arequipa que fue fundada en 1540 por Manuel García vivía la época colonial y para fines de albergar a las jóvenes criollas con vocación y además con fines de ornato de ciudad se convoca a la sesión del cabildo el 22 de octubre de 1568,

entre otros muchos temas se trató de la petición de la fundación de un convento de monjas.

Los personajes que integraban este cabildo fueron: Gaspar Hernández, Juan Ramírez Zegarra, Juan de Castro Figueroa, Hernando de Almonte. Antonio Llanos, Alonso de Luque Gómez Hernández y Hernán Bueno.

Obtuvieron las licencias de las autoridades civil y eclesiástica en 1568, y nombraron las personas que deberían encargarse de conseguir los fondos necesarios para la creación del monasterio, acordándose dedicarlo a Santa Catalina de Sena y su denominación "Nuestra Señora de la Gracia".

El entusiasmo de las personas allí reunidas. Determinó que de inmediato se nombrase a Juan de Quiroz Viles, como cobrador y tenedor de mandas y mayordomo de la ciudad.⁶

Con el dinero reunido de las limosnas del vecindario, el Cabildo comisionó en sesión del 22 de octubre de 1568 al Corregidor Hernando del Almonte, para que gestione la compra de las casas existentes en el lugar escogido y que ofrecía en venta Don Alonso de Galleguillos por intermedio de su esposa Doña Cecilia Villegas que vivía en Arequipa según escritura fechada en el mismo año, consta que el escribano Gaspar Hernández hizo la escritura de dos casas que la señora de Galleguillos las vendía a nombre de su esposo por la suma de 2.500 pesos, haciendo la donación de su parte con la condición que recibiera a su hija Juana Galleguillos como monja en el monasterio.

⁶ ZEGARRA LOPEZ, Dante (1985) MONASTERIO DE SANTA CATALINA. Pub. Editorial Desa. S.A. Arequipa Págs. 23-24

El Corregidor y los demás comisionados aceptaron las condiciones firmaron la escritura, recibiendo además las cantidad de 937 pesos en calidad de dote para que ingrese al monasterio como monja su hija Doña Juana Galleguillos.

Para realizar las obras del Monasterio fueron nombrados el Alcalde Juan de la Torre y Gómez Hernández y Francisco Espinoza quienes deberían encargarse de la disposición y trazo para la construcción de viviendas y capilla.

En sesión del 29 de octubre de 1568, se ofreció voluntariamente Don Pedro López de Ayala natural de Burgos (España), a viajar con sus propios medios a España para recabar de su majestad la Real Cédula y de su Santidad, las Bulas Breves indispensables para la creación del monasterio. El cabildo aceptó este ofrecimiento y expidió los poderes correspondientes.

En sesión del 3 de enero de 1569, el cabildo volvió a tratar sobre las obras que se estaban realizando y que las casas adquiridas no eran suficientes para completar el proyecto acordándose comprar la casa de Don Lucas Martínez Begazo y otras tres más contiguas a las anteriores por la cantidad de 1.600 pesos. El Corregidor Ramírez Zegarra recibió el encargo de efectuar las compras el 26 de enero de 1569 nombrándosele como veedor y a Juan de Quiroz Viles lo nombraron mayordomo.

Insistiendo en su creación el Cabildo continúa preocupándose del monasterio en proyecto. Así consta en un documento público inscrito en la Escribanía de Gaspar Hernández que en 1576 lo afirmaron: García Gutiérrez de Escobar, Alonso Luque, Luis Rodríguez de Orihuela, Fernando Almonte, Juan de Quiroz,

Juan de Castro, Luis Cornejo como regidores. Esta comisión se dirigió al Obispo del Cusco Sebastián Lartaún ya que en ése entonces Arequipa pertenecía a ése Obispado.

El corregidor Juan Ramírez Zegarra y el albañil, maestro desconocido en Arequipa, Gaspar Báez suscribieron una escritura para llevar a cabo la ejecución de las obras del monasterio de monjas que llevaría la advocación de nuestra Señora de la Gracia.

Luego de la compra de los solares, a los esposos Galleguillos•Villegas y otro por mitades a María y Francisca India la compra de un nuevo solar, dio al monasterio propiedad de lo que ahora llamamos "manzana".

Juan Crespo era propietario del último solar adquirido por el monasterio y lo vende el 2 de diciembre de 1570, en un valor de 500 pesos.⁷

5. MONASTERIO DE SANTA CATALINA

5.1. FUNDACIÓN DEL MONASTERIO

Fué el virrey Toledo, quién el día 7 de enero de 1576, dió la licencia necesaria para que se haga y pueda acabar el dicho monasterio de monjas en la ciudad de Arequipa".⁸

La capitulación entre el cabildo, justicia y el regimiento de la ciudad de Arequipa y Martin Abad de Usánsolo, vicario del obispo, se otorgó por escritura pública que quedó asentada ante el escribano del cabildo Gaspar

⁷ ZEGARRA LOPEZ, Dante. Op. cit. Págs. 34, 39, 41

⁸ Ibid. Págs. 39

Hernández, el 10 de setiembre de 1579.⁹

Mientras encaminaban estas gestiones intervino Doña MARIA ALVAREZ de CARMONA Y GUZMAN Vda. de GUTIERREZ de MENDOZA. Esta distinguida dama, muy joven y viuda y de admirable belleza, convencida por las predicaciones de las misiones de los padres jesuitas, inició una campaña para convencer a las personas piadosas y a las mujeres solteras para que la acompañen a fundar el monasterio.¹⁰

En el mes de agosto del año 1579, mediante escritura cedió sus bienes para la construcción del monasterio.

Esta donación constituida por cuantiosos bienes determinó que el Obispo del Cusco Sebastián de Lartaún autorizara la fundación del monasterio el 16 de julio de 1579. Encomendando al entonces Vicario de Arequipa, Don Martin Abad de Usánsolo para que con las generalidades necesarias lo representase y pudiese recibir en el monasterio como fundadora a Doña María Álvarez de Carmona y Guzmán Vda. de Gutiérrez de Mendoza, dictando el respectivo despacho para su profesión religiosa el 13 de setiembre de 1579.¹¹

Cumplido todos los trámites el 2 de octubre de 1580, se realizó la solemne ceremonia canónica de fundación del monasterio de Santa Catalina, según las reglas de San Agustín y constituciones de Santo Domingo, dedicándose la capilla a Nuestra Señora de la Gracia.

⁹ ZEGARRA LOPEZ, Dante Op cit. Pgs. 41

¹⁰ Ibid. Pgs. 40

¹¹ Ibid. Pgs. 59

Fueron las primeras monjas de este santo recinto: María de Guzmán, Ana Gutiérrez. Ana de Jesús y Juana de Galleguillos.¹²

El Convento de Santa Catalina fue oficialmente abierto al público el 15 de agosto de 1970, aniversario de la fundación española de Arequipa luego de 391 años de clausura. Las obras fueron entregadas al entonces alcalde de la ciudad Sr. José Luis Velarde Soto. Durante nueve meses que fue el tiempo de trabajo de restauración, se contó con 200 a 300 alarifes, herreros obreros y carpinteros calificados. A la cabeza estuvo el maestro de obra Mario Flores y los especialistas Mario León Linares (electricidad) Luis Bueno Málaga (carpintería) y Adrián Medina (pintura). Los hermanos García Quinto. Españoles vinieron para la restauración de la Compañía de Jesús, se encargaron de la restauración de las pinturas murales bastante deterioradas del Claustro de los Naranjos y del Claustro Mayor.¹³

5.2. EVOLUCIÓN ARQUITECTÓNICA EN EL MONASTERIO DE SANTA CATALINA.

Hablar del Monasterio de Santa Catalina es un honor, podemos afirmar que Santa Catalina es producto de una serie de detonantes únicos que se dieron durante la colonia y el virreinato del Perú.

Al principio el monasterio tuvo muros de cal y canto paredes con relleno de cajón se utilizó canto rodado y sus principales portadas estaban constituidas

¹² ZEGARRA LOPEZ, Dante. Op. cit. Pgs. 26, 61 y 62

¹³ BEDOYA FORGA, Eduardo, (2009) PUERTA ABIERTA ENTRE DOS MUNDOS. Impresores Editores y Servicios Gráficos S.A. Impresa Arequipa. Pg. 88.

de tufo volcánico, ignimbrita, con sencillos techos de par y nudillo paja entretejida ensamblados con una argamasa de barro terminando en tejas interiormente sus construcciones tenían vigas de madera sujetas con piel de auquénidos humedecidas previamente para que al momento de secarse sujeten bien la estructura ejerciendo presión.

Posteriormente aparecen en el siglo XVI las primeras bóvedas de sillar, utilizadas principalmente en edificaciones eclesiásticas para luego generalizarse en el ámbito civil.

Ya para el siglo XIX se recurre a la utilización de los rieles del ferrocarril de Mollendo-Arequipa para reemplazar los techos dañados debido a los terremotos de 1784 y 1868.

Es así que tenemos de que dentro de la tipología de los edificios conventuales, para los conventos femeninos del siglo XVI. Existen características: invariantes y variantes.

5.2.1. Invariantes: Que no cambian. Como son:

- a) Clausura Absoluta: Cerca y claustro. Grandes cercas rodean los recintos muy altas. Pocas puertas.
- b) Vida Contemplativa: Dedicada a la oración permanente
- c) Claustros: Como recintos de acogida a una población con dificultad de inserción social. Elemento organizado de crecimiento espacial cerrado para afuera y abierto para adentro.

d) Equipamiento Urbano:

Consta de: Sala Capitular, Refectorio, Sala Miserere, Locutorios, Iglesia y Coros, Celdas.

5.2.2. Variantes: Que cambian, según:

a) Orígenes y Causas de Fundación

b) Ubicación Geográfica: En el caso de Santa Catalina (1579), la razón principal para su fundación fue el Ornato de la ciudad y otra el grado de protección a la rama femenina en el área urbana.

c) Época de Fundación

d) Desarrollo y evolución de la misma arquitectura. Existen otras variantes: Según la veneración.¹⁴

5.3. DESCRIPCION DETALLADA DEL MONASTERIO DE SANTA CATALINA.

5.3.1. Portería: Para visitar el Monasterio de Santa Catalina en forma ordenada, la Empresa Promociones Turísticas ha señalado con flechas el recorrido y en el boleto de entrada se encuentra impreso el plano del monasterio.

Al ingresar al monasterio, lo primero que se visita es la tienda de recuerdos para observar por fuera las salas destinadas a los "locutorios" donde las visitas que deseaban hablar con las "monjas se ubicaban para charlar a través de una doble rejilla de madera.

¹⁴RIOS VIZCARRA. Gonzalo(2014)SEMINRARIO "ACTUALIZANDO NUESTROS CONOCIMIENTOS PARA LA EXCELENCIA EN EL SERVICIO" Promoción Turísticas del Sur S.A Perú, Arequipa 2014

Antes de ingresar a la Sala de Portería, por el lado de afuera se encuentran los tornos que servían para transportar los objetos que ingresaban al monasterio o los que del monasterio salían al exterior.

La puerta de ingreso a la "Portería" fue abierta oficialmente con Licencia Papal, después de 391 años, el 15 de agosto de 1970. En esta sala se encuentra una pintura de la reverenda Madre Sor Ana de los Ángeles Monteagudo y Ponce de León. Monja de excelentes virtudes que este por ser canonizada, en la parte baja del altar se encuentra la descripción certificada de uno de sus milagros, también se exhiben algunos cuadros de pintura de la escuela cusqueña.

5.3.2. Locutorios:

Pasando al interior del monasterio, sobre la izquierda se encuentra los locutorios" que se dividen en dos partes. El primer locutorio, que es una pequeña sala para recibir las visitas de las mojas Prioras o del consejo en el que también está instalado un torno. Formando un ángulo están los 'Locutorios de la comunidad en una larga sala con "claraboyas" cubiertas con piedra de Huamanga (Ayacucho). Estos 'Locutorios' en número de cinco y un torno eran utilizados por la comunidad. Cabe destacar que las monjas que recibían visitas colocaban una cortina para tapar la rejilla y ellas permanecían cubiertas con un velo negro.

Al momento de recibir visitas, las monjas de la comunidad debían

contar con la presencia de una monja escucha, que fiscalizaba que regalos podían ingresar al monasterio y escuchar parte de la conversación de las monjas mismas.

5.3.3. Sala de Labores:

Saliendo de los "Locutorios a la izquierda se encuentra la "Sala de Labores" la única sala del monasterio que tiene el techo plano. Anteriormente tenía un techo de tumbadillo, con esteras y argamasa de paja y cal pero esta fue destruida en el terremoto del año de 1868. Por ser esta sala de mucha utilidad para que las monjas ejecuten sus trabajos de bordados y costuras y por estar cerca de la portería, reconstruyeron el techo y para ello se utilizaron rieles del ferrocarril de Arequipa. En esta sala se encuentra un juego de muebles artísticamente tapizados y la escenificación de la última cena. Además se puede apreciar las huellas de la decoración con la que cuenta el piso dando la impresión de una gran alfombra.

5.3.4. Patio del Silencio:

En medio de los dos patios hay dos arbotantes apoyados en contrafuertes que adquieren fuerza para contrarrestar los empujes de otros elementos. En el segundo arbotante se encuentra grabado en bajo relieve la palabra SILENCIO, que nos recuerda que visitamos un Monasterio de monjas de vida contemplativa, es decir el abstenerse totalmente de las cosas mundanas y basan su vida de perfección en el

silencio, la oración y el trabajo.

Figura N° 2. Patio del Silencio



Fuente: Archivo personal PEHA. Fecha: Abril 2017.

A este patio venían las monjas a orar y leer la Biblia después de escuchar la santa misa.

El sistema de la arquitectura arequipeña es perfecta y como consecuencia de la existencia del sillar, material volcánico admirable para la construcción, la naturaleza de la construcción descansa en el enorme espesor de sus muros anchos, que son una necesidad para soportar los arranques de las bóvedas.

El estilo de arquitectura es mestizo, notándose tres influencias definidas: en el piso de este patio hecho de sillar y canto rodado, que simula un tablero de ajedrez, vemos la influencia árabe y morisca que

procede de la arquitectura castellana y andaluza, y esa moda se impone en Arequipa en el siglo XVIII.

Del mismo modo en el patio encontramos una tinaja de vino, que aquí llamamos chomba que nos recuerda nuestro origen inca.

5.3.5. Claustro de Novicias:

Cruzando el patio que tiene un jardín al centro, se encuentra la entrada al "Claustro del Noviciado". Este claustro de sencillas arquerías, adornos en las paredes con cuadros de pinturas de los pasajes de las "Letanías Lauretanas del Santísimo Rosario", y alrededor se encuentran siete celdas que servían de vivienda a las "novicias". Las celdas tienen alacenas y un altar donde colocaban al santo de su devoción. Cabe destacar en la arquitectura de estas pequeñas celdas, un arco de medio punto, debajo del cual colocaban su tarima para dormir. En todas las celdas del monasterio se observa este detalle, lo hacían construir para protegerse de los continuos movimientos sísmicos a que estaba sometida Arequipa por estar situada en una zona volcánica.

Las niñas ingresaban a la edad de doce años y debían pasar por un periodo de prueba de uno a cuatro años, debiendo pagar cien pesos por cada año de noviciado. Dinero que era usado para su manutención y luego al momento de profesar como monjas pagaban de mil a dos mil cuatrocientos pesos de plata ensayada, es decir plata sin aleación.

El ingreso al Monasterio se daba más por tradición que por vocación

verdadera salvo excepciones en cada familia: el hijo mayor tenía derecho de mayorazgo, debía casarse para obtener la herencia respectiva y el segundo debía ser militar o religioso, en este caso para rezar por la familia, y en el caso de las mujeres, la segunda hija debía ser quien siguiera con la vida religiosa.

Este claustro fue construido entre 1805 y 1808, en el priorato de Sor Clara de San Juan Arismendi y se encuentra decorado con las 55 letanías lauretanas, que son pequeñas oraciones dirigidas a la Virgen María. Estas pinturas datan de la primera década del siglo XX, todos son lienzos pintados con pigmentos naturales.

En cuanto a la arquitectura podemos decir que los arcos de crucería poseen influencia árabe y se aprecia el uso simultáneo del ladrillo y el sillar esta influencia tuvo sus inicios a mediados del siglo XVII.

5.3.6. Capilla del Noviciado:

Esta capilla sufrió serios daños con los terremotos de los años 1958 y 1960 los cuales destruyeron gran parte de su arquitectura, el altar de estilo neoclásico se ha reconstruido tomando en cuenta los planos originales, las columnas romanas con capiteles corintios simulan los del Partenón griego construido en sillar pulido y pintado semejando el mármol. En el altar mayor se encuentra la Virgen de las Angustias y en la parte superior el Cordero Pascual, más arriba se puede leer la frase que dice: "Venid a mi hijas mías", y en la parte inferior otra frase que

dice: Quien como Dios" y la tercera frase sobre la imagen de Santa Catalina esta dice: "Hija dadme tu corazón". Estas frases servían para ayudar a las novicias en su elección, al momento de profesar se les formulaba tres preguntas: ¿Quieres profesar? ¿Quieres ser monja? ¿Alguien te obliga? Si las respuestas eran satisfactorias podían profesar de lo contrario permanecían por más tiempo hasta estar seguras de su decisión. Se puede ver también la imagen de Cristo, Jesús Cautivo, de estilo sevillano del siglo XVII, la característica es la expresión dolorosa, la tez bastante pálida y la utilización de mucho color rojo como la imitación de la sangre de Cristo. Los ojos son de vidrio lo que simula una mirada profunda, posee un paladar de espejo y dientes de marfil al igual que los cabellos naturales.

Se puede ver también la estatua de Santa Catalina de Siena, ella fue la Santa a quien le tenía mucha fe la fundadora María de Guzmán. Santa Catalina nació el 24 o 29 de abril de 1347, vivió 33 años, falleció el 24 ó 25 de marzo de 1380, ella fue la penúltima de 25 hermanos, Santa Catalina decidió seguir la vida religiosa de la orden Dominica desde la edad de 7 años ella no logró ser monja de clausura, pero fue monja terciaria, conocidas así por practicar la vida conventual sin recluirse en el claustro. Es declarada santa en el año 1461 por el Papa Pio II.

- 5.3.7. Celda del Noviciado: Esta es solo un modelo de las celdas de las novicias. Posee un arco y debajo de este un camastro por supuesto que ellas dormían sobre colchones y algunas veces sobre pieles de animales,

Además se puede observar las alacenas para guardar sus prendas personales y también hay una hornacina para el santo de su devoción. La celda siempre se encontraba cerrada y con la ventana abierta para que cuando pasare la maestra de novicias pudiese observar lo que la joven estaba haciendo dentro, ventanas permitían el paso de los alimentos a las habitaciones, podían conversar entre ellas pero lo mínimo para no interferir en su formación. En la habitación tenemos un maniquí que muestra el hábito de la novicia que es totalmente blanco. Ninguna de las celdas posee servicios higiénicos, para la época se estilaba tener un bacín con tapa debajo de la cama y para deshacerse del contenido tenían las acequias que corrían en dos sectores del convento (Claustro del Noviciado y calle Sevilla).

- El ajuar de la novicia: consistía en dos hábitos, una capa, dos túnicas de cañamazo, dos jubones (faldones), dos tocas y dos pares de chapines (botines de cuero) una cuja de madera (tarima), dos colchones, cuatro sábanas, dos frazadas, una colcha, una alfombra pequeña, una mesita pequeña, una silla, una caja, un cofre pequeño, una bacinica, cuatro pares de botines y diez varas de ruan (tela de lana).

Figura N° 3. Celda de Novicia



Fuente: Archivo personal PEHA. Fecha: Abril 2017.

Figura N° 4. Hábito de Novicia



Fuente: Archivo personal PEHA. Fecha: Abril 2017.

- 5.3.8. Zaguán: Al cruzar este pasaje las religiosas ya habían decidido su destino y las jóvenes novicias eran recibidas por las monjas profesas para ingresar al siguiente claustro. Se observa una imagen, la del BUEN PASTOR y una cruz de fierro colocada aquí en ocasión al cambio de siglo (1900 - 1901).
- 5.3.9. Claustro de los Naranjos: El claustro debe su nombre a la presencia de cinco arboles de naranja. Fue construido en el año 1738 siendo priora la madre Sor Ignacia de la Cruz y Barreda. Las tres cruces del centro hacen referencia al Calvario. Este claustro está decorado con LOS EMBLEMAS DEL AMOR DIVINO, que era preciso que la religiosa observara para perfeccionar su VIDA ESPIRITUAL. Los ejercicios espirituales que estos cuadros señalan son tres: vía iluminativa que está relacionada con el reconocimiento de nuestros pecados la vía purgativa que habla sobre la limpieza de nuestra alma a través de la oración y la vía unitiva que nos habla de la unión con Dios.

Figura N° 5. Claustro de Los Naranjos



Fuente: Archivo personal PEHA. Fecha: Abril 2017.

- a) Primera Celda Claustro de los Naranjos: Esta es una celda de religiosa profesa, el origen masivo de estas celdas intrusas está vinculado con las destrucciones de la ciudad por los terremotos, las torrenciales lluvias y la erupción del volcán Huaynaputina en 1600. Al perder el monasterio sus ingresos económicos debido a los desastres naturales, los familiares de las religiosas construyeron estas celdas que permitían vivir a dos o tres religiosas y su servidumbre. Es así que los familiares de las religiosas comienzan a reconstruir el monasterio pero no para toda la comunidad sino para sus hijas. En esta celda observamos tres arcos para tres monjas, en la habitación principal el altar con una antigua representación del Cordero Pascual y el Libro de los Siete Sellos. Igualmente al fondo se ve el cuarto de la doncella donde ahora tenemos una lavadora de 1852. Luego tenemos la cocina que nos presenta huellas de hollín debido al constante uso y los tours nocturnos, donde recreamos como si estuvieran funcionando a la vez se encienden los candiles o quinqués. Solían criar cuyes para su alimentación debajo de sus cocinas ya que eran lugares muy calientitos. También observamos que el acceso a las gradas y terraza ha sido clausurado para evitar accidentes, pero en su época eran terrazas para secar la ropa.

Figura N° 6. Lavadora primera celda claustro de los Naranjos



Fuente: Archivo personal PEHA. Fecha: Abril 2017.

- b) Sala de Profundis: Era la sala donde eran veladas las religiosas fallecidas. El nombre de la sala se relaciona con el salmo 129 que dice así: De Profundis clámate Deo...que en castellano quiere decir: "De las profundidades te clamo a ti Señor". Ahora en esta sala se observa dos catafalcos: en el primero se velaban a las monjas del Consejo y en el segundo a las demás. Hay retratos de religiosas a ambos lados de la sala con los ojos cerrados y el rostro pálido características como ya que todas fueron retratadas post mortem. Ellas pensaban que retratarse en vida era pecado de vanidad, por eso mientras las velaban en un lapso de 24 horas venía un pintor autorizado a retratarlas. Algunas religiosas tienen una palma en la mano, que representa el báculo, fueron prioras en alguna época y las

que tienen un tocado de rosas murieron ocupando el cargo.

Figura N° 7. Catafalco en Sala Profundis



Fuente: Archivo personal PEHA. Fecha: Abril 2017.

- c) Segunda Celda Claustro de los Naranjos CELDA REPUBLICANA:
Esta celda que es un poco más grande que la anterior se aprecia que cada familia construía según sus posibilidades económicas. Empezamos por la habitación en la cual nos encontramos que parece ser, es la sala de visitas entre religiosas aquí es donde tenían vida social, más bien no podían invitar a las novicias, las reuniones eran solo entre religiosas profesas. La siguiente habitación es el dormitorio, con todo dispuesto para el aseo personal. La limpieza era con esponjas jabón y agua pero vestidas nunca totalmente desnudas debían cubrir su cuerpo con una túnica blanca. Siguiendo habitación: otro dormitorio pero cuenta con un piano parece ser que las religiosas se instruían unas a otras en el arte de hacer música. Este piano está compuesto por una caja de resonancia a la que se le ha agregado un teclado de cuerdas percutidas por el sistema de

clasificación tradicional y según la clasificación de HornbostelSachs, en el cual las teclas percuten con martillos de acero forrados de fieltro produciendo el sonido; el piano es un cordófono simple.

Figura N° 8. Piano



Fuente: Archivo personal PEHA. Fecha: Abril 2017.

5.3.10. Calle Málaga: Todas las calles del monasterio llevan nombre de ciudades españolas, los cuales datan de 1940 cuando el ex rector de la Universidad San Agustín CARLOS DIEGO GIBSON, al visitar el monasterio con permiso especial del Obispo, ingresó con el fin de tomar las primeras fotos del convento actual y al ver su arquitectura colonial le recordó la similitud de éstas calles a ciudades de España y es así que sugirió los nombres que hoy llevan.

5.3.11. Celda DOLORES LLAMOSAS: Básicamente todas las celdas tienen los mismos elementos: una hornacina, una alacena, un arco para colocar la cama. Muchas de ellas tienen rasgos especiales y distintivos. Aquí destaca la presencia de un horno hecho de barro. Las religiosas eran famosas por la elaboración de pastelillos, panes y pasteles. En la habitación de al fondo se muestran en la alacena bacines de siglos pasados destacando entre ellos uno fabricado *en* Londres 1905.

Figura N° 9. Cocina en una celda



Fuente: Archivo personal PEHA. Fecha: Abril 2017.

5.3.12. Sala Zurbarán: Antes de ingresar a la sala se observa sobre el dintel de la puerta el stigma (escudo distintivo para reconocer a un obispo) del sexto obispo de Arequipa Pedro de Ortega y Sotomayor quien donó el dinero para la construcción de esta sala e hizo cercar el Monasterio en

el siglo XVII. En esta sala observamos diez arcos debajo de los cuales se ubicaban los camastros ya que esta sala funcionó como la Enfermería del Monasterio. Actualmente es un pequeño museo donde se exhiben algunos trabajos, pinturas y objetos de las religiones. Se llamó a esta sala Zurbarán, pues se creía al principio que el cuadro que representa al arcángel San Miguel fue pintado por ese artista pero ahora se sabe que sólo en Lima en el Convento de San Francisco se encuentra la colección de arcángeles pintados por el maestro FRANCISCO DE ZURBARAN, debido a la confusión es que se quedó con el nombre de sala Zurbarán. En el caso de requerir la presencia de un médico (varón) éste ingresaba en ocasiones especiales y con permiso del obispo para tratar a las religiosas.

En la sala actualmente se puede apreciar empezando por la derecha; una hornacina con la imagen de la Virgen de la Merced, primera vitrina; una colección de Niños Manuelitos estilo cuzqueño, vestidos y decorados con hilos de oro y cabellos de las religiosas. Segunda vitrina; Imaginería vestida y decorada por las madres de santa catalina.

Tercera vitrina : sacras y misales escritos en latín y con marco de plata utilizados en misa .Cuarta vitrina; Casullas, capa pluvial y mitra de obispos bordados en hilos de oro y plata .Quinta vitrina; elementos utilizados en la elección de madre superiora hechos de plata fina, al centro de la sala el Cuadro del Arcángel San Miguel: que tiene la particularidad de seguirnos con la mirada cuando fijamos la vista en

él. Sexta vitrina; porta copones, porta cálices e incensarios elaborados en seda y bordados en oro y plata por las madres de santa catalina, también destaca el cuadro de San Jerónimo Penitente e imágenes que representan a la virgen María en diferentes momentos de su vida; María cuando era niña en su cuna, cuando era adolescente, cuando era mamá, cuando pierde a su único hijo y la dormición de María, todas las figuras finamente vestidas y decoradas por la religiosas. Novena vitrina y ultima; una imagen que representa la entrada triunfal de Jesús en Jerusalén el Domingo de Ramos, también vestido y decorado con cabellos de las religiosas. Además se cuenta con la Tienda de Recuerdos disponible al visitante donde se puede adquirir productos elaborados por las religiosas como lo son: el jabón de perejil, crema de rosas, rosarios, polvorones, mazapanes, trufas y un sinfín de medallitas de diferentes santos además de otros artículos. También se aprecia un video y fotografías de las religiosas actuales y como viven en la clausura actual.

5.3.13. Calle Córdova: Llamada así debido a que se parece bastante a su original en España, luce como un típico Patio Andaluz.

Figura N° 10. Calle Córdoba



Fuente: Archivo personal PEHA. Fecha: Abril 2017.

- 5.3.14. Sala de Hostias: Antiguamente era otra celda, por eso también se ven algunos elementos característicos de las celdas. Ahora además observamos un tamiz gigante para cernir harina, en la vitrina hay elementos parecidos a wafieras (pequeñas prensas con moldes) para la elaboración de las hostias y que dejan impreso huellas en alto relieve sobre las hostias que detallen el cuerpo de Cristo y las letras de su nombre. En la cocina hacia el fondo se aprecia una piedra de filtrar agua, que consiste en una piedra tallada, en forma de embudo que permite debido a la porosidad filtrar el agua dejando libre de bacterias al 99% y también hay un sin número de vasijas y cuencos en cobre.

Figura N° 11. Molde para hostias



Fuente: Archivo personal PEHA. Fecha: Abril 2017.

5.3.15. Nueva Clausura. Saliendo de la Sala de Hostias pasamos por la calle Córdova nos encontramos hacia la izquierda con la Nueva Clausura, edificio nuevo que data de 1969-1970 donde actualmente residen 17 monjas y 2 novicias, ésta es la parte que no se visita, a partir de ahí muchas casas que colindan con el nuevo monasterio están cerradas para respetar su privacidad.

5.3.16. Ciudadela Calle Toledo: En esta parte del monasterio se aprecia la evolución de la construcción en la ciudad de Arequipa como consecuencia de los tantísimos terremotos que hubieron en la ciudad. Durante el siglo XVI se usaban muros de adobe y techos de paja de puna, luego se construirían con muros de sillar y techos a dos aguas con tejas éstos tendrían en su interior tijerales o vigas de madera

sujetas con cuero o piel de auquénidos y cubiertos de caña o carrizo o paja sobre los que se asentaba luego las tejas de arcilla cocida. Posterior a los terremotos de 1600, 1604, 1687 se comenzó a utilizar las bóvedas de sillar en los templos y de ahí se trasladaron a la parte civil, siendo el sillar el único material utilizado en la construcción.

Figura N° 12. Calle Toledo

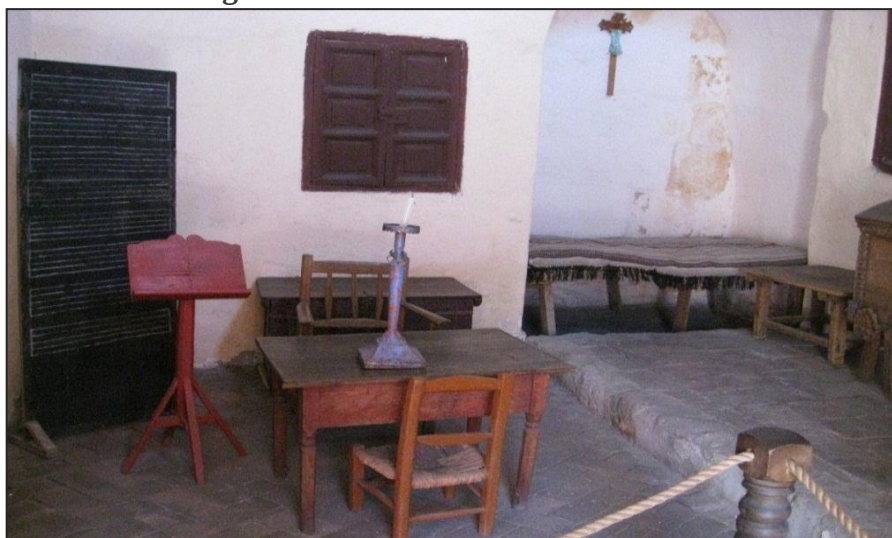


Fuente: Archivo personal PEHA. Fecha: Abril 2017.

Esta celda en particular está decorada haciendo alusión al Internado que funcionó al principio de la vida monacal en Santa Catalina debido a los escasos recursos económicos con los que contaba el Monasterio se permitió por un tiempo que ingresaran niñas de muy corta edad, 3 años y un poco más, hasta la edad de 12 años para recibir instrucción por parte de monjas mayores. Todo lo referido a artes femeninas música, bordados, debían pagar dote de 50 pesos anuales y no saldrían

sino hasta cumplidos los 12 años, o cuando la familia consiguiese un buen matrimonio; de éste primer Internado corresponde nuestra Sor Ana de Los Ángeles Monteagudo.

Figura N° 13. Internado Calle Toledo



Fuente: Archivo personal PEHA. Fecha: Abril 2017.

Figura N° 14. Calle Toledo Primeras Celdas



Fuente: Archivo personal PEHA. Fecha: Abril 2017.

5.3.17. Segunda Celda Calle Toledo: Destaca por su bóveda de rincón de claustro, le da mucha iluminación y ventilación natural, posiblemente utilizada como aula para dar instrucción.

5.3.18. Calle Sevilla: Destaca al fondo la espadaña (parecido a un campanario pequeño) de la antigua y primera capilla del monasterio. También los canales de agua que corrían paralelos a las calles para desagüe y hacia arriba en los techos las chorreras de agua en caso lloviese demasiado drenaría el agua de los techos hacia los canales.

Figura N° 15. Calle Sevilla



Fuente: Fotografía de elaboración propia.

5.3.19. Celda de Dominga Somocurcio: Esta celda tiene un bello patiecito interior que preside la entrada y es además una de las más amplias para una sola religiosa. Tiene una cocina grande con dos hornos

muchos utensilios de cocina y el cuarto contiguo corresponde al dormitorio de la religiosa con parte de su vajilla y decorado de la época. Hacia el fondo el cuarto de la doncella, pues había muchas religiosas que podían tener su doncella.

Figura N° 16. Vajilla en Celda Dominga Somocursio



Fuente: Archivo personal PEHA. Fecha: Abril 2017.

5.3.20. Cafetería: Construcción restaurada por la AECI y abierta al público como cafetería hace 8 años .Se aprecia en su decorado los colores coloniales. Hoy en día se expenden variados postres y dulces elaborados por ellas, cuenta con un hermoso jardín de verde pasto muchas rosas y una ramadita para descansar del fuerte sol. Además se exhiben en una sala acondicionada parte de la valiosísima vajilla de ellas todas de manufactura europea.

- 5.3.21. Cementerio: Durante el Virreinato del Perú, las personas eran enterradas en los templos y monasterios, así se mantuvo hasta principios del siglo XIX luego aparecen los cementerios o CAMPOS SANTOS. En este cementerio están enterradas todas las religiosas desde 1835.
- 5.3.22. Lavandería: Conformada por veinte medias tinajas, donde el agua corría por el canal central y era desviado con una piedrecita haciendo de dique hacia cada vasija o chomba; cada chomba era cerrada previamente con un trozo de zanahoria o marlo de choclo o simplemente un trapo, todavía no existía el jabón así que se usaban unas semillas de color negro llamadas Choloques, luego de enjuagada la prenda se tendían en los techos de las casas. Actualmente hacemos funcionar el agua debido a una conexión con el servicio de agua potable de la ciudad de Arequipa y se recicla constantemente para no desperdiciar ya que la acequia de la cual originalmente se obtenía el líquido elemento hoy en día ingresa pero turbia debido a que viene con agua de regadío. Cabe destacar el imponente Pino Araucaria de más de 220 años de antigüedad que se aprecia en la lavandería.

Figura N° 17. Lavandería 1



Fuente: Archivo personal PEHA. Fecha: Abril 2017.

Figura N° 18. Lavandería 2



Fuente: Archivo personal PEHA. Fecha: Abril 2017.

- 5.3.23. Bañera de Siervas: Usada por las siervas y seglares que vivían en el monasterio. Se bañaban en pequeños grupos de tres en tres, colocándose en las esquinas y con una túnica que cubriese su cuerpo.
- 5.3.24. Huerta y Calle Burgos: Este jardín fue la antigua huerta del monasterio, en la parte posterior habían construcciones donde vivían

las seglares y laicas (mujeres civiles) que se refugiaban en el monasterio haciendo uso de su derecho de Asilo, eran mujeres que venían por diferentes motivos: huían de sus maridos que las maltrataban, otras escapaban de las guerras y revoluciones.

5.3.25. Celda de Manuela Ballón: Aquí se recuerda a sor MANUELA DEL NIÑO JESUS BALLON profesa como monja en 1820. En esta celda se aprecia un nuevo tipo de horno empotrado que se ubica en el patiecito trasero que al mismo tiempo servía para cocción de alimentos y calentaba la pieza colindante. En la sala contigua a la cocina se aprecia una máquina de lavar que estuvo en uso hasta finales del siglo XIX, se trata de una especie de tabla francesa de lavar con incipiente mecanización. También en la sala y dormitorio principal existe un piano fabricado por el músico italiano MUZIO CLEMENT quién es considerado el creador del PIANO FORTE. Este piano fabricado en Londres es mencionado en el libro de FLORA TRISTAN "PEREGRINACIONES DE UNA PARIA".

Figura N° 19. Piano en Celda Manuela Ballón



Fuente: Archivo personal PEHA. Fecha: Abril 2017.

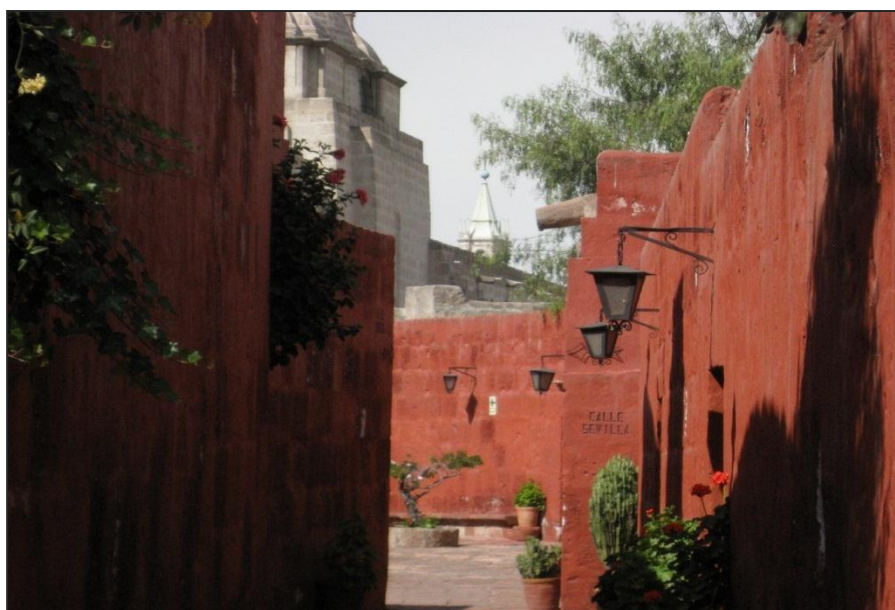
Figura N° 20. Piano en Celda Manuela Ballón (Vista frontal)



Fuente: Archivo personal PEHA. Fecha: Abril 2017.

- 5.3.26. Calle Burgos: Al final de esta calle se apreciaba la cúpula de la Iglesia de Santa Catalina y también una de las torres de la Catedral de Arequipa.
- 5.3.27. Calle Granada: Hacia la derecha se ha inaugurado no hace mucho el cactario del convento con una gran colección de cactus de la zona y otras localidades, se encuentran también construcciones antiguas en buen estado de conservación que hoy sirven de huerto interno y; además hay un antiguo árbol de molle.

Figura N° 21. Calle Granada



Fuente: Archivo personal PEHA. Fecha: Abril 2017.

- 5.3.28. Sala Santo Domingo: Muestra en paneles un resumen de la historia del monasterio de Santa Catalina y la Orden Dominica, además en sus vitrinas se exhibe el hábito de las monjas y un cuadro de la Fundadora del Monasterio María de Guzmán

Figura N° 22. María de Guzmán



Fuente: Archivo personal PEHA. Fecha: Abril 2017.

Figura N° 23. Hábito Dominico en Sala Santo Domingo



Fuente: Archivo personal PEHA. Fecha: Abril 2017.

5.3.29. Celda de María Josefa Cadena: En esta celda se aprecia un retrato de la madre MARIA JOSEFA CADENA, quién aprovechó la presencia del pintor RAFAEL PAREJA, quién se encontraba restaurando los cuadros del Claustro de los naranjos para hacerse retratar viva. En el año de 1869 el Papa PÍO IX cambió las reglas para los conventos de clausura y convertirlos a comunitario, a éste monasterio se instaura la vida comunitaria oficialmente en 1871. En esta celda se encuentra el primer retrete o secreta transportable, uno de los antecesores de los retretes actuales. También tiene esta celda otra máquina de lavar ropa con un sistema de centrifugado a mano muy revolucionario para su época.

Figura N° 24. Secreta Portable (Baño)



Fuente: Archivo personal PEHA. Fecha: Abril 2017.

- 5.3.30. Antigua Portería: Fue un almacén de productos durante las Reformas y PRIMERA PORTERÍA, utilizada para recibir alimentos por los tornos. Ahora se aprecia un PLANO del Monasterio y su recorrido.
- 5.3.31. Cocina Comunitaria: Durante la reforma de 1871 ésta antigua iglesia pasó a convertirse y adecuarse a las funciones de Cocina y Panadería comunitaria. Se aprecian las artesas usadas para amasar, cantarillas enormes para la leche, un gran horno y la sala de dulces y mermeladas del convento con todos sus moldes; el hollín está presente en todas las paredes. Al fondo hay un pozo del cual extraían agua del subsuelo hoy en día está seco y es costumbre de los visitantes tirar monedas y pedir un deseo. También cuenta con un filtro de agua y dos artesas además de un afilador de cuchillos y tijeras.

Figura N° 25. Filtro en Cocina Comunitaria



Fuente: Archivo personal PEHA. Fecha: Abril 2017.

5.3.32. Plaza Zocodover: Punto de convergencia de las religiosas para intercambiar productos entre ellas, se encuentra hoy decorada con una fuente de agua y peces de colores. Debe su nombre debido a que ZOCO vocablo de origen árabe significa Mercado y era eso principalmente a lo que se dedicaban aquí las religiosas, a intercambiar productos entre ellas.

Figura N° 26. Plaza Zocodover



Fuente: Archivo personal PEHA. Fecha: Abril 2017.

5.3.33. Bañera de Monjas: Techada y con vestidores, vendrían de dos en dos a bañarse las religiosas en un acto de purificación.

5.3.34. Mirador: Funcionando como mirador del convento desde hace más de 10 años, subiendo sus 33 escalones en lo alto hay un descanso para poder ver una vista panorámica de los volcanes de Arequipa MISTI, PICHUPICHU Y CHACHANI además de una vista de la Nueva clausura.

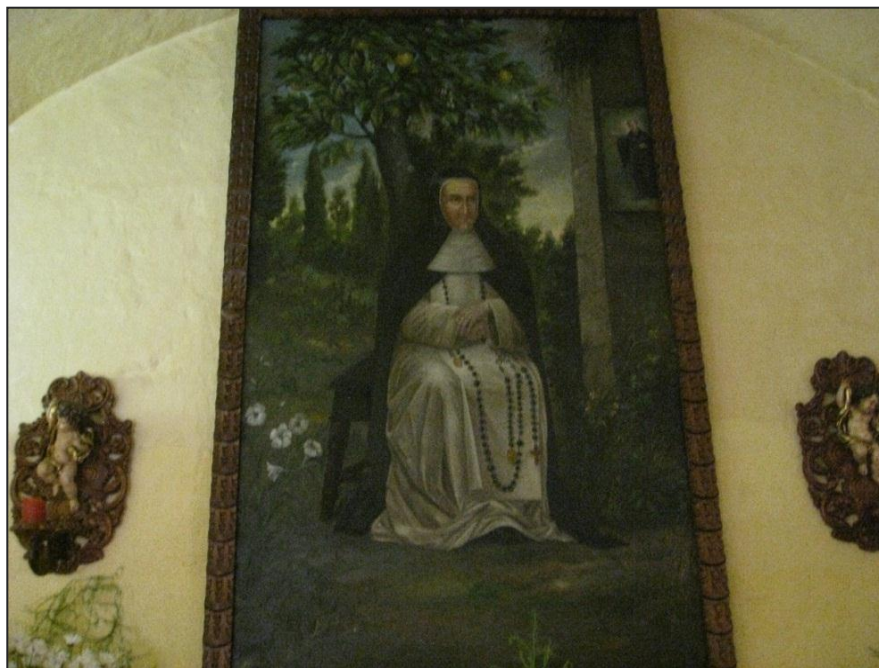
5.3.35. Celda de Sor Ana de los Ángeles: La más importante de todas; Ana de Los Ángeles ingresó muy joven al convento con tres años para recibir instrucción, su vocación era tal que cuando sus padres vinieron a llevársela a casa ella ya no quería salir, quería ser monja. Sus padres no le pagan la dote pues ya la habían gastado en su hermano Francisco que era sacerdote, para ella estaba destinado un arreglo matrimonial. Se escapó de su casa y vino al convento, su hermano FRANCISCO pagó su dote, vivió muy austeramente, viviendo de la caridad de las otras monjas; además, utilizaba cilicios para dormir. Tuvo el don de la bilocación (estar en dos lugares al mismo tiempo, de la profecía, y el don de hacer milagros. Se le ha comprobado un sólo milagro por ahora: la curación de cáncer uterino a la señora VERA DE JARRIN, fué beatificada por el papa JUAN PABLO II, sus reliquias descansan en la iglesia de Santa Catalina.

Figura N° 27. Retrato Post Mortem de Sor Ana de los Ángeles



Fuente: Archivo personal PEHA. Fecha: Abril 2017.

Figura N° 28. Sor Ana de Los Ángeles Monteagudo



Fuente: Archivo personal PEHA. Fecha: Abril 2017.

5.3.36. Refectorio: Fue el último comedor comunitario utilizado después de la Reforma de 1871, la madre priora se ubicaba en el lugar principal, mientras una joven religiosa debía leer pasajes de la vida de un santo desde el púlpito mientras las religiosas estuviesen comiendo en silencio: alimentándose espiritualmente y corporalmente. Los turnos eran rotativos para las lecturas.

5.3.37. Claustro Mayor: Construido entre 1715 y 1721 en el priorato de sor ANDREA GUADALUPE VALENCIA. Es el claustro más grande y único con forma rectangular. En sus arcos existen 32 cuadros que hacen referencia a la vida pública de JESUS y MARIA.

Figura N° 29. Refectorio



Fuente: Archivo personal PEHA. Fecha: Abril 2017.

5.3.38. Confesionarios: Los sacerdotes se ubican al otro lado del confesionario dentro de la iglesia y la confesión se hacía a través de una malla metálica que une los ambientes. Eran confesiones dos veces a la semana.

Figura N° 30. CONFESIONARIOS.



Fuente: Archivo personal PEHA. Fecha: Abril 2017.

5.3.39. Celda de Sor Juana Arias: La más pequeña y alejada de ubica en las graderías del coro alto albergó a la madre de origen boliviano SOR JUANA DE SAN JOSE y ARIAS quién llegó desde su natal ORURO cargando una cruz de maderos auestas para hacer una promesa, ella misma decoró su celda con motivos de la pasión de Cristo; solía meditar mucho y auto flagelarse también. Llegó al convento en 1674, murió con los ojos abiertos en estado de éxtasis viendo al Señor.

4.3.40 Iglesia y Coro Bajo: Actualmente el coro bajo está en pleno trabajo de restauración se han hallado pinturas con policromía variada y detalles de oro, a la Iglesia se le observa a través de las celosías, las misas son temprano en la mañana, todos los días a las 7 a.m. y al fondo del recinto se encuentra la SALA CAPITULAR para las reuniones del Capítulo, Elecciones de monjas y Madres Superiores, también cuenta con nueva sillería.

Figura N° 31. Custodia



Fuente: Archivo personal PEHA. Fecha: Abril 2017.

4.3.41. Pinacoteca: Fué un antiguo Dormitorio Comunitario para albergar a las nuevas que entrarían posterior a la Reforma de 1871, contaba con cortinas que separarían las camas dispuestas a lo largo como en un corredor de un hospital. Cuenta con una colección de más 99 lienzos de la escuela cuzqueña y una bellísima custodia echa en oro, plata, piedras preciosas y perlas. Debido a la gran acústica que posee se utiliza para conciertos de música clásica, barroca y para conferencias.

5.4. PINTURAS EN EL MONASTERIO DE SANTA CATALINA

Debido a la gran cantidad de pinturas de estilo cuzqueño en el Monasterio, se hace necesario hablar un poco más de ellas en éstas líneas.

5.4.1. PRINCIPALES CARACTERISTICAS DE LA PINTURA CUZQUEÑA¹⁵

- a) Estas pinturas copian grabados europeos, especialmente grabados flamencos del siglo XVII.
- b) Las dimensiones de estas pinturas eran pequeñas "de lienzo guarnecida en madera".
- c) Poseen orlas de flores que enmarcan el cuadro por dentro.
- d) Poseen marco de madera con Pan de Oro.
- e) Utiliza la técnica del "BRODATEADO" que es el arte de poner polvo de oro en la pintura siguiendo los pliegues de la ropa del personaje, pero a veces llega a ser invasiva y hace la pintura un poco plana.
- f) Los rostros de los personajes son dulces.

¹⁵ DE MESA, José y GISBERT Teresa. "HISTORIA DE LA PINTURA CUZQUEÑA " Fundación Augusto M. Wiese. Lima 1982

5.4.2. El Noviciado y Las Letanias Lauretanos

Fueron pintadas alrededor de 1849.

El rezo de las letanías lauretanos que son 55, comienza con invocaciones marianas, referidas a María, quien es invocada como madre, luego maestra, virgen y también alabada con títulos de orden bíblico y finalmente es ensalzada como reyna del cielo y la tierra.

5.4.3. El Claustro de Los Naranjos

Estos lienzos hablan sobre la perfección que debe alcanzar el alma a través de ejercicios espirituales. Tienen al igual que los lienzos del Noviciado función Evangelizadora. Las religiosas siguen tres caminos para la perfección espiritual. La vía Purgativa, la vía Iluminativa y la vía Unitiva.

Estas pinturas fueron copiadas por un artista no identificado en el siglo XVIII y reparadas en julio de 1859 por el pintor Rafael Pareja por encargo de la priora María Josefa Cadena.

Son una serie de 28 cuadros. Estos cuadros a su vez se componen de 3 elementos:

- a) Figura, personaje central AMOR DIVINO, representado por un Niño, a veces es un cupido
- b) Título, escrito en latín
- c) Texto Explicativo, interrelaciona el sentido que transmite la figura y el título.

5.4.4. Sala de Profundis

Ambientada como Capilla Miserere, es decir Velatorio.

Tiene 13 lienzos de rostros de monjas retratadas post mortem.

Destacan a continuación y en orden cronológico:

- a) El más antiguo el de la fundadora MARIA DE GUZMAN, hoy expuesto en la Sala Santo Domingo.
- b) El segundo más antiguo corresponde a SOR ANA DE LOS ÁNGELES MONTEAGUDO, actualmente exhibido en su celda original.
- c) El tercero en antigüedad corresponde a SOR JUANA DE SAN JOSE Y ARIAS, retratada con los ojos abiertos. Ella murió de rodillas y en estado de éxtasis de amor divino.
- d) El cuarto en antigüedad corresponde a SOR NATIVIDAD DE LA BARRERA 1734.

5.4.5. Claustro Mayor

Se compone de 32 cuadros, 23 narran la vida de María y 9 están dedicados a Jesús. Realizados entre 1714 y 1723.

5.4.6. Pinacoteca

Antiguo dormitorio comunitario, hoy convertido en Pinacoteca. Alberga cuadros de santos, cristos y vírgenes. Además de una serie dedicada a la vida de Santa Catalina de Siena.

Los cuadros más destacados de la colección de la Escuela Cuzqueña son:

a) La Virgen con El Niño

Es una copia del icono del mismo nombre que se encuentra en el Museo Arqueológico de Sofía, Estambul. Sobresale porque la virgen tiene la mirada dispuesta sobre nosotros y pareciera acompañarnos siempre.

Escuela cuzqueña siglo XVIII.

Figura N° 32. La Virgen con el Niño



Fuente: Archivo personal PEHA. Fecha: Abril 2017.

b) Piedad con San José y San Antonio de Padua

Habla de manera metafórica del dolor que siente una madre al perder a su único hijo, es para ella como si una espada atravesara su corazón, se ven los elementos de la pasión y carga en brazos a su hijo muerto. Sobrecargada de esgrafiado en todos los pliegues de la ropa de María, corresponde a la Escuela Cuzqueña siglo XVIII.

Figura N° 33. Piedad con San José y San Antonio de Padua



Fuente: Archivo personal PEHA. Fecha: Abril 2017.

c) La Divina Pastora.

Claro ejemplo del uso de los colores empleados en la Escuela Cuzqueña del siglo XVII, pertenece al Círculo de Marco Zapata.

Figura N° 34. La Divina Pastora



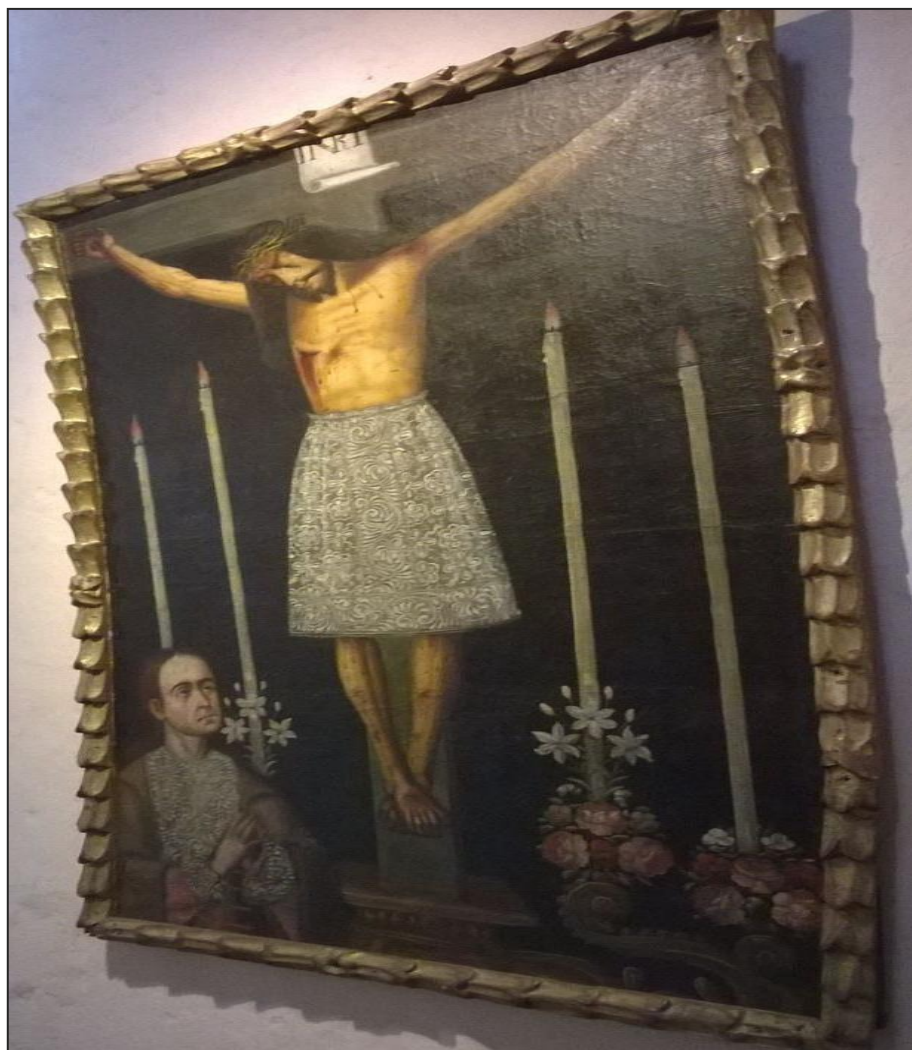
Fuente: Archivo personal PEHA. Fecha: Abril 2017.

d) El Señor De Los Temblores

Versión de siglo XVIII, el rostro de Cristo es más indígena que el del donante quien luce más hispano.

Cristo tiene 6 dedos, polidactilia, en la mano derecha. Se dió este mal congénito debido al abuso de la quinina para combatir el paludismo de la época y el artista trato de reflejarlo en su obra.

Figura N° 35. El Señor de los Temblores



Fuente: Archivo personal PEHA. Fecha: Abril 2017.

5.5. RELIGIOSAS QUE DESTACARON EN EL MONASTERIO DE SANTA CATALINA

5.5.1. María de Guzmán

La fundadora. Nació en 1543 sus padres fueron Hernando Álvarez de Carmona, encomendero de Caraveli, y Leonor de Guzmán.

Fue la segunda hija de 5 hermanos: Marcos Álvarez de Guzmán. María de Guzmán. Beatriz de Guzmán, Ana de Guzmán y Blanca Gallardo. En el siglo XVI era costumbre que el primer hijo varón recibiera el apellido del padre, mientras que la primera hija mujer recibiría el de la madre, y los siguientes hijos el de algún descendiente.

Quedo huérfana de madre a los 18 años. Contrajo matrimonio con Diego Hernández de Mendoza el 7 de agosto de 1561. Diego Hernández de Mendoza fue el segundo hijo del fundador de Arequipa Capitán Diego Hidalgo (Encomendero de los indios de Huasacache. Puquina y otros) y de María de Mendoza. Tuvo 4 hermanos: Marcos, Juan, Antonio y Juana.

María de Guzmán quedó viuda a la edad de 30 años. No tuvo descendencia. En 1573, María de Guzmán Viuda de Diego Hernández de Mendoza, contaba con una fortuna 14,500 pesos. Ella decidió tomar hábitos y enclaustrarse en 1576 a la edad de 33 años. Ella solicitó a tres sacerdotes dominicos su deseo de enclaustrarse y

los autoriza para que formalicen su pedido.

Al no tener descendencia, María de Guzmán, entregó sus bienes comunes y particulares a Lucia de Arias, quién se casó con Antonio de Valencia. Como dote entrega un pedazo de tierra en el Valle de Vítor, con unas viñas y 500 pesos de plata, además de múltiples artículos más.

María de Guzmán entró coma monja en Santa Catalina el 13 de setiembre de 1579, recibiendo el hábito al día siguiente. Como parte de su dote al convento, entregó: una piedra de molino, mil pesos de plata ensayada, una chacra de 6 fanegas sembradas de trigo, una negra llamada Nicolasa, un aparador de madera, sillas, bracero, cojines de terciopelo, fuentes de plata y como primera Priora dió una donación de 180 pesos ensayados en total de 14 utensilios, muebles, chacra, piedra de molino que sumaban un total de 3,500 pesos. Fue Priora por 6 años, le sucedió en el cargo Isabel Padilla muriendo entre febrero y abril de 1601 a la edad de 58 años.¹⁶

5.5.2. Juana de San José y Arias

Hija de Juan Arias y Ana María Cotana. La tradición verbal que ha llegado 300 años después, acerca de esta religiosa es que a los 16 años tome el hábito de monjas catalinas para ser religiosa de velo negro en 1674. Llegó de Oruro, Bolivia, cargando una cruz y que en

¹⁶ ZEGARRA LOPEZ, Dante(1985) Op. cit. Pgs. 49-60

la celda donde meditaba había pintado todos los elementos vinculados a la redención de los pecados del hombre por la pasión y muerte santificadora de Jesucristo. Juana Arias de San José, murió el 10 de setiembre de 1691, tras 15 años de profesión.¹⁷

5.5.3. Ana de Los Ángeles de Monteagudo.

Nació en el año de 1606, sus padres fueron Sebastián de Monteagudo, natural de Villanueva de la Jara, Cuenca. España y Francisca de León natural de Arequipa hija del Corregidor, Juan Ruiz de León. Fué la cuarta de 8 hermanos: Francisco de Monteagudo, Mariana de Monteagudo, Catalina de Monteagudo, Ana de Monteagudo, Juana, Inés, Andrea y Sebastián de Monteagudo. De sus 7 hermanos, poco se sabe: Francisco fue sacerdote. Mariana se casó con Gabriel López. Catalina se casó con Gonzalo Tamayo, e Inés se casó con Bernardino Meneses. De Juana, Andrea y Sebastián hay poca información se presume fallecieron por alguna plaga que asoló Arequipa.

Sebastián de Monteagudo, su padre, fue comerciante agricultor y propietario *de* una pulpería. También fue familiar del Santo Oficio o Inquisición, según título traído por él de España. Durante más de un año también fue fabricante de jabones. Fue propietario de tierras en Socabaya y en las inmediaciones de la Plaza de Armas frente al templo de la Compañía.

Ana de los Ángeles Monteagudo entró al convento de Santa Catalina,

¹⁷ ZEGARRA LOPEZ, Dante(1985) Op. cit- Pgs. 330-331

a la edad de 3 años para recibir educación e instrucción según Marcos de Molina, quién durante 4 años dialogó con Ana (1681-1685), se cree que sus padres la retiraron a la edad de 8 años para casarla, era aproximadamente 1613. Una vez en la casa paterna, tuvo una visión de Santa Catalina de Siena, quién le mostraba el hábito de las monjas dominicas y pidió a un niño llamado Domingo que la llevase a dicho monasterio; también le encargó que diese aviso a sus padres. Sus padres trataron de convencerla, ofreciéndole joyas pero no lo consiguieron. Su madre muy molesta le dijo: "Vete allá y no regreses más, ni vuelvas a poner pie en esta casa". Dadas las circunstancias su madre se negó a darle la dote para que ingrese al monasterio, así que fue su hermano Francisco de Monteagudo, quién en ese momento estudiaba para sacerdote el que le facilitó el dinero correspondiente. Su madre solo volvió a hablar con ella una vez más después de este incidente y poco antes de morir.

Sor Ana de los Ángeles, debió profesar a la edad de 14 años aproximadamente, hecho habitual en Santa Catalina.

a) Milagros de Sor Ana de los Ángeles

- El 9 de febrero de 1637 lluvias torrenciales azotan Arequipa. Se caían casas y se perdían cosechas. Se recomienda a las monjas catalinas, pasen a alojarse a una celda del colegio de la compañía. Sor Ana y 7 monjas más, deciden quedarse en Santa Catalina, guardando clausura. Estando ellas rezando en el coro, se percatan

que faltaba la imagen de la Virgen de los Remedios, luego antes de retirarse a descansar y asegurar las puertas observaron que dicha imagen ya tenía el vestido como si estuviera mojado. Una indígena aseguró a ver visto la imagen de Nuestra Señora de los Remedios sobre una piedra que evitaba el ingreso de agua de la torrentera de San Lázaro adyacente al Monasterio de Santa Catalina.

- Pedro Indio había perdido sus ovejas, estando en la ciudad visitó a Sor Ana y le contó el hecho ella le indicó donde debía buscar.
- Domingo, otro indígena amigo de Pedro. perdió su hato y estaba muy angustiado, invocó a la monja santa de Arequipa para que le ayudara y sin más aparece a su espalda una religiosa que le dijo: "ven acá hijo, aquí tengo reunida a toda tu grey, no falta ninguna". Cuando domingo se volvió para agradecerle la monja ya no estaba. Buscando como agradecerle en persona, fue al monasterio de Santa Catalina en Arequipa, para reconocerla. la madre Priora pidió a las monjas. pasaran en grupo delante de Domingo y éste a lo lejos la reconoció: "Ésta es" 'la reconozco porque tiene la misma cara" (don de la bilocación, aparecer en dos lugares al mismo tiempo).

b) Predicciones.

Por intersección de las almas del Purgatorio:

Anunció al obispo Pedro Ortega la muerte de una de sus hermanas.

Dijo también 68 profecías, todas cumplidas.

La pobreza y la humildad de la venerable Ana de los Ángeles eran importantes en su vida religiosa. Tenía el hábito prácticamente pegado a la piel, andaba sin medias y descalza, era tan pobre que no tenía zapatos y a veces usaba lo que las otras monjas desechaban.

Practicaba la mortificación de la carne utilizando cilicios, ayunos y era intercesora de las almas del purgatorio.

c) Cargos

1645 Forma parte del Consejo de Madres del Monasterio.

1646 Maestra de Noticias

1648 Priora del Monasterio

Los últimos 10 años de su vida quedó ciega y parálitica. Murió el 10 de enero de 1686 a la edad de 80 años aproximadamente.¹⁸

Fue beatificada el 5 de febrero de 1985, por su Santidad el Papa Juan Pablo Segundo, en ocasión de su visita a Arequipa. Actualmente sus restos descansan en la Iglesia de Santa Catalina. Contamos con un milagro comprobado que hace referencia a la curación milagrosa de un carcinoma maligno a la señora Vera de Jarrín, acaecido en 1932 verificado por constancia médica.

¹⁸ ZEGARRA LOPEZ Dante. Op. cit- Pgs. 420-460

CAPÍTULO II

MARCO PROFESIONAL

1. AREA LABORAL

El ámbito en el que se desarrolla el siguiente informe es el Monasterio de Santa Catalina como Guía de Museo, en este caso del tipo religioso. La labor como prestador/a de servicios de guiado se efectúa de lunes a domingo, en los idiomas de español, inglés, francés, italiano, alemán, portugués y japonés.

El horario de trabajo de las Guías del Monasterio de Santa Catalina, esta subdividido en turnos: mañana, tarde y noche. (Turnos de 4 horas aproximadamente), y rotativamente en fines de semana; puede ser todo un sábado o todo un domingo y un día libre. En temporada alta (Julio, Agosto, Setiembre y Octubre) se solicita la presencia de todas las guías durante todo el día para cubrir la demanda turística. En la atención del Monasterio de Santa Catalina el horario es de Lunes a Domingo de 8.00 a.m. a 5.00 p.m. en temporada alta; y de 9.00a.m a 5.00 p.m. en temporada baja todo el año, además los Martes y Miércoles se ofrece tours nocturnos de 5.00 p.m. a 8.00p.m.

El Monasterio de Santa Catalina solo cierra tres veces al año: Viernes Santo, Navidad (25 de Diciembre) y Año Nuevo (01 de enero).

Adicionalmente, existen aperturas nocturnas en las cuales se requiere la presencia de algunas guías, para realizar el tour en distintos idiomas.

Actualmente el precio de la entrada es de S/. 40.00 soles, tanto para turistas nacionales como para turistas extranjeros (precio que no incluye el servicio de guiado). Existen fechas especiales para promocionar la visita del turista local y nacional, con descuentos en el precio de la entrada. Siendo éstos los días 10 de cada mes, en honor a la Beata Ana de los Ángeles Monteagudo, y los últimos domingos de cada mes.

1.1. LA SERVUCCIÓN.

“La Servucción es el proceso de la producción de un servicio”.

Se trata de un neologismo que se emplea en el ámbito empresarial para referirse al proceso que se lleva a cabo a la hora de ofrecer un servicio.

Fue acuñado en los años 80 por los docentes galos Erick Elangeard y Pierre Eiglier.

Se considera que se obtiene a partir de la suma de dos palabras **servicio** de la que se usaría el “serv” y **producción** de la que se emplearía el “ucción” Los guías son el personal de contacto. Prestan un servicio turístico que se distingue porque:

- No es tangible
- No se puede almacenar
- No se fabrica, ni se presta
- No se puede probar
- No se puede devolver
- Solo se compra un derecho de uso limitado (un número de horas en los guías locales, y un número de días en los guías de ruta).

1.1.1. Elementos de la Servucción

Requiere de los siguientes elementos:

- a) El cliente: Su presencia es imprescindible y sin ella no puede existir
- b) El soporte físico: Material necesario para la prestación del servicio.

El entorno:

Los recursos turísticos, las calles de una ciudad, sus monumentos, un museo, entre otras.

- c) La circunstancia: Factores como nacionalidad del cliente, edad, tiempo que se dispone, agentes climáticos, dinámica del propio grupo.
- d) El personal en contacto: El guía ocupa una posición crítica desde el punto de vista del marketing ya que es el personal de la empresa a los ojos del cliente, por lo tanto el guía debe adecuar la prestación de sus servicios a los deseos del cliente para lograr su satisfacción.

1.2. LA COMUNICACION APLICADA A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA.

Después de haber sistematizado la información a explicarse hay que saber cómo aplicarla. La forma de como transmitir el contenido del mensaje del emisor al receptor. La comunicación establecida puede ser también interpersonal o en grupos pequeños.

1.2.1. Elementos de la Comunicación.

Se debe considerar la comunicación como un todo integral considerando:

- Lo que se dice
- Quién lo dice
- Como se dice
- A quién se dice
- En qué circunstancias se dice

Así tenemos:

a) Emisor (Guía):

Transmite la información al cliente, elabora un mensaje a partir de fuentes de documentación, experiencia y conocimientos.

Selecciona aquello que es de interés para sus clientes, una vez procesada la información, la codifica, pone en palabras lo que ha decidido comunicar, y emite la información.

b) Mensaje:

El significado del mensaje es lo que se intenta que sea comprendido por los clientes. Es todo aquello que se quiere transmitir al escucha.

c) Circunstancia:

Es el momento en que se produce la transmisión del mensaje.

d) Receptor:

(Visitante), recibe la información emitida, oye el mensaje y la codifica, dándole significado e interpreta aquello que el guía a dicho.

1.3. FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA TRANSMISION DEL MENSAJE NO VERBAL.

- a) Es tan importante la persona que esté hablando (como va peinada, vestida y maquillada) como el propio mensaje que está transmitiendo.
- b) Al emitir un mensaje, se espera que el significado que le dé el interlocutor se ajuste o sea similar al atribuido por el emisor.
- c) El tono de voz delata los sentimientos o el estado emocional a los demás, por tanto, se debe cuidar la entonación con el fin de motivar la escucha.
- d) Se debe creer lo que se explica, si se quiere retener la atención e interés del cliente.
- e) Los gestos de la cara y el lenguaje del cuerpo comunican tanto o más que el significado de las propias palabras.
- f) La comunicación es un sistema de dos direcciones y necesitan retroalimentación. Se debe evaluar constantemente la reacción de los turistas y adecuar las palabras según se vayan produciendo determinadas reacciones en los mismos. La retroalimentación es tanto verbal como visual.

- Verbal:

Se prestará especial atención tanto a las preguntas que se formulan como a los comentarios que se hacen en la forma y en el fondo

- Visual:

Atender sus gestos y expresiones: bostezan constantemente, están dormidos, se sientan en el primer lugar que encuentran, miran repetidamente el reloj, la comunicación unidireccional se limita a ser información que el cliente escucha pero no le invita a participar.

1.4. LA TRANSMISION DEL MENSAJE NO VERBAL

Se produce a través de la imagen y los gestos. Es muy positivo dominar estos aspectos, utilizando correctamente el lenguaje verbal y no verbal del mensaje.

En las exposiciones al aire libre, el guía se encuentra con situaciones distintas donde pone en práctica formas de comunicación no verbal.

a) El Gesto

La palabra debe ir subrayada por el gesto. Cuando se habla con todo el cuerpo cualquier movimiento consciente o inconsciente del cuerpo puede indicar algo pudiendo llegar a contradecir al lenguaje oral.

Existe una serie de gestos que conlleva un significado, es apropiado

evitar gestos groseros o agresivos:

- Cuando se está nervioso se mueve frenéticamente una pierna, se mueve mucho las manos. o se repica con los dedos
- Nunca dar la espalda a nadie.
- Nunca hurgarse la nariz y las orejas es falta de educación o cortesía.
- Al dudar de algo, se levanta una ceja.
- Se denotará cierta sensación de intranquilidad al tirarse constantemente el pelo para atrás o si mete el cuello de la camisa para separar la entrada, o al taparse la boca con las manos cuando se habla.
- Evitar la gesticulación, ser naturales. No hay que pretender representar ningún papel, ni imitar a otros.

Es muy importante transmitir la actitud de servicio: ser atento, receptivo.

Cortés, cuidar las posturas y los gestos, prestar atención a la mímica.

b) La Imagen

- Es la primera impresión que el turista recibe del guía, el como va vestido, peinado, maquillado afeitado, adornado, etc. Por lo tanto se deberá controlar el aspecto exterior para que esa imagen sea la más aceptada a la que se espera del guía: sobriedad: elegancia, discreción, limpieza reforzando así el papel del guía.
- La naturalidad y la sencillez tanto en el hablar como en el vestir

serán las actitudes más adecuadas. Una persona engreída y pedante siempre cae mal y si además habla con aires de superioridad resulta insoportable.

- Todo buen guía debe considerar como fundamental lo expresado anteriormente con relación a su imagen, hay que recordar que son los representantes de su país para el caso del guía.
- De las principales actitudes señalamos: puntualidad, paciencia y mucha tolerancia: personalidad. sonrisa y actitud agradable, dinamismo y responsabilidad.
- En los varones es importante la limpieza. el cabello aseado, las uñas cortas y limpias.
- En las damas, maquillaje y pintura moderado.
- Uso de adornos sencillos.
- En el caso de que sea necesario el cabello recogido (damas) o bien peinado (varones).
- Selección de la ropa apropiada a la ocasión: formal (ciudad) o informal (campiña)
- Es importante la buena combinación de colores en la vestimenta.
- En el caso de las damas se debe prescindir del uso de minifaldas y escotes profundos.
- Es importante de acuerdo a la ocasión el uso de camisa o polo bien puesto zapatos bien lustrados zapatillas limpias o en buen estado.

1.5. TÉCNICAS DE CONDUCCIÓN

En técnicas de conducción, los guías desarrollan un sexto sentido que los permite salir airoso ante cualquier situación o problema que se presente ante los turistas.

En lo referente a las explicaciones, se aplica lo antes escrito teniendo en cuenta que si el nivel de calidad de las explicaciones son demasiado bajos, con relación al nivel medio del grupo, se encontrará con una cierta hostilidad.

Una de las reglas básicas para tratar con cualquier tipo de turistas, es la educación; sin duda alguna la mejor arma del guía. Se debe tratar a todos los turistas con gran respeto y tacto.

- a) La actitud humana, tranquila y serena del guía transmite seguridad al grupo.
- b) Al grupo se le domina cuando se le ama, el guía debe tener actitud positiva, pase lo que pase, no debe enojarse, debe educar, no consentir, no puede enojarse de manera visceral, debe tener una actitud conciliadora.
- c) El guía no puede establecer relaciones personales en presencia del grupo, porque provocaría conflictos en el mismo.
- d) No hay que dar un trato preferencial a nadie.
- e) El guía debe ser neutral, entregado y distante al mismo tiempo, así puede valorar las alabanzas y críticas.

- f) El guía estará atento a los requerimientos individuales de los turistas.
- g) Las preguntas positivas siempre serán recibidas con frases como: "es una buena pregunta".
- h) A veces es útil fingir que no se ha oído bien la pregunta, respondiendo con un cortés ¿perdón? y así tener tiempo para pensar mejor la respuesta.
- i) Al guía le corresponde velar para el cumplimiento de las normas. en el caso que no existan debe establecerlas.¹⁹

1.6. CONCEPTOS BÁSICOS

1.6.1. Turista

Es aquella persona (nacional o extranjera), que en forma temporal visita algún destino turístico de nuestro país con el interés de conocer nuestras bellezas paisajísticas, culturales, costumbres, historia, practicar algún deporte, y que con ello a su vez deja divisas para nuestro país.²⁰

- Según la OMT (Organización Mundial de Turismo) un turista es "Toda persona sin distinción de raza, sexo, idioma o religión, que entra en el territorio de un estado distinto de aquel en que dicha persona tiene su residencia habitual y permanece en el 24 horas al menos y no más de 6 meses, con fines de turismo, recreo, deportes, salud, asuntos familiares, estudio, preferencias religiosas o negocios, sin propósito de residencia

¹⁹ PICAZO Carlos. (1996) Op. cit. Pgs. 235, 236

²⁰ MANRIQUE SANCHEZ, Eitel. (2000) SEPARATAS CURSO TEORIA Y TECNICA DEL GUIADO. PROGRAMA DE FORMACION PARA EL GUIA DEL MONASTERIO DE SANTA CATALINA. UNIVERSIDAD SAN PABLO. Arequipa.

1.6.2. Grupo y FIT

Los grupos son personas que solicitan y viajan de manera conjunta a un determinado lugar. Motivados por un interés en común. Estos pueden ser:

- a) Grupos de escolares
- b) Grupos de universitarios
- c) Grupos de la tercera edad
- d) Grupos de Birdwatchers
- e) Otros

Fit (Frequent Individual Traveler) Viajero Frecuente Individual, Persona que solicita un paquete específico solo para él o un grupo muy pequeño.²¹

1.6.3. VIP

(Very Important Person) Persona muy importante. Es normalmente un mayorista internacional que pretende iniciar contactos con el país una cuenta nueva y cuya atención implica una serie de visitas a lugares de gran atractivo así como ubicarlo en servicios de hospedaje y alimentación de reconocida calidad.²²

²¹YYRRIBERRY- María Angélica (2009) SEPARATAS DEL SEMINARIO “CONOCIMIENTOS Y ACTITUD PARA EL GUIADO IDEAL”. Promociones Turísticas S.A. Arequipa 2009

²² Ibid

1.6.4. Tipos de Guía

Cada tipo de guía se caracteriza por las funciones que realice y por sus relaciones con la administración, así surgen figuras como:

a) Guía de Monumento/Patrimonio

Tienen una función concreta: explicar el monumento. Su ámbito de actuación es el propio atractivo turístico. Son técnicos en turismo que compaginan esta actividad con otras.

b) Guía de Museo

Son personas interesadas en la temática del museo trabajadores de la misma institución a la que pertenecen como es el caso de las universidades.

1.6.5. Circuitos Turísticos

Es un recorrido cuya duración no excede de 24 horas, se realiza en una misma localidad o sus alrededores más cercanos e incluye transporte colectivo con o sin guía, entradas a monumentos, estacionamientos diversos en algunos casos, pensión alimenticia.

Circuitos, se entiende por aquel viaje combinado en el que intervienen varios servicios: transporte, alojamiento y guía que se realiza de acuerdo a un itinerario programado y con un diseño circular que sea posible; es decir se va por una ruta hacia el destino y

se regresa por otra distinta en la ida.²³

1.7. CONCEPTOS BÁSICOS RELACIONADOS CON EL MONUMENTO

1.7.1. Monja

Mujer que ha sido consagrada a una orden religiosa, que sigue una vida monástica y se acoge a sus reglas, entre las cuales pueden estar: el celibato, la obediencia, la pobreza y el aislamiento total, llamado clausura.

1.7.2. Monasterio

Es un edificio religioso, que tiene que ver con la creación de un espacio tranquilo y relajado, en el cuál sus habitantes, pueden dedicarse al rezo diario y a su conexión con Dios.

Los cuatro votos monacales: pobreza, castidad, obediencia y clausura perpetua, no significan miseria, ni presupone virginidad. La obediencia tampoco supone subordinación humillante y la clausura perpetua no implica que ante necesidades urgentes esta sea rígida.

El Monasterio de Santa Catalina es un convento, en cuanto que es una casa de religiosas; y es un monasterio porque es un edificio donde se observa una clausura permanente.

2. DE LA ESPECIALIDAD.

Para la prestación de servicios de guiado en el Monasterio de Santa Catalina

²³PICAZO Carlos(1996) Op. cit. Pgs. 57

contamos con un Staff de Guías Independientes en diferentes idiomas como: alemán, inglés, trances, italiano, español, japonés y portugués. Se cuenta con una Coordinadora de Guías que de manera interna ayuda al mejor desempeño de la prestación del servicio de guiado, organizando al personal de guiado, por idiomas, orden de llegada y reparto de grupos de manera equitativa.

Las alternativas de circuitos turísticos que se operan en el servicio de guiado dentro del Monasterio de Santa Catalina pueden ser:

- 2.1. CIRCUITO CONVENCIONAL. Dura una hora aproximadamente, aplicado en general a todos los turistas.
- 2.2 CIRCUITO NO CONVENCIONAL. Aplicado a casos especiales. minusválidos, niños, ancianos. La cronología dependerá del cliente o la agencia turística, (puede ser menos de una hora o más de una hora).
23. VISITAS GUIADAS TEATRALIZADAS, realizadas a partir de julio del 2016 al público.

Figura N° 36. Visita Teatralizada (personaje de una monja)



Fuente: Archivo personal PEHA. Fecha: Abril 2017.

Figura N° 37. Visita Teatralizada (personaje de sirvienta)



Fuente: Archivo personal PEHA. Fecha: Abril 2017.

24. VISITAS ESPECIALIZADAS CON EL USO DE TÍTERES, estas herramientas son utilizadas por las guías del Monasterio de Santa Catalina a fin de captar mejor la atención de niños, o personas que demandan atención especial o con Síndrome de Down, que se está dando desde mayo del 2016.

Figura N° 38. Títeres



Fuente: Archivo personal PEHA. Fecha: Abril 2017.

Figura N° 39. Visita con Títeres 1



Fuente: Archivo personal PEHA. Fecha: Abril 2017.

Figura N° 40. Visita con Títeres 2



Fuente: Archivo personal PEHA. Fecha: Abril 2017.

Figura N° 41. Visita con Títeres 3



Fuente: Archivo personal PEHA. Fecha: Abril 2017.

2.5 PROCEDIMIENTOS BASICOS PARA HABLAR EN PÚBLICO

Algunos consejos:

- a) El mensaje además de ser adecuado al tipo de visitante, tanto en el contenido como en la forma, debe ser preciso, nítido y breve.
- b) No hay que dirigir la palabra siempre a la persona de la primera fila. Procurar hacer un peinado visual del auditorio, si la comunicación es para un grupo pequeño no mirar fijamente y por largo tiempo a una sola persona sino deslizar la mirada suavemente de un lado a otro.
- c) Hablar con suficiente volumen de voz como para que todos oigan, captando la atención del grupo.

- d) Emplear una buena dicción y fluidez expositiva.
- e) Fumar o comer chicle dan una mala imagen, como si se les diera menos importancia a los visitantes, además dificulta la comunicación verbal.
- f) Es recomendable no tutear al visitante. Hablando de "ustedes" nunca se tendrán problemas y siempre se estará a tiempo a cambiar al "tu".
- g) Evitar los tics como: tirarse el pelo para atrás o agarrarse la oreja.
- h) Evitar las muletillas o tics orales como por ejemplo:
"me explico", "es decir", "como ya lo expliqué antes"
- i) Emplear el vocabulario adecuado.
- j) Imprimir de afectividad el mensaje.

2.6. REGLAS DE ORO QUE HA DE RESPETAR EL GUÍA EN EL EJERCICIO DE SU FUNCIÓN

- a) No crear insatisfacción, ejemplo: no ensalzar el contenido de un museo si no se tiene la certeza de que podremos visitarlo.
- b) Crear satisfacción, hay que ensalzar todas aquellas cosas que se sabe positivamente que podrán degustar, visitar o ver.
- c) Es conveniente anticiparse a lo que se explique, anunciando al cliente el lugar al que se va llegar, permite una mayor apreciación de lo que se va a ver, dándole una imagen al guía de conocimiento y dominio de la zona.
- d) Debe existir armonía entre lo que se ve y se explica.
- e) Las informaciones deben ser objetivas, evitando formular juicios de

valor, al guía no lo corresponde determinar si tal o cual edificio es bonito o no lo es, sino quien lo construye y en qué año y que función tiene.

- f) Evitar temas conflictivos, no se abordan temas de política, religión, ni fútbol.
- g) No ser taxativos, un buen recurso es citar la fuente de la que se ha obtenido la información: según la guía X, según tal historiador. Evitamos el enfrentamiento.
- h) Amenizar las explicaciones con el fin de mantener la atención del visitante.
- i) Engarzar las explicaciones en un hilo argumentado, empalmando las explicaciones de manera coherente.
- j) Hacer ver aspectos generales, de la realidad y el contexto que se está visitando evitando recitar de memoria: siglos, fechas, medidas y nombres.
- k) Adaptar el mensaje al auditorio. Los temas deben ser interesantes para el cliente, no para el guía.
- l) Adaptar el mensaje a la circunstancia, hay que considerar la oportunidad donde se brinda el mensaje.
- m) Siempre es mejor decir algo, por poco que sea, que quedarse callado. La cantidad de información que se deberá dar siempre será superior si se ha producido la pregunta.

- n) No hay que dar toda la información de la que se dispone sobre el tema en concreto.
- o) Hay que anticiparse a las preguntas para poder dirigir las
- p) Dar más de una ocasión para que comprendan el mensaje.
- q) No arriesgarse a explicar algo que no se haya comprendido con anterioridad.²⁴

2.7. RECOMENDACIONES PARA UN GUIADO EXITOSO DENTRO DEL MONASTERIO DE SANTA CATALINA

- a) Siempre se darán las recomendaciones pertinentes de cara al grupo y de espaldas al monumento, así se puede ver al guía y al recurso turístico al mismo tiempo.
- b) El campo de voz, debe cubrir correctamente la zona donde se encuentra el grupo; si el guía se gira hacia el monumento su campo de voz no cubre al auditorio y la consecuencia es que el turista ve perfectamente la nuca del guía, al mismo tiempo que deja de oírlo con lo que se comete simultáneamente dos errores: uno con respecto al lenguaje no verbal y otro con respecto al lenguaje oral.
- c) Se observa una correcta señalización: "a mí derecha", "a mi espalda".
- d) Hay que minimizar el número de 'maniobras'.
- e) Las informaciones tienen que ser breves para no agotarlas, pero lo suficientemente consistentes como para que merezca la pena detener al

²⁴ PICAZO Carlos(1996) Op. Cit Pgs. 221-234

grupo y esperar a los últimos hasta que prácticamente todos los turistas hayan llegado al "campo de voz".

- f) En el interior de un monumento, museo o recurso turístico en general son aplicables las mismas pautas que en espacios abiertos. Debe añadirse que si el grupo va salir por una puerta distinta a la que se ha utilizado al entrar deberá ser advertido con anterioridad. Del mismo modo al entrar a un nuevo habitáculo, el guía deberá adentrarse lo más posible para que tenga cabida todo el grupo, recuperando posteriormente la posición idónea que considere para explicar²⁵.

28. RECOMENDACIONES PRÁCTICAS.

- a) Dado que los oyentes en nuestra próxima intervención, además de oírnos nos verán, será conveniente practicar ante un espejo. de ser posible de cuerpo entero. Esto nos permitirá depurar la técnica de los gestos.
- b) Procurar dormir las horas suficientes ya que proporciona un aspecto más fresco.
- c) Cuidar al máximo la imagen: un buen baño lavarse el pelo vestirse adecuadamente contribuyen al éxito.
- d) En algunos casos cambiar de peinado, cambio de look estrenar ropa o perder algunos kilos, produce una satisfacción personal, da más seguridad y confianza.
- e) Recordar que el miedo escénico es la cosa más natural la adrenalina que se agrega será de gran utilidad cuando empiece la exposición.

²⁵PICAZO Carlos.(1996)Ob. cit. Pgs. 335, 236

29. DE LA ORGANIZACION DE UN SERVICIO DE GUIADO

2.9.1. Recepción del Grupo

El primer contacto se hace con el guía local ó el Tour Lider. Llegándose a un acuerdo previo sobre el tiempo y el pago para ejecutar el servicio.

Los Guías dan sus explicaciones en espacios abiertos o en lugares cerrados, como el autobús o el interior de un monumento o museo. Según sea el escenario, variaran las técnicas que empleen para ello, en especial que puedan usar el micrófono o que den las explicaciones "de viva voz".

2.9.2. Presentación ó Briefing

Antes de iniciar el recorrido se explica el programas de lo que se va hacer y se dan las indicaciones tanto operativos (flash, fotos) como de seguridad, eximiéndose el guía de posibles responsabilidades.

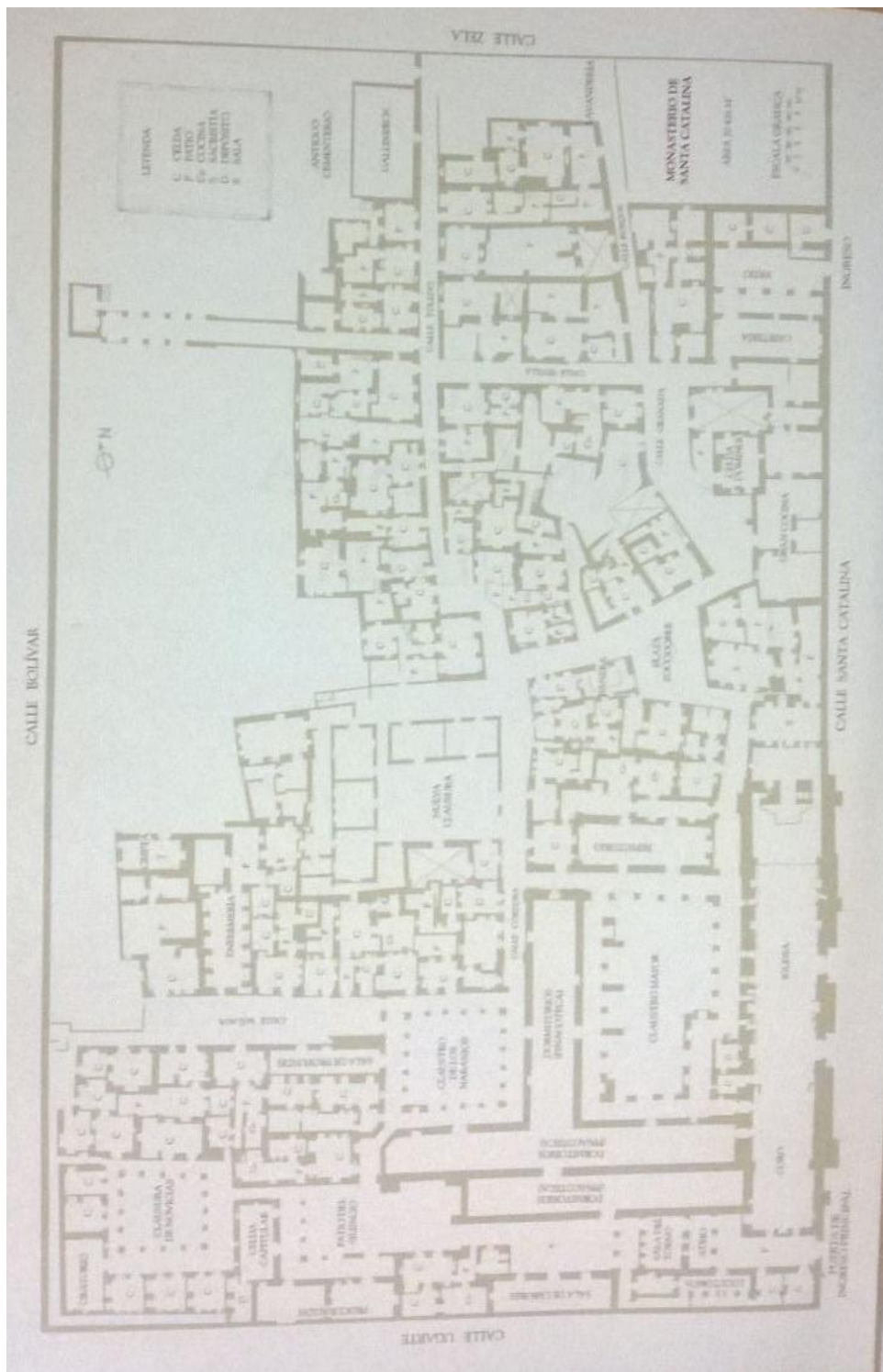
2.9.3. Organización del Desplazamiento

En los espacios abiertos observar las siguientes pautas. Explicar lo que se va hacer, andar a un ritmo adecuado según el tipo de grupo. Utilizar elementos de reconocimiento visual (paraguas, una antena con un pañuelo de color chillón) procurar andar siempre de una manera sosegada, que transmita calma y seguridad al grupo.

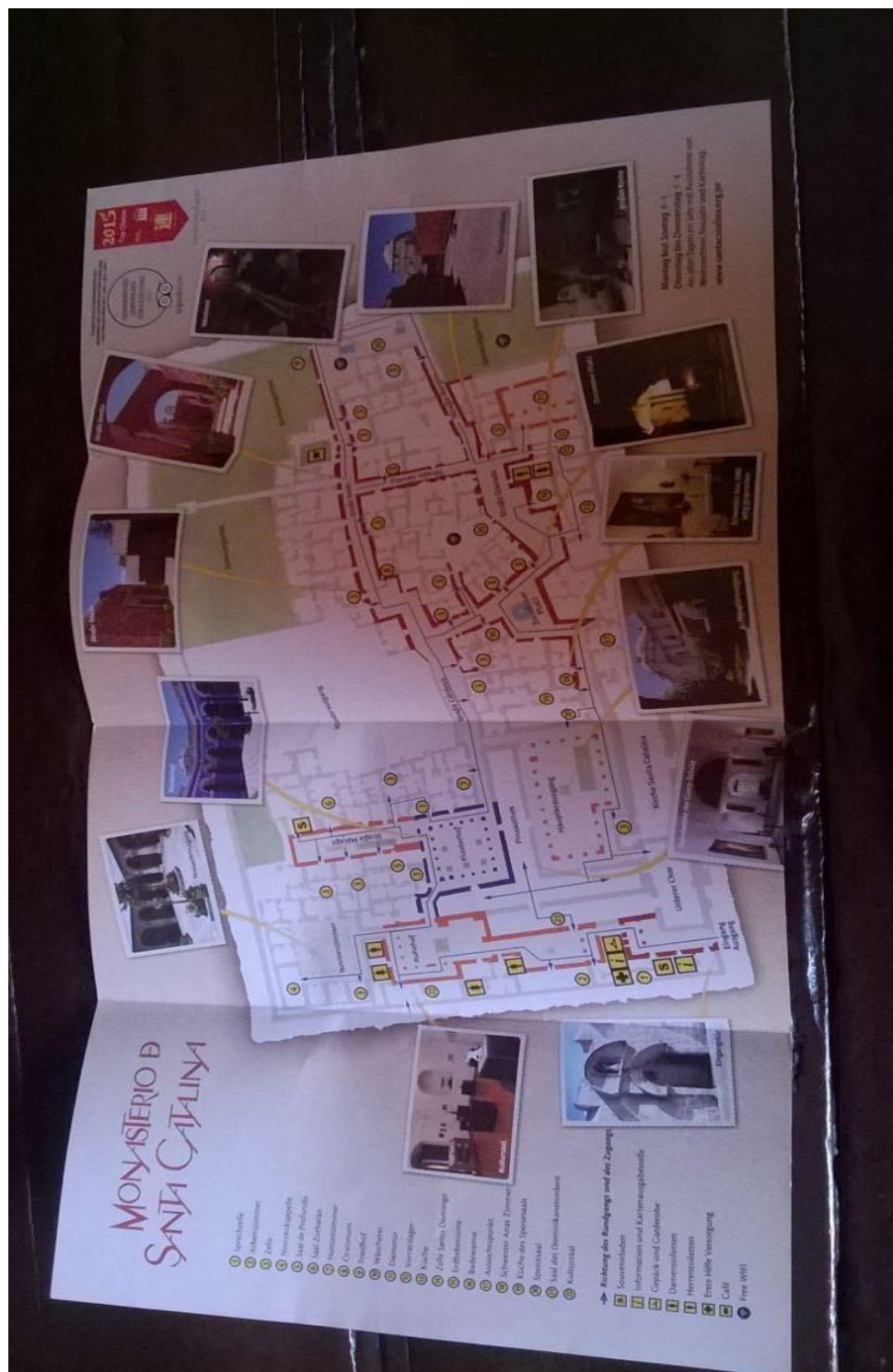
2.9.4. Toma de Posición

- Búsqueda de un lugar tranquilo, donde haya el mínimo de interferencias, tanto acústicas como visuales.
- No bloquear el paso a otros peatones.
- Si es posible hacer coincidir la parada con la explicación para la mejor perspectiva fotográfica.
- Buscar una tarima, bordillo, escalón, banco para estar un poco más elevados y poder hacer oír mejor la voz.

1. PLANO DEL MONASTERIO DE SANTA CATALINA



Fuente: PROMOCIONES TURISTICAS DEL SUR S.A. BIENVENIDA EDITORES SAC.”SANTA CATALINA EL MONASTERIO DE AREQUIPA”.¹ Agosto 2005. Pág. 140



CAPÍTULO III

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

1. CARACTERIZACIÓN

Durante éstos últimos diez años, se han presentado ocasiones en que se han surgido diversos inconvenientes en el guiado, situaciones con los turistas; los cuales se ha solucionado aplicando la experiencia y conocimientos logrados mediante la permanente capacitación y por los años de servicio que se tiene laborando en el monumento turístico del monasterio.

Se detallará a continuación algunos de estos casos.

2. SITUACION PROBLEMA

2.1. TOUR INDIVIDUAL O PRIVADO.

En varias ocasiones se ha presentado la oportunidad de guiar de manera privada a una sola persona, damas la mayoría de las veces y mientras se esta guiando, cambia rápidamente la temática de la conversación siendo más amical y llegando al punto de que la persona busca desvincularse de problemas y necesita alguien que le escuche y en eso te conviertes. A veces estos viajes resultan un escape a sus problemas, buscando un cambio o alguien anónimo con quien desahogarse, en esos momentos la guía se convierte en una especie de confidente ocasional y/o amigo circunstancial, a quien sólo le corresponde escuchar sin interferir mucho; aunque a veces se forme un

vínculo entre ambas y nazca quizás una amistad.

Tradicionalmente las mujeres viajaban siempre acompañadas, pero hoy en día debido a la independencia económica e intelectual de la mujer, éstas viajan solas y no dependen de una amistad o relación sino que adecuan sus vacaciones a su disponibilidad de tiempo y dinero. Por esta razón es que ahora el mercado turístico debe dirigir sus objetivos a este perfil de turista.

2.2. TOURS CON TRADUCCIÓN.

Se dan casos que se debe guiar grupos numerosos de turistas extranjeros de lenguas no convencionales (polacos, eslovenos, rusos, checos, lituanos), es decir ciudadanos de Europa del Este. Siendo el Perú un destino cada vez más concurrido y por ende la ciudad de Arequipa la segunda ciudad más visitada en el Perú, donde el Monasterio de Santa Catalina un lugar único; en éste caso, el guiado se efectúa en el idioma inglés al tour leader (turista líder) quien a su vez lo traducirá a su grupo de turistas en su lengua materna; suele ser tanta la frecuencia del tour que el tour leader que llega a memorizarse el speech (guiado) en el Monasterio de Santa Catalina que las últimas veces que vienen ya no es necesario que la guía explique, él hace el guiado en su idioma natal y la guía del Monasterio de Santa Catalina y se convierte en un scort, (acompañante) y está ahí para reforzar datos y fechas. Como consecuencia de este guiado, no se está seguro de que la información que el turista líder (tour leader) transmite al grupo sea exacta a la que la guía del Monasterio de Santa Catalina proporciona, pues a veces en otros idiomas parece más corta la explicación o viceversa.

2.3. JEFE DE GRUPO Ó “TOUR LEADER”.

En muchas ocasiones se ha tenido la oportunidad que al estar guiando a un grupo homogéneo de turistas extranjeros, surge la figura del turista líder como cabeza de grupo acostumbrado a comandar y quien se convierte en una especie de turista sabelotodo, quien busca refutar nuestras explicaciones pues ya viene con otra versión del tour y lo cuestiona todo, y busca atraer hacia sí mismo la atención del grupo con sus comentarios: es nuestro deber no hacerlo quedar mal delante del grupo, si hay que aclarar algunos datos, fechas y acontecimientos se lo haremos saber de manera discreta o apartada. Si es él quién se aleja del grupo, no debemos perderlo de vista y seguir con las explicaciones, pero siempre manteniendo contacto visual con él y quizás con el pequeño grupo que se lleve, de esta manera habremos cumplido con nuestra meta de concluir el guiado en el tiempo establecido y con la información correcta brindada al grupo.

Como el tour leader viene con un conocimiento previo adquirido de revistas y publicaciones no actualizadas es que comete el error de refutar datos brindados en el recorrido del monasterio. Esto podría ocasionar un conflicto entre el guía local y el tour leader (jefe de grupo) si no hay un acuerdo previo de no interferir en el guiado local, siendo recomendable las aclaraciones al final y apartado del grupo.

2.4. TOUR NO CONVENCIONAL.

Este es un Tour de menos tiempo a solicitud de la agencia o a veces a solicitud del mismo guía de ciudad: se trata no muy frecuentemente de brindar la explicación del tour de manera concisa pero clara y sin hacer que se note que estamos corriendo contra el tiempo. Generalmente son tours de 30 ó 40 minutos cuando lo normal son de 60 minutos a más.

Antiguamente, solo existían tours de 60 minutos a 75 minutos, debido a lo extenso del área por recorrer, hoy en día hay diversos atractivos turísticos. Se abarca mucho y se deja al recorrido del Monasterio de Santa Catalina un breve tiempo, luego de recorrer los otros atractivos, o podría darse el caso que los turistas dispongan de menos tiempo debido a que deben tomar un vuelo o salir más temprano para otra excursión.

Aquí la problemática estaría dada por la disminución en el tiempo del guiado.

Como consecuencia el turista del Monasterio de Santa Catalina no se lleva todo el paquete de conocimientos e información del monumento en cuestión sino una síntesis del mismo.

2.5. TOUR PARA INVIDENTES.

Hay ocasiones en que se atiende grupos especiales de turistas invidentes, como hubo el caso de una visita de turistas estadounidenses invidentes, que venían con un acompañante o escolta, que a solicitud especial de la administración del Monasterio de Santa Catalina, escogieron a dos guías que a su criterio podrían manejar mejor este grupo tan especial, y que dominaran el idioma inglés. El guiado fue diferente y en esencia

enriquecedor para la experiencia laboral y personal. Fue necesario el léxico adecuado para dirigirse a ellos, ya que no se podía usar palabras como "miren ustedes", "ahí tienen". "vean". Sino más bien utilizar oraciones como: "sientan el sillar", "toquen la textura de la piedra volcánica que es porosa, fría al tacto, tiene irregularidades y es el material del cual está hecho este Monasterio". Asimismo, para que puedan tener mediante los sentidos el olor de las fragancias de los árboles de naranjo y las flores que abundan en el monasterio, se les acercó a ellos.

Para explicar el sistema de lavandería, hubo que ingeniárselas a fin de que puedan tocar el agua y hacerles entender cómo funcionaba aquel sistema de lavandería. Hubo la oportunidad de que ellos perciban algunos de los productos preparados por las religiosas como lo son: los jabones de perejil, la crema de rosas y el rosario hecho con pétalos de rosas. También se recurrió al hecho de que ellos puedan sentir el cambio brusco de temperatura de los agradable y calentito que se está bajo el sol, al contraste del frío de la sombra típico del clima de Arequipa.

Al final se mostraron bastante agradecidos por su visita, con las sonrisas plasmadas en sus caritas y sus aplausos. Fue una experiencia enriquecedora tanto para los turistas como para el aprendizaje de las guía.

En este caso no existen precedentes de un guiado para invidentes, la presentación es genérica, sólo nos dan una hora para prepararnos antes de atenderlos y buscar el léxico correcto a usar en el guiado y como resultado los turistas experimentan muchas sensaciones y aprenden de la vida de las

monjas dentro del claustro utilizando otros sentidos.

2.6. TOUR PARA NIÑOS.

Resulta una experiencia muy tierna, ya que hay que llevarlos de la mano sin soltarlos y hablarles fuerte y con un lenguaje muy sencillo y básico. Se utiliza por ejemplo el recurso de la repetición como lo haría una maestra de inicial para que los niños repitan lo que se quería que comprendieran, por ejemplo: al señalar los colores que veían en el convento debían repetirlos en voz alta y en coro.

Hubo un pequeño incidente cuando una niña se tropezó y empezó a llorar y la maestra estaba atendiendo a otros niños, había que consolarla y llevarla en brazos mientras explicaba a los otros niños, además para que ya no lllore le di uno de los tantos caramelos que siempre suelo llevar conmigo.

Este tipo de tour no convencional suelen darse una o dos veces al año, debido a la semana de inicial en los colegios o nidos de la localidad, en esa oportunidad se guió a niños pequeños y la duración de este guiado es de 30 a 40 minutos, sólo en lugares principales y abiertos.

Aprendemos de este tipo de guiado, que no se da comúnmente; la versatilidad y adaptación inmediata de la guía al requerimiento del visitante.

2.7. TURISTA POCO INTERESADO EN LO RELIGIOSO.

Ocurre en ocasiones que no hay interés por el tema religioso que tiene el turista por conocimiento propio y sólo basta el conocimiento genérico la captación de fotografías lo que hace mostrarse indiferente a las

explicaciones del convento. No nos queda más que dar al cliente la razón (brindamos un servicio), así el guía se convierte más en fotógrafo que en guía de excursión.

Debido a que desde su llegada a nuestra ciudad los turistas son bombardeados de información y monumentos religiosos y léxico conventual, que están saturados al llegar al convento y sólo quieren fotos y no quieren escuchar ninguna otra explicación más.

Como consecuencia de este actuar el turista se va del monasterio sin valorar en su justa medida este patrimonio de la humanidad, aunque se lo lleve en recuerdos y fotografías.

CAPÍTULO IV

LA EXPERIENCIA PRÁCTICA

1. JUSTIFICACIÓN

Este informe permite plasmar todos los conocimientos adquiridos durante 28 años de experiencia a través del guiado en el Monasterio de Santa Catalina, enriquecidos a su vez, con estudios superiores técnicos y prácticos para darlos a conocer a futuros colegas, a la vez, permite llevar a cabo la formalización para alcanzar el título de Guía Oficial de Turismo.

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Identificar pautas metodológicas para mejorar el guiado en el Monasterio de Santa Catalina.

2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- a) Mejorar la experiencia del turista en su visita guiada al Monasterio de Santa Catalina.
- b) Lograr que el turista o visitante a Santa Catalina comprenda el contexto histórico en que se desarrolla la visita turística.
- c) Dar a conocer la vida conventual de las religiosas de Santa Catalina y su relación con el mundo actual.

- d) Mostrar los diferentes espacios arquitectónicos que se describen en el Monasterio de Santa Catalina.
- e) Demostrar la necesidad de formación permanente del guía en psicología, pedagogía y otros idiomas.

3. METAS

- a) Lograr que el turista que visita el Monasterio de Santa Catalina quede satisfecho de su visita de los conocimientos allí proporcionados e invitarlo a que nos recomiende y probablemente tener el agrado de volver a verlo.
- b) Mantener el alto nivel de guiado que hasta el momento se mantiene en el Monasterio de Santa Catalina.
- c) Crear escuela a futuras generaciones de guías en el Monasterio de Santa Catalina y de la ciudad de Arequipa.

4. ACCIONES

- a) Actualización de información de datos permanentemente.
- b) Asistencia a seminarios, talleres y cursos que otorgue la Institución a fin de mejorar nuestra calidad como guía.
- c) Brindar los servicios de guiado de manera veraz y eficiente.
- d) Adecuar nuestro servicio de guiado a la demanda turística, empleando el lenguaje idóneo.
- e) Colaborar en la coordinación y administración de la demanda turística a fin de evitar inconvenientes y de ser así plantear la mejor solución.

5. TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS AL GUIADO

Se aplican diversas técnicas, considerando variables de:

- a) Cantidad de turistas a guiar (grupos fit).
- b) Tiempo del que se dispone para la visita turística.
- c) Agentes climáticos, Tipología del visitante: niños, estudiantes, tercera edad, extranjeros.
- d) Las herramientas utilizadas pueden variar: desde la utilización de títeres para captar la atención de los niños; este guiado se está dando en el monasterio de Santa Catalina desde la navidad del 2015 hasta la teatralización al estilo de la época colonial desde julio del 2016; para ello el personal elegido debe disfrazarse como los personajes principales del monasterio: Una novicia, una monja, la fundadora, una sirvienta y Sor Ana de Los Angeles.
- e) Se está desarrollando actualmente el proyecto de guiados especializados para estudiantes en edad escolar.

Para ello debemos recordar aplicar lo siguiente:

- Emplear el tono de voz adecuado con las inflexiones necesarias para dar calor y color a la explicación, evitando sonar a casete.
- Mantener una postura adecuada frente al visitante y al monumento.
- Hacer coincidir las explicaciones dadas con el objeto de nuestra atención, a fin de reforzar la idea de lo que se esté explicando.
- Brindar las pausas adecuadas para invitar a la fotografía en el momento oportuno, después de la explicación.

6. RECURSOS

- a) Plano del Monasterio de Santa Catalina.
- b) Folletos otorgados a la hora de ingreso del visitante.
- c) Placa identificadora con nuestro nombre.
- d) Banderas identificando el idioma que hablamos.
- e) Mapa del centro histórico de la ciudad de Arequipa, en el caso el turista quiera visitar otro atractivo turístico o reconocimiento de calles.
- f) Linterna, en el caso de Visitas Nocturnas.
- g) Caramelos de coca y menta
- h) Paletas de colores y números para la identificación de grupos
- i) Fichas de colores con números para agrupar pasajeros en temporada alta.

7. CRONOLOGÍA

En la realización del presente informe se ha tomado como referencia la experiencia en el servicio de guiado desde el 2010 hasta el 2016.

Los servicios de guiado fueron realizados en los idiomas de español, inglés y francés.

Se brindaron servicios de guiado de tipo convencional y no convencional.

CONCLUSIONES

PRIMERA:

La experiencia profesional ha llevado a identificar mejores métodos de guiado, implementando la utilización de herramientas como: los títeres y la teatralización, que ayudan a transmitir de forma pedagógica el mensaje deseado.

SEGUNDA:

A través del dominio del espacio-tiempo del Monasterio de Santa Catalina adquirido en los 28 años de experiencia de guiado, se dio a conocer mejor al turista: el contexto histórico de la vida conventual; se mostró los diferentes espacios arquitectónicos y así se logró la satisfacción del turista.

TERCERA

Un guía bien preparado, con adecuado manejo de la realidad local e internacional, dominio de la historia, geografía, adecuadas técnicas de la conducción, y actitud de servicio, generará un impacto positivo en el visitante ayudando a incrementar el flujo turístico.

SUGERENCIAS

PRIMERA:

Capacitar constantemente a las guías del Monasterio de Santa Catalina, en pedagogía, psicología y atención al cliente, a fin de incrementar los conocimientos y mejorar la calidad de sus servicios de guiado.

SEGUNDA:

Ejecutar buenas prácticas en el guiado dentro del Monasterio de Santa Catalina, cuidar sus instalaciones y objetos de valor, a fin de preservarlos correctamente y respetar el entorno en el cual está enmarcado.

TERCERA:

Crear nuevos circuitos dentro del Monasterio de Santa Catalina a fin de satisfacer la demanda actual de visitantes, que tienen intereses específicos como son: la arquitectura, la botánica, las aves y la culinaria del convento. O bien, entre otros para satisfacer la demanda de grupos humanos con necesidades especiales; invidentes o con algún tipo de discapacidad.

CUARTA:

Implementar actividades de esparcimiento e interacción de las guías, a fin de mejorar las relaciones interpersonales y el ambiente laboral; lo que repercutirá en beneficio del visitante.

BIBLIOGRAFÍA

- ACERENZA, Miguel Ángel. "ADMINISTRACION DEL TURISMO, CONCEPTUALIZACION Y ORGANIZACION". Vol. I. Editorial Trillas S.A. de C.V. Tercera Reimpresión. México, 1995.
- ALVARADO DE BELAN, María Teresa. INTRODUCCION AL TURISMO. Separatas Curso para Guías del Monasterio de Santa Catalina de Siena Instituto del Sur. Arequipa 2004.
- BEDOYA FORGA, Eduardo. "PUERTA ABIERTA ENTRE DOS MUNDOS". impresores Editores y Servicios Gráficos S.A. Impresa Arequipa, Perú. 2009.
- CUERVO Raimundo. EL TURISMO COMO MEDIO DE COMUNICACIÓN HUMANA. DEPARTAMENTO DE TURISMO DEL GOBIERNO DE MEXICO. Págs. 29. ACERENZA Miguel (1995)
- DE MESA JOSE Y GISBERT TERESA. " HISTORIA DE LA PINTURA CUZQUEÑA" Fundación Augusto M. Wiese. Lima 1982
- GRUPP, Franz. LA ARQUITECTURA DE AREQUIPA. Programa de Formación para el guía del Monasterio de Santa Catalina. Universidad San Pablo Extensión Profesional. Arequipa
- MANRIQUE, Eitel (2000) Separatas CURSO TEORIA Y TECNICAS DE GUIADO – PROGRAMA DE FORMACION PARA EL GUIA DEL MONASTERIO DE SANTA CATALINA. UNIVERSIDAD SAN PABLO – AREQUIPA - 2000.

- PICAZO ZAMORA, Carlos. "ASISTENCIA Y GUÍA A GRUPOS TURISTICOS". Editorial Síntesis S.A. España. 1996.
- PROMOCIONES TURISTICAS DEL SUR S.A. "EL RETRATO EN EL MONASTERIO DE SANTA CATALINA DE SIENA'. Arequipa. Perú. 2013.
- PROMOCIONES TURISTICAS DEL SUR S.A. 'SANTA CATALINA EL MONASTERIO DE AREQUIPA'. Bienvenida Editores SAC. Arequipa, Perú). 2005.
- RIOS VIZCARRA, Gonzalo. SEMINARIO 'ACTUALIZANDO NUESTROS CONOCIMIENTOS PARA LA EXCELENCIA EN EL SERVICIO’. Promociones Turísticas del Sur S.A. Arequipa. Peri). 2014.
- YYRRIBERRY- María Angélica (2009) SEPARATAS DEL SEMINARIO “CONOCIMIENTOS Y ACTITUD PARA EL GUIADO IDEAL”. Promociones Turísticas S.A. Arequipa 2009
- ZEGARRA LOPEZ Dante. "MONASTERIO DE SANTA CATALINA DE SENA DE AREQUIPA Y DOÑA ANA DE MONTEAGUDO PRIORA". Editorial Imprenta DESA S.A. Arequipa, Peri,. 1985.
- ZEGARRA LOPEZ Dante. HISTORIA DE LA IGLESIA EN AREQUIPA. Separatas Curso para Guías del Monasterio de Santa Catalina Instituto del Sur Arequipa 2004.

WEBGRAFÍA

- [www. Google/com.pe](http://www.Google.com.pe). la servucción. Definición.de/servucción/ Definición de Servucción. Qué es, significado y concepto.