

## **Cultura, competencia comunicativa y superación de los especialistas de museos**

### **Culture, communicative competence and professional development of museum specialists**

**M. Sc. Niola Fuentes Felicó**

Museo Municipal de Esmeralda, Camagüey, Cuba. [rperez@es.cm.rimed.cu](mailto:rperez@es.cm.rimed.cu)

---

#### **RESUMEN**

El nuevo contexto socioeconómico y cultural del siglo XXI impone a los museos nuevos retos, entre estos convertirse en instituciones interactivas de las comunidades, que cada día respondan más a las exigencias de sus públicos y apoyen sobre todo los diferentes niveles de enseñanza. Para el logro de estos fines es necesario poseer profesionales competentes en la red de museos a nivel nacional. El presente artículo tiene como objetivo caracterizar la preparación de los especialistas de museos en relación a su cultura general y competencia comunicativa para el ejercicio de la profesión. Estos elementos repercuten de forma positiva en una adecuada relación especialista-público. En la realización se emplearon métodos teóricos para construir un marco referencial de la preparación idónea del especialista y métodos e instrumentos como la entrevista, la encuesta, observación del desempeño profesional, la composición y el inventario de problemas, para caracterizar la su preparación. El resultado esencial del estudio es un diagnóstico que evidencia la necesidad de la superación continua de los especialistas de museos en comunicación y cultura general.

**Palabras clave:** museos, superación continua, comunicación intercultural, cultura general.

---

#### **ABSTRACT**

The new socio-economic context of the 21st century set new challenges to museums, among them to become interactive institutions in the community, meeting the expectations of the public and giving support to school education. Such goals demands specialists working at the museums a sound cultural background and communicative competence in their professional environment and performance. Both, culture and communicative skills have a positive effect in the relation with visitors. The study starts by the construction of a theoretical framework describing and ideal model of museum specialists' continuing education; by monitoring specialists' professional performance and making surveys and interviews current specialists' communicative competence and cultural background was accessed. The findings provide an insight of the actual level of professional capacities and need of training of that specialists.

**Keywords:** museum, continuing education, intercultural communication, cultural background.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad los cambio de técnicas expositivas en los museos, la museología y la museografía que tienen relación con la conservación, interpretación y comunicación del patrimonio de mandan una actitud se superación y desarrollo en el trabajo de los especialistas, se requiere una nueva visión en la concepción del museo y una forma diferente de concebir la realidad. En el museo todo tiene que estar diseñado en función del receptor o público, tanto desde lo museológico como desde lo museográfico. La participación del público es indispensable para completar y garantizar la comunicación museal.

Los especialistas de los museos (museólogos, conservadores, restauradores, entre otros) juegan un papel importante en todo este proceso; estar preparados, supone tener un conocimiento de la cultura nacional y local y las vías más eficientes para la comunicación con la diversidad de visitantes de las instituciones. A estas dos dimensiones, la autora se referirán en lo adelante como cultura general y competencia comunicativa del especialista. Poseer una adecuada competencia comunicativa no los distancia, sino que los acerca a las necesidades del público y al logro de los fines de la institución.

En capítulo 1, artículo 9, del Reglamento de la Educación de Postgrado de la República de Cuba, se plantea: "La superación profesional tiene como objetivo, la superación permanente y la actualización sistemática de los graduados universitarios, el perfeccionamiento del desempeño de sus actividades profesionales y académicas, así como el enriquecimiento de su acervo cultural".(Ministerio de Educación Superior, 2004, pág. 3).De esta forma, se puede afirmar que la formación profesional continua está destinada al colectivo de trabajadores activos, cuyo objetivo es la adquisición de mayores competencias que le permitan una actualización permanente del trabajador al puesto de trabajo que desempeña u optar por otro, lo que en definitiva se resume como un aumento de su idoneidad.

Tomando en consideración los argumentos anteriormente planteados, el presente artículo científico tiene como objetivo caracterizar la preparación de los especialistas de museos en relación a su cultura general y la competencia comunicativa para el ejercicio de la profesión.

## MÉTODOS

La investigación se inició con la exploración de la cultura general y competencia comunicativa mediante entrevistas realizadas a doce directivos del Centro Provincial de Patrimonio Cultural y de los museos municipales de Esmeralda, Florida y Nuevitas, a quince especialistas de estos museos, así como a seis profesores que imparten el Curso de Habilitación en Museología.

Se aplicó una encuesta a los directivos con el objetivo de someter a consideración una serie de indicadores, para medir las dimensiones: comunicación y cultura general. A los especialistas de museos seleccionados se les aplicaron varios instrumentos, entre ellos una guía de observación a los responsables de animación sociocultural de los tres museos, en tres tipos de actividades: la conducción de una visita especializada, la inauguración de una exposición transitoria, y conversatorios sobre efemérides históricas y temas educativos o preventivos en los cuales

interviene el museo. De igual forma, se les pidió redactar una composición sobre el desempeño de su competencia comunicativa y de su cultura general. También se utilizó un inventario de problemas, con dichas dimensiones e indicadores. Se diseñó además una encuesta para los profesores que imparten el curso de habilitación en museología por parte del Centro Provincial de Patrimonio Cultural.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La actividad de los museos y sus especialistas ha sido objeto de numerosos estudios que han contribuido a esclarecer sus fines y las vías para su consecución. Así Rodríguez (2011) construye una pedagogía del museo, Álvarez (2009) describe las dimensiones de la educación formal, no formal e informal, vinculadas a los museos de Pedagogía, y Santos (2012) aporta herramientas informativas para la comunicación en el museo, refiere elementos que determinan la eficiencia del ejercicio de la comunicación en todas sus derivaciones: interna, externa, grupal y social. Pineda y Salas (2006) proponen una estrategia de comunicación que busca el estudio por parte de los especialistas de museos de la disminución del público en la instalación museística. Ávila, por su parte, (2015) plantea la relación entre museología y comunicación desde la perspectiva de la semiótica de la cultura, con el propósito de examinar la dimensión comunicativa que constituye una operación característica del proceso museal.

De Carli (2004) presenta una propuesta sobre la nueva museología, en ella refiere nuevos elementos sobre el concepto de comunidad asequible a los museos, ecomuseos, museos comunitarios y museos didácticos comunitarios, la esencia es la interacción del público. Viñarás (2009) ofrece una estrategia de comunicación y aborda su gestión en los museos, con énfasis en la labor de profesionales de la comunicación en los mismos: técnicos y directores. Xanthoudaki (2003) propone un acercamiento innovador a la educación basado en actividades interactivas en el museo, lo aborda como espacio educativo, así como la preparación del especialista para las visitas guiadas o dirigidas, de igual forma aporta elementos sobre los centros escolares como público especialmente importante para el museo y se refiere a la educación en el mismo como una disciplina enraizada en los ámbitos de la pedagogía, la psicología, la sociología, la museología y la comunicación. Díaz (2008) en su libro *El museo en la enseñanza de la Historia*, ofrece una alternativa metodológica sobre la utilización del museo en el proceso de enseñanza-aprendizaje de la Historia, aborda la preparación que debe tener el especialista de museo para la realización de las visitas dirigidas o guiadas, con énfasis en la exposición oral y en la cultura del diálogo coloquial.

Como se puede apreciar la mayoría de estos autores convergen en que el museo es una institución abierta al público y a la comunidad, que tiene relación estrecha con los procesos educativos que se dan a su alrededor en los cuales juega un papel primordial la comunicación. Aunque es diverso el espectro de los autores referidos al tema de la comunicación en los museos, no es abundante el tratamiento y la preocupación que se brinda a la formación profesional continua de sus especialistas, generalmente se ofrece prioridad a la preparación para realizar las visitas dirigidas o guiadas, obviando el resto de las actividades de animación sociocultural y de las funciones en las cuales intervienen estos especialistas. Tales argumentos corroboran que aún no se ha definido el ideal de preparación del especialista del museo y las competencias profesionales que necesitan en su desempeño cotidiano.

En el caso de Cuba con la aprobación de la Ley 106 del Sistema Nacional de Museos de la República de Cuba en agosto del 2009, queda plasmado en el capítulo XIV, lo referente al

personal que labora en los museos, este se debe caracterizar por su confiabilidad, discreción y compromiso profesional, además, se enfatiza en la capacitación y habilitación, acorde con la actividad que desempeña (Consejo de Ministros, 2009). Este instrumento jurídico destaca la importancia de las características personales y nivel de "capacitación y habilitación", pero no define cuál es ese ideal.

En nuestro país existen los cursos de habilitación en museología, dirigidos por los Centros Provinciales de Superación para la Cultura, en coordinación con los Centros Provinciales de Patrimonio Cultural. Estos cursos de habilitación, tienen su importancia pues brindan una panorámica sobre la museología de forma general, abordan el tema del surgimiento del coleccionismo hasta llegar al término museo, preparan a los especialistas en materia de sistema de documentación y tienen algunos módulos relacionados con la animación sociocultural y con la conservación del patrimonio.

Sin embargo, los especialistas deben poseer una formación llena de riqueza espiritual que les permita un desarrollo personal equilibrado, la mejora de sus necesidades básicas, su autoestima, determinación, sensibilidad ética y estética, sentimiento de responsabilidad y competencia para estar en mejores condiciones, y para aceptar los retos normales que exige la museología actual. Estos profesionales deben estar formados sobre un perfil amplio que les permita demostrar su competencia laboral.

Así, "el especialista del museo que ostente una formación multiprofesional, sin duda tendrá una clara primacía dentro de él. Sin embargo, que los actuales directores y conservadores tengan una multiplicidad de funciones no quiere decir que cumplan todas". (Caballero, L., 1980). Este autor además refiere que la formación de los especialistas del museo debe ser continua, por lo que se deben propiciar cursos de reciclaje y cursillos especializados, donde se consiga primero completar formaciones incompletas; luego poner al día del avance de las técnicas actuales que hoy cambian con rapidez.

Tomando en consideración los argumentos planteados anteriormente la preparación de los especialistas de museo debería caracterizarse por los elementos que se enumeran a continuación:

- Dominar el tesoro del museo y el sistema de documentación de forma general y específica.
- Tener amplios conocimientos de la historia local y nacional.
- Ser capaces de planificar y conducir investigaciones relacionadas con las colecciones del museo y a partir de ellas hacer guiones museológicos y museográficos con calidad.
- Dominar el fondo de investigaciones del museo para brindar servicios científicos - técnicos con calidad.
- Poseer habilidades comunicativas para la observación, la expresión y el dominio del público en general y tener dominio de las características psicológicas de cada tipo de público.
- Realizar estudios de públicos de forma sistemática e ir evaluando el grado de aceptación de los espacios fijos del museo para la actualización del proyecto de animación sociocultural, según los resultados del diagnóstico.
- Tener habilidades para redactar artículos que se publican en la página Web del museo, mediante la producción de diferentes tipos de textos como: reseñas históricas, artículos, textos científicos, invitaciones, catálogos, entre otros.
- La autora proponen también comunicarse en idiomas extranjeros.

Llama la atención, el hecho de que a pesar de que los especialistas requieren de una preparación adecuada en temas de comunicación, en los cursos de habilitación en museología no se particulariza en esta importante temática, que constituye el eje fundamental para lograr una adecuada relación especialista - público, en todos los servicios que brinda el museo a la población.

La necesidad de la superación continua de los especialistas y su insuficiente proyección se evidencia en la estrategia del programa cultural y los informes de su evaluación correspondiente a los años (2012, 2013, 2014 y 2015), en ellos no existen acciones concretas para realizar estudios de postgrados y otros que contribuyan al mejoramiento de la comunicación en el museo. Se pudo apreciar que las principales dificultades que se analizan son las siguientes:

Los montajes museológicos y museográficos no responden a la dinámica de la museología actual. Esto trae como consecuencia que los museólogos no se vean obligados a crear iniciativas en el discurso comunicativo del museo. Tampoco se reconoce como dificultad la relación entre el nivel de desarrollo de la competencia comunicativa de los especialistas y la calidad de su desempeño en diferentes contextos comunicativos.

Para la caracterización del estado actual de la preparación de los especialistas de museo en la provincia de Camagüey se realizó una revisión de los planes de estudio del curso de habilitación en museología del Consejo Provincial de Patrimonio, así como de los documentos rectores del trabajo en el museo a nivel nacional. En los museos municipales, se realizaron visitas a los especialistas en la realización de actividades de animación sociocultural, como: visitas dirigidas con distintos públicos, inauguración de exposiciones transitorias y de muestras del mes, entre otras; así como en la revisión de artículos y boletines trimestrales que se publican por el sitio Web de Cultura y por la radio y televisión local, se revisaron además, catálogos e invitaciones que sirven de promoción a las actividades. Se pudo constatar el insuficiente desarrollo de la competencia comunicativa y lagunas en la cultura general.

La falta de un desarrollo real de la competencia comunicativa se expresa en insuficiencias en el dominio de la producción textual, falta de coherencia y cohesión para satisfacer el propósito comunicativo, inadecuado uso de un vocabulario para intercambiar con el público, según la situación comunicativa profesional, falta de expresividad en el discurso que permita captar la atención del público o interlocutor, falta de dominio de estrategias para iniciar, reparar o cerrar la comunicación, pobre uso de los elementos paralingüísticos para reforzar la comunicación verbal de manera que satisfaga los propósitos comunicativos profesionales, insuficiencias en el grado de reconocimiento de la intención comunicativa del hablante e incumplimiento de las relaciones entre las partes del discurso en función de compartir una buena comunicación profesional.

Diagnóstico del estado actual de la interacción de los especialistas de museo con el público en función de la comunicación y cultura general.

La provincia Camagüey cuenta con 12 museos municipales, cada uno con su respectivo director (a) y un especialista de las diferentes áreas: investigación, animación sociocultural, sistema de documentación, conservación y programación. Los museos municipales carecen de las Nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), a estas acceden por otras instituciones, cuestión que afecta el trabajo museológico en todas sus dimensiones. Los especialistas de los museos realizan múltiples actividades de animación sociocultural y en su trabajo diario se comunican e intercambian con distintos tipos de públicos.

Con el objetivo de constatar el estado actual de la interacción de los especialistas con el público ya referido, se aplicó una encuesta a los directores con la pretensión de someter a su consideración una serie de indicadores, para medir las dimensiones comunicación y cultura general. Los indicadores propuestos para medir la dimensión comunicación coinciden con las dimensiones de la competencia comunicativa, a saber competencia lingüística, sociocultural, discursiva y estratégica.

Por su parte, los indicadores propuestos para medir la dimensión cultural fueron los siguientes:

- Conocimiento del tesoro del museo.
- Conocimiento del patrimonio material e inmaterial.
- Conocimiento de la historia nacional y local.
- Conocimiento de otras lenguas.
- Conocimiento del arte universal.

Los indicadores seleccionados en las dimensiones referidas, se sustentan en criterios de la concepción integradora de Angelina Roméu, quien asevera que:

"La competencia cognitiva, comunicativa y sociocultural constituye un todo, divisible solo desde el punto de vista metodológico. La unidad y cohesión de sus dimensiones está dada porque quien aprende y se comunica es la personalidad, de acuerdo con la herencia histórico-cultural adquirida socialmente, y que implica sus saberes culturales así como la cultura de las personas con las que interactúa, sus conocimientos, necesidades, intereses, motivos, sentimientos, emociones y valores". (Roméu, A., 2007, pág. 36).

Estos indicadores seleccionados se apoyan en la concepción que plantea: "aplicar consecuentemente el nuevo enfoque presupone lograr la competencia comunicativa del profesional, es decir, el conocimiento que posee para usar el lenguaje, a fin de comunicar lo que se desea expresar en cada situación". (Báez, M., pág. 21)

En la siguiente tabla se muestra la autoevaluación que hacen los directivos sobre el grado de desarrollo de las competencias específicas implicadas en la competencia comunicativa. Se les solitud que en cada caso se ubicaran en las categoría de alto, medio y bajo en cada una de estas competencia específicas.

Directores	Competencia lingüística			Competencia sociocultural			Competencia discursiva			Competencia estratégica		
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
Total de especialistas por categoría	7	3	2	8	2	2	4	4	4	7	3	2
%	58,3	25	16,6	66,6	16,6	16,6	33,3	33,3	33,3	58,3	25	16,6

Los aspectos más afectados según la autoevaluación de los directores y el resto de los instrumentos aplicados a otros especialistas con el conocimiento de las características estructurales de la tipología de textos y en la comprensión y producción de textos relacionados con las intenciones y situaciones de la vida en sociedad, así como las carencias de acciones para iniciar, desarrollar y concluir la comunicación, así como insuficientes habilidades para recrear el texto a favor de la competencia comunicativa.

En la dimensión, cultura general se sometieron a consideración de los directores los cinco indicadores mencionados con anterioridad. En la siguiente tabla se ilustra la forma en que se autoevaluaron:

Conocimiento del tesoro del museo			Conocimiento del Patrimonio material e inmaterial			Conocimiento de la historia nacional y local			Conocimiento del arte universal			Conocimiento de otras lenguas		
Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	bajo	Alto	Medio	Bajo	Inicial	Intermedio	avanzado
6	5	1	4	4	4	5	5	2	3	2	7	9	2	1
50	42	8	33,3	33,3	33,3	42	42	16,7	25	16,7	58,3	75	16,7	8

Los resultados del primer indicador (dominio del tesoro) indican que existe cierto conocimiento del coleccionismo que se atesora en los museos y que en su conjunto conforman el tesoro. Resultados diferentes expresa el indicador (conocimiento del patrimonio material e inmaterial), aquí se evidencian deficiencias en el conocimiento del patrimonio mueble e inmueble, así como en el discernimiento de las costumbres y tradiciones locales. Así en el indicador (conocimiento de la historia nacional y local), se arrojan desiguales resultados, se aprecia un por ciento considerable de carencias que afectan en gran medida el trabajo museológico. Sin embargo en el indicador (conocimiento del arte universal), se constata la necesidad de elevar la cultura general de los directivos y especialistas de museos, en cuanto al indicador objeto de análisis.

En el indicador (conocimiento de otras lenguas), se muestra como a pesar de que constituye una necesidad el aprendizaje de otras lenguas, se puede deducir que los que poseen algún conocimiento sobre otras lenguas lo han adquirido de otras formaciones académicas, y no por las que sugiere el Centro Provincial de Patrimonio Cultural.

Del análisis realizado con los indicadores propuestos, se colige que algunos de estos directivos, tienen carencias en el desempeño de su competencia comunicativa y en su competencia profesional, al desconocer que los especialistas del museo redactan diferentes tipos de textos en algunas de las funciones que les competen como son: la publicación de artículos, boletines e informaciones por el sitio Web de Cultura, la redacción de invitaciones para promocionar una actividad de animación sociocultural, con el objetivo de que participe un gran número de público, solo por citar algunas. También se puede inducir que existen insuficiencias por parte de los directivos en cuanto al conocimiento del papel que deben jugar los públicos y los especialistas en una actividad determinada del museo. Así como tampoco se toma en consideración, por la totalidad de los directivos, la necesidad del dominio de otras lenguas, además de la materna, con el objetivo de elevar la cultura general de los especialistas del museo.

EL 95% de estos directivos coinciden en que se deben ofertar a los especialistas, algunas formas de superación sobre temas de cultura general y comunicación, consideran además que se deben mejorar las condiciones técnicas y materiales para trabajar. La cuestión anteriormente descrita muestra que también se debe perfeccionar la formación profesional de los directivos para que contribuyan a una mejor preparación de los especialistas de museo.

A los especialistas seleccionados se les aplicaron varios instrumentos, entre ellos una guía de observación a los responsables de animación sociocultural de los tres museos seleccionados, en tres de las actividades que realizan: (La conducción de una visita especializada, inauguración de una exposición transitoria, conversatorios sobre efemérides históricas y temas educativos o preventivos en los cuales interviene el museo). Se les pidió redactar una composición sobre el nivel de su competencia comunicativa y de su cultura general. También se aplicó un inventario de problemas, con dichas dimensiones e indicadores a los quince especialistas seleccionados. Se diseñó además una encuesta para los profesores que imparten el curso de habilitación en museología por parte del Centro Provincial de Patrimonio Cultural.

Mediante la triangulación de los datos obtenidos se pudo constatar que en la guía de observación aplicada a los especialistas de animación sociocultural que intercambian directamente con el público, el 75% demuestra dificultad en el indicador relacionado con la utilización de niveles de comprensión (inteligencia crítica y creadora) de la competencia lingüística, específicamente en la argumentación de fenómenos y hechos históricos. El 83%, no manifiesta de forma íntegra conocimientos sobre sociedad, cultura, lenguaje, comunicación y contexto, tampoco tienen en cuenta durante el transcurso de la actividad, los roles que deben jugar los participantes. Lo expresado anteriormente se constató en actividades dentro del museo y fuera de este, en comunidades y consejos populares, lo que refleja insuficiencias en la competencia sociocultural. Un 86% de los especialistas refleja carencias de habilidades para recrear la actividad a favor de la competencia estratégica. El 90% manifiesta dominio de la competencia discursiva expresada en la comprensión y en la intención de la situación social comunicativa.

Por otra parte se aplicó la composición a los quince especialistas seleccionados para determinar las fortalezas y debilidades que presentan en su formación profesional en cuanto a su competencia comunicativa y en su cultura general, para el logro de una adecuada relación especialista-público. Con este instrumento se comprobó que:

1. El 98% de los especialistas de museo concibe la necesidad de implementar cursos relacionados con las dimensiones analizadas, en los que se inserten también el aprendizaje de otras lenguas, para enriquecer su trabajo dentro del museo.
2. El 95% considera que debe enriquecer sus conocimientos sobre la historia nacional y local.
3. Un 85% piensa que les faltan conocimientos para expresarse con suficiente claridad en su relación con el público, durante el transcurso de la actividad.
4. El 50% considera que no se comunica de la misma manera con todos los públicos, en aquellos más preparados reflejan cierta timidez, por lo que deben mejorar su competencia comunicativa y su acervo cultural.
5. El 100% concibe la comunicación como un elemento fundamental en el trabajo de los especialistas del museo, al igual que el logro de una cultura general para poder brindar servicios científicos- técnicos a la población con mayor calidad.
6. Un 93% cree que el punto esencial para el logro de una buena competencia comunicativa es la autopercepción sistemática con lo que se enriquece además la cultura general.

En correspondencia con la determinación de las dificultades comunicativas y en la cultura general que se presentan en el proceso de formación profesional de los especialistas del



museo, se utilizó como instrumento el inventario de problemas en tal sentido se pudo comprobar que:

El 92% de los seleccionados presentan dificultad para intercambiar con los distintos tipos de públicos, debido al insuficiente desarrollo de la competencia comunicativa. El 85% tiene dificultad para preparar las actividades teniendo en cuenta el papel que deben jugar los participantes. Al 95% les falta conocimiento sobre la estructura de la tipología textual, así como habilidades para recrear el texto a favor de la competencia comunicativa. Un 90% no domina el tesoro de su museo, cuestión que afecta de forma general la cultura del especialista y sus posibilidades a la hora de planificar el guión de una actividad determinada o de redactar algún texto relacionado con el coleccionismo del museo. El 83% no puede explicar algunos elementos relacionados con la literatura y el arte universal. El 90% no conoce sobre competencia discursiva. El 99% de los especialistas no se ve en condiciones de aprender otras lenguas además de la materna.

Se aplicó también una encuesta a seis profesores que imparten el Curso de Habilitación en museología para determinar el tratamiento metodológico que se brinda a los temas de comunicación y cultura general en el proceso de formación y superación continua de los especialistas de los museos, en esta se verifica que:

- El 75% opina que se deben incluir en el curso de habilitación en museología, conocimientos de competencia lingüística.
- El 82% cree que se deben impartir conocimiento acerca de los tipos de públicos.
- El 60% de los encuestados no tiene conocimientos de competencia discursiva, ni estratégica.
- El 100% de los profesores evalúa de regular la preparación de los especialistas en temas de comunicación, sin embargo, un 68% considera que en temas de cultura general, los especialistas están evaluados de bien.
- Un 85% opina que la principal dificultad que afecta la relación especialista-público está dada en que estos no dominan las técnicas de comunicación.
- El 95% no considera importante, el aprendizaje de otras lenguas.

De forma general, al triangular los resultados de los diferentes instrumentos aplicados, se pudo determinar que las fortalezas y debilidades en la superación profesional de los especialistas de museos están dadas en que: los directivos se identifican con los problemas que presentan los especialistas en cuanto a la comunicación y cultura general; los profesores que imparten el curso de habilitación en museología abordan temas interesantes desde el punto de vista teórico, pero es insuficiente el tratamiento a temas relacionados con la comunicación y la cultura general; los especialistas conciben la comunicación como un elemento fundamental en la interacción con el público; existen insuficiencias en la competencia comunicativa que afectan la relación especialista-público; es insuficiente el conocimiento del tesoro de los museos por parte de los especialistas, estos y los profesores que imparten el curso de habilitación en museología, no se sienten identificados con el aprendizaje de otras lenguas, además de la materna.

## CONCLUSIONES

En el análisis histórico realizado se reconoce que en el proceso de formación profesional continua de los especialistas en museos, aunque es diverso el espectro de los autores referido al tema de la comunicación en los museos, generalmente privilegian uno u otro aspecto, ubicándose únicamente en el contexto de las visitas dirigidas o guiadas, sin alcanzar un grado de integralidad en la descripción de las competencias que caracterizan el desempeño profesional eficiente.

Los especialistas tienen carencias en su competencia comunicativa y en temas de cultura general que afectan la relación especialista-público, estas pueden ser mejoradas mediante la proyección de una superación continua que involucre a los directivos, especialistas e instituciones pertinentes.

Los directivos de los museos deben enfrentar los retos que supone la museología actual, convertir estas instituciones en centros interactivos de las comunidades, para lograrlo deben superarse de forma continua, actualizar el diagnóstico de los especialistas que dirige y responder a sus necesidades de superación.

## BIBLIOGRAFÍA

Álvarez, P. (2009). Espacios educativos y museos de Pedagogía, Enseñanza y Educación. *Cuestiones Pedagógicas*(19), 191-206. Recuperado el 3 de marzo de 2016, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3314127>

Ávila, N. A. (enero-junio de 2015). Aproximaciones desde la semiótica de la cultura a la dimensión comunicativa del espacio museográfico. *Intervención*, 6(11),15-25. Recuperado el 3 de marzo de 2016, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-249X2015000100003](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-249X2015000100003)

Báez, M. (2006). *Hacia una comunicación más eficaz*. Ciudad de La Habana: Pueblo y Educación.

Caballero, L. (1980). *El museo: Funciones; personal y su formación*. Recuperado el 3 de marzo de 2016, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/965418.pdf>

Consejo de Ministros. (2009). Decreto No. 312. Ley No. 106 Del Sistema Nacional de Museos de la República de Cuba. Ciudad de La Habana: Ministerio de Justicia.

De Carli, G. (2004). Vigencia de la nueva museología en América Latina: conceptos y modelos. *ABRA*, 24(33), 55-75. Recuperado el 3 de marzo de 2016, de <http://www.revistas.una.ac.cr/index.php/abra/article/view/4207>

Díaz, H. (2008). *El museo en la enseñanza de la Historia*. Ciudad de La Habana: Pueblo y Educación.

Ministerio de Educación Superior. (2004). *Reglamento de Educación de Postgrado República de Cuba*. Resolución 132/2004. Ciudad de La Habana: Ministerio de Educación Superior.

Pineda, I., & Salas, M. (2006). Estrategia comunicacional para el museo Francisco Narváez de Caracas. Trabajo de grado. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.

Rodríguez, K. (2011). Estudios de visitantes a museos. Actualidades Investigativas en Educación, 11(2), 1-37. Recuperado el 13 de marzo de 2016, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44720020009>

Roméu, A. (2011). El Enfoque cognitivo, comunicativo y sociocultural de la enseñanza de la lengua: Periodización y aportes. Tesis doctoral inédita. Ciudad de La Habana: Universidad de Ciencias Pedagógicas "Enrique José Varona".

Santos, E. (2012). Museos y comunicación: algunas reflexiones y consideraciones generales. Iberoamericanas de Museología, 3:79-85. Recuperado el 13 de marzo de 2016, de [https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/11503/57105\\_5.pdf?sequence=1](https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/11503/57105_5.pdf?sequence=1)

Viñarás, M. (2009). La planificación estratégica de la comunicación en instituciones artísticas y culturales. Global Media Journal. Edición Iberoamericana, 6(11), 36-54

Xanthoudaki, M. (2003). Un lugar para descubrir la enseñanza de las ciencias y la tecnología en los museos. Proyecto europeo para mejorar la enseñanza y el aprendizaje de las ciencias. Colaboración entre museos y centro escolares. Italia.

**Recibido:** diciembre 2016

**Aprobado:** febrero 2017

*M. Sc. Niola Fuentes Felicó*, museóloga del Museo Municipal de Esmeralda, Provincia de Camagüey. Culminó una maestría en Ciencias de la Educación Superior. Museo Municipal de Esmeralda, Camagüey [rperez@es.cm.rimed.cu](mailto:rperez@es.cm.rimed.cu)