

Sostenibilidad y encuentro entre culturas: Propuesta semipresencial para guías de turismo

DOI: <https://doi.org/10.33262/ap.v3i3.2.94>



Encounter between cultures and sustainability: proposal for the blended learning of tourist guides

Alberto Alejandro Morales Domínguez.¹ & Luis Efraín Velastegui López.²

Abstract

This study is based on the creation of a conceptual framework in order to promote the development of intercultural competence of tourist guides in their professional performance. This competence and its development have not been adequately addressed in language training and improvement for professionals in the Cuban tourism sector, specifically, German-speaking tour guides. This work focuses on outlining the theoretical component of a didactic-methodological conception for the promotion of sustainability in the environment and from this promoting stimulating the development of intercultural competence in tourist guides, by making use of the theory of mediation in its work context and exchange with clients of German-speaking origin. The article opens with a new definition of intercultural competence and proposes to assume models that range from blended to face-to-face, according to the current characteristics assumed in the design of activities within the training. These activities are aimed at understanding and respecting the environment in tourist facilities in the Cuban context.

Keywords: intercultural competence, tour guide, sustainability, blended-learning

Resumen

Este estudio se sustenta en la creación de un marco conceptual en aras de promover el desarrollo de la competencia intercultural de los guías de turismo en su desempeño

¹ Universidad de La Habana, Facultad de Turismo, Calle G # 251 esq. 23, CP 11300, municipio Plaza de La Revolución, La Habana, Cuba, moralesalejo535@gmail.com, aberto_morales@ftur.uh.cu

² Ciencia Digital Editorial, Ecuador, luisefrainvelastegui@cienciadigital.org

profesional. Esta competencia y su desarrollo no han sido adecuadamente abordados en los entrenamientos idiomáticos y perfeccionamientos para el profesional del sector turístico cubano, en específico, de los guías turísticos de idioma alemán. Este trabajo se centra en esbozar el componente teórico de una concepción didáctico-metodológica para el fomento de la sostenibilidad en el medioambiente y desde esta promover estimular el desarrollo de la competencia intercultural en guías turísticos, al hacer uso de la teoría de la mediación en su contexto laboral y de intercambio con clientes de origen germano hablantes. El artículo abre con una nueva definición de competencia intercultural y propone asumir modelos que van desde la semipresencialidad a los presencial, de acuerdo a las características actuales asumidas en el diseño de actividades dentro del entrenamiento. Estas actividades van encaminadas al conocimiento y respeto del medioambiente en instalaciones turísticas del contexto cubano.

Palabras clave: competencia intercultural, guía de turismo, sostenibilidad, semipresencialidad

Introducción

Bajo las circunstancias actuales, comienza a divisarse un despertar global del sector de viajes y ocios en países con una mejoría sostenida a la pandemia. Se ha comenzado a promover los viajes a destinos turísticos desde este verano. Muchos individuos apuestan ya por los viajes de vacaciones a destinos de sol y playa, pero que incluyen además el encuentro con otras personas, culturas, costumbres y modos de interactuar. Es por ello que inconscientemente se establece en estos viajes un vínculo entre el Medio Ambiente como contexto y los intercambios entre visitantes y visitados. El turismo posibilita un buen marco para establecer dicha interrelación, con una labor comparativa entre cultura de llegada y partida que se encuentra frecuentemente presente.

Si tomamos como contexto las relaciones interculturales que se desarrollan sobre la base de la visita a un destino que promueve el respeto hacia el medio, es necesario adentrarse en las alteraciones provocadas a este medio por este “Encuentro entre Culturas”, las que se destacan, de modo significativo, en las diferencias corporales perceptibles por los individuos provenientes de culturas distantes y diferentes y que entran en contacto en un espacio determinado por las características del medio visitado.

La aseveración anterior encuentra su ejemplificación en el contexto turístico en el estado del agua, tanto natural como potable, los alimentos a ingerir, tanto su forma de cocción, presentación y diferencias a los existentes en ambas culturas, la demanda y existencia de los baños públicos, su concepción e higiene, las calles de los sitios y entornos visitados, junto a su ruido ambiental, se le suma el comportamiento de los representantes de la cultura visitada en cuanto a preservación de la limpieza, las normas de reciclaje, la sostenibilidad y respeto ambiental del entorno, asumiendo una postura de protección y conservación de elementos distintivos de la flora y la fauna, así como de las diferencias en la percepción sensorial que nos llegan a través de los olores, el clima, la higiene, los

ruidos y las diferencias culturales. Dentro de las mismas se destacan las normas de comportamientos entre culturas, las relaciones interpersonales diferentes que se establecen, las costumbres, los diversos enfoques, etcétera.

Algunos investigadores alemanes en el contexto de los estudios sobre interculturalidad han vinculado sus ideas al tema del “Encuentro entre culturas” y su relación con el entorno ambiental y han ofrecido datos representativos en estudios realizados que vinculan a vacacionistas de varios países de habla alemana y sus diferentes niveles de contacto con representantes de las culturas de los países visitados.

Especialmente, el estudio desarrollado por Wierlacher (2018) se enfocó a representantes de la cultura alemana que realizaban estancias cortas en países en vías de desarrollo del Caribe. Este investigador ofreció algunos factores que propician u obstaculizan este encuentro intercultural entre sus representantes, al considerar el desconocimiento de la lengua extranjera para intercambiar con los nativos de los sitios visitados (66 %), el esfuerzo inadecuado para superar barreras culturales (42 %), la inseguridad en el contacto e intercambio con los nativos y profesionales turísticos del entorno visitado (33 %) y la carencia de valor, para reaccionar ante fenómenos desconocidos o no frecuentes de su cultura y vivenciados en las culturas del país destino (32 %).

Las diferencias que provocan el estrés en determinadas circunstancias durante la visita turística a un medio desconocido y que pueden volverse cotidianas en el desempeño laboral de los profesionales de este sector ejercen gran influencia dentro del encuentro entre culturas. Éstas suelen acarrear efectos nocivos y provocar síntomas psíquicos al exacerbar el miedo exagerado a ser timado en intercambios con los nativos, experimentar ataques de ira contra el personal de servicio por pequeñeces y expresar sentimientos de dependencia extrema con el guía que los acompaña y desamparo ante determinadas situaciones durante su estancia.

Es habitual que este tipo de encuentro donde están presente esos efectos nocivos ante mencionados se caractericen por la ansiedad manifiesta de los turistas, al ver que los parámetros de comportamiento conocidos y habitualmente puestos en práctica en su contexto cultural y formados para llevar a cabo la interacción social no coinciden o disienten de los hábitos de interpretación de los representantes de la cultura visitada. Es decir; no sirven en la nueva situación, pues ésta tiene otra serie de elementos que pueden coincidir o no con los asumidos; por lo que se expresa que ambas culturas son diferentes.

Esta situación influye de manera determinante en el comportamiento de los clientes en sus destinos visitados y puede llegar a afectar su repitencia. Según los resultados de su estancia y el cumplimiento de sus expectativas, estos aspectos intervienen también en la divulgación de la experiencia a su retorno y en la persuasión para que otros nos visiten. Esta situación se revertiría si se consideran, por el contrario, esos aspectos desde el proceso de capacitación a estos profesionales. A tal efecto se decidió enmarcar como objeto de estudio de este trabajo a la competencia intercultural en la superación posgraduada de idioma alemán en el curso de formación para guías de turismo del sistema para la formación turístico cubano, mientras su objetivo se concentró en elaborar un

entrenamiento para el desarrollo de esta competencia en los guías de turismo de idioma alemán.

La percepción sobre determinados aspectos que trae el visitante alemán difiere, en ocasiones, sobre los asimilados por miembros de diferentes culturas en los destinos visitados. Aspectos como la higiene y los hábitos de interpretación en ambas culturas pueden manifestarse en un lavado de manos exagerado, el miedo a ingerir alimentos y bebidas que desconoce, que a su juicio no están bien cocidas o se brindan con mucho hielo, a no consumir agua corriente, incluso para el lavado de los dientes o el cabello y vacilar en hacer uso de las instalaciones sanitarias. Por consiguiente, dichas reacciones de los turistas alemanes contienen una carga manifiesta en el rechazo, la ira, la enemistad y la desesperación. Sin embargo, de acuerdo a la reacción asumida, también pueden presenciarse reacciones positivas como el deseo de involucrarse más en la nueva cultura, el interés de aprender más sobre el destino visitado y su cultura, el buen humor, la comprensión del Otro, la curiosidad hacia las nuevas situaciones que promueven el intercambio, las actitudes positivas y la aceptación de la otra cultura, entre otras.

El autor de este trabajo es del criterio que la existencia de diversas situaciones gravita en contra de los niveles de contacto satisfactorios entre turistas de origen germano y guías nativos. Por el contrario, las reacciones positivas mencionadas deben contribuir a fomentar estrategias que promuevan el diálogo, el conocimiento y la asimilación paulatina de rasgos positivos en los representantes de ambas culturas para que desde el respeto del entorno pueda fomentarse el encuentro intercultural dentro de la propuesta. Ésta propone un sistema de ejercicios para ser incluido en un entrenamiento idiomático, que desde su condición semipresencial, incide en los conocimientos y habilidades sobre sostenibilidad y protección medioambiental de nuestros guías que trabajan con el mercado alemán en aras de un mejor desenvolvimiento de estos bajo circunstancias y situaciones que pueden llevar a un conflicto, logren subsanarlo, aplicando fórmulas que posibiliten un mejor desempeño intercultural ante representantes de los distintos mercados emisores de habla alemana.

En el trabajo, su autor determinó asumir el paradigma cualitativo y el método etnográfico, resultando fundamental al apropiarse de técnicas para recolectar y analizar la información sobre las diferentes situaciones en las que estaba presente una situación que merecía ser resaltada dentro del diseño del entrenamiento y para la descripción de los estudiantes con experiencia profesional previa dentro de los cursos de formación para guías de turismo, sus conocimientos sobre el medio ambiente, la sostenibilidad y el encuentro entre culturas.

Con anterioridad, el autor de este artículo asumió desde el diseño de su tesis doctoral una concepción didáctico-metodológica para desarrollar la competencia intercultural en los guías de turismo de idioma alemán. Este criterio también es tomado en consideración en el diseño del entrenamiento que se propone pues su aplicación en el proceso de enseñanza-aprendizaje facilitará a los estudiantes una mayor conciencia de las características de su propia cultura ante diversas situaciones que promueven este tipo de

encuentros, la reactivación de sus conocimientos culturales y el desarrollo del pensamiento autocrítico para la mediación intercultural ante esas situaciones. En el diseño se ha considerado fomentar la apropiación de nuevos conocimientos para comprender, asimilar comportamientos y respetar a representantes de otras culturas que nos visitan y brindar una solución exitosa a estas situaciones interculturales.

Estas situaciones interculturales seleccionadas a tratar en el entrenamiento presentan un entorno ideal para tratar las estrategias basadas en el encuentro intercultural, consideradas por el investigador alemán Böhm (2014), que vinculan a la “capacidad de relacionar entre sí la cultura de origen y la extranjera; la propia sensibilidad cultural; la capacidad de identificar y utilizar estrategias para establecer contacto con personas de otras culturas, de conjunto con la de fomentar el papel de mediador cultural entre la cultura materna y la cultura meta; de abordar con eficacia situaciones de conflicto y la capacidad de superar relaciones marcadas por estereotipos negativos hacia otras culturas”.

No obstante, en el desarrollo de la propuesta, el autor de este trabajo da un peso preponderante a las situaciones, problemáticas o no, que acontecen en la labor cotidiana de los profesionales del turismo. En el caso en cuestión que nos ocupa, los guías turísticos se ofrecen vías para analizar el comportamiento y la solución que pudiera brindar el profesional del turismo cubano al establecerse un intercambio con el turista foráneo, específicamente con el turista alemán que visita nuestras instalaciones.

El autor de este trabajo ha acertado en recalcar algunas situaciones comunes causadas por las diferencias interculturales y que pueden contribuir a acentuar prejuicios y rechazos, en la relación entre país de procedencia y país de destino, como es el caso de un país industrializado a uno en vías de desarrollo, también influyen la comprensión de las relaciones sociales, donde los tabúes y clichés son manifiesto real de creencias locales, vinculadas con el tiempo, el clima o la naturaleza o por cuestiones concernientes a las creencias ideológicas y su relación con la política y las circunstancias del contacto en el encuentro cultural.

El encuentro cultural se instaura bajo determinadas circunstancias, pues, por lo general, los turistas alemanes ingresan al país con intereses específicos sobre determinadas informaciones. Éstas han sido recopiladas por la investigadora Held (2018) y esboza que “los visitantes buscan el contacto con el nativo para corroborar o desechar las informaciones previas adquiridas”.

En este sentido, dentro de un circuito turístico son nuestros guías de turismo los primeros individuos que entrar en contacto con los visitantes. En este encuentro cultural se considera de importante entrenar sus habilidades profesionales e idiomáticas, asumiendo un modelo de enseñanza que transcurre desde lo presencial o lo semipresencial. Al asumir el principio de semipresencialidad a la enseñanza, aportado por García Aretio (2001), “el estudiante avanzaría a su propio ritmo, haciendo uso de la posibilidad que brindan las herramientas de las nuevas tecnologías para acceder a la información, a la autoevaluación para controlar los avances, socializar con sus compañeros y con el profesor los resultados de sus tareas para la retroalimentación del aprendizaje”.

Metodología

En instrumentos aplicados a profesionales del sector turístico, se evidencia la reflexión de que los turistas de habla alemana, al arribar a un determinado destino, vienen marcados por una actitud etnocéntrica, de acuerdo a las informaciones recibidas en sus países de origen e, inconscientemente, visualizan la cultura nueva según los patrones imperantes en su cultura de origen. Para comprender más sobre el tema, es pertinente conocer las ideas que se producen al asumir una aptitud etnocéntrica. En muchos de estos turistas de origen alemán se encuentra reflejado una percepción de lo foráneo como algo desconocido que despierta curiosidad e inquietud para entender y finalmente ser confiable.

De acuerdo con los criterios de Álvarez y Asunción (2010), el etnocentrismo es “una tendencia natural de las personas a considerarse a sí mismas y a su cultura como “el centro del universo”, único referente válido a todas las cosas”. En ocasiones, suele persistir un sentimiento de desamparo, de miedo y de agresión, puesto que muchas perspectivas culturales no tienen ninguna función en el nuevo contexto visitado, ni los códigos con los turistas que siempre se han familiarizado en su país de origen, carecen, en muchos casos, de validez dentro de este nuevo contexto. Se llega por esta vía a la incompreensión que puede desembocar en malentendidos, mientras no se evidencie una armonía entre los actores.

Para corregir esta situación, el guía de turismo debe conocer determinadas cualidades y modos de actuar que median el encuentro con otras culturas, expresadas por Müller-Jacquier (2017) y estar apto para ponerlas en práctica, en dependencia de sus cualidades personales. Estas cualidades se refieren a ampliar su conocimiento: “al entender nuevas experiencias e ir las incorporándolas para saber las diferencias entre ambas culturas, al desarrollar la autocrítica mediante la reflexión de estas experiencias en la propia cultura, estimular la comprensión del Otro; respetando las características de la otra cultura sin prejuicios, al fomentar la autoestima y afianzar sus propios valores con una actitud positiva ante el mundo circundante, al promover la sensibilidad al conocer cómo se perciben esos valores en la otra cultura y cómo se integran en la escala de valores de la propia cultura, al ampliar el interés por lo foráneo; aun cuando existen situaciones desagradables en el encuentro con la otra cultura, al crecer en voluntad para aprender bien una lengua extranjera y al valerse de la sociabilidad para entablar amistad con representantes de otras culturas, con modelos de comportamientos válidos”.

Al considerar lo antes expuesto, el autor encamina su trabajo a la necesidad de promover el diálogo entre culturas mediante una valoración de situaciones relacionadas con la conservación medioambiental, suscitando el conocimiento de normas y valoraciones de los mercados con los que este guía labora, fomentando la sensibilidad para reconocer las diferencias culturales y cómo respetarlas y, sobre todo, adquirir herramientas para brindar solución de situaciones culturales con los turistas o que los propios estudiantes descubran vías para llegar a evitarlas.

Apoyado en el fomento de la sostenibilidad para el entrenamiento de idiomas para guías de turismo que se pretende diseñar se han encontrado fuentes valiosas como la de la

investigadora cubana Brito (2000) en su libro *Apuntes para los Guías de Turismo*, que plantea: ... “Es necesario que el profesional cubano que comienza a desempeñarse en las funciones de guía de turismo posea un buen conocimiento de la lengua de trabajo, una elevada competencia comunicativa, referente a un alto grado de carisma, de actitud abierta al diálogo con representantes de otras culturas, una habilidad psicológica y de liderazgo de grupo; entendida por el guidismo dinámico del grupo, y la gestión de los conflictos y buenos dotes organizativos”.

Esta elevada competencia comunicativa contiene a la competencia intercultural asumida, cuya definición es aportada dentro de la tesis doctoral del autor de este artículo (Morales, A., 2017) en este contexto profesional y es entendida como “la capacidad del aprendiente con dominio de la lengua extranjera de ejercitar la autoconciencia sobre su cultura, poseer conocimientos de la cultura meta y saber interactuar y comportarse entre ambas, empelando sus conocimientos, sus destrezas y actitudes en su conversión como mediador cultural”. El saber y ser capaz de sensibilizarse, concientizar, relativizar e implicarse en resolver con efectividad problemas concretos de índole social fomenta esta capacidad, al manejarse adecuadamente situaciones que surgen de la comunicación con personas de otros ámbitos culturales.

No obstante, para lograr identificar cuando se está apto interculturalmente, el guía deberá comenzar a asumir una postura creativa e innovadora al mantener una relación activa ante la diversidad cultural, deberá aprender a construirse una filosofía para fomentar la sensibilidad intercultural, despertar su interés por la búsqueda y la gestión del conocimiento con un comportamiento respetuoso ante la diversidad social, basado en una responsabilidad y respeto hacia la otra cultura del mercado emisor.

En el entrenamiento orientado al fomento de la sostenibilidad y el Medio Ambiente se deben seleccionarse temas según las experiencias de los respectivos grupos de aprendizaje y debe intentarse relacionarlos con las experiencias que pudiera experimentar su contraparte en el país del idioma meta. Al hacer una contribución positiva al desarrollo sostenible, el turismo debe cumplir con criterios de sostenibilidad social, ecológica, cultural y económica. En algunas áreas, la sostenibilidad solo se puede lograr mediante el turismo controlado. Sin embargo, el turismo también puede contribuir a la financiación de instituciones sociales o medidas de conservación de la naturaleza. Muchos parques nacionales y otras áreas protegidas ya no podrían financiarse hoy sin los ingresos de los visitantes. Mediante una gestión cuidadosa, el turismo puede generar ingresos para la población local y concienciar tanto a los turistas como a la población local en la protección de nuestra naturaleza.

El tema se torna complejo al considerar algunos criterios de especialistas germanos que disertan sobre la situación ambiental en nuestro contexto, a ser valorados dentro del diseño del entrenamiento y que encuentra congruencia con lo expresado por Pröpstin (2006) en su trabajo *Educación Ambiental en España y Cuba*, que expone: ...“En Cuba no se ha establecido todavía una mentalidad de tirarlo todo, así como tampoco el consumo como símbolo de estado, como es constatado hoy día, debido a las circunstancias

sociopolíticas. Cuba todavía es un modelo por lo mínimo del consumo de los recursos naturales”.

Este comentario y otras situaciones se consideraron válidos para aprovecharse dentro de la propuesta a diseñar, así como la selección de actividades del módulo *Medio Ambiente y Turismo*, creado por el autor en la primera década del siglo, que partiendo de conversaciones y entrevistas desarrolladas a estudiantes, profesores de alemán para el turismo del sistema turística cubano y empleadores del sector, proyectaron los aspectos fundamentales a ser trabajados en el entrenamiento enfocado al fomento de la sostenibilidad y su relación con el ambiente, como son: la higiene y limpieza dentro y fuera de las instalaciones, el consumo de energía, el ruido, las medidas de protección medioambiental y la conducta en el buffet.

Desde el punto de vista conceptual, la propuesta hace referencia a la disciplina Conocimientos Geográficos, que aborda el tema del Medio Ambiente. No se puede desvincular a los conocimientos paesológicos con el actual estudio de la Germanística. Su relación se enmarca, por los aportes de Althaus (1999), concretamente con la disciplina Germanística Intercultural, así como también con la disciplina de la Didáctica del Alemán como Lengua Extranjera, debido a la interacción de factores individuales de los conocimientos del país en su función complementaria: transmitir conocimientos que sirvan tanto para a intereses legítimos y especializados como para la discusión y el desarrollo de la competencia intercultural.

En su artículo *DaF Landeskunde*, el investigador Neuner (1994) señala algunas formas prácticas elementales vinculadas a categorías antropológicas que sirven de apoyo al establecer una comparación para la selección de contenidos concretos para el aprendizaje intercultural dentro de la clase de lengua extranjera, entre los cuales se menciona al medioambiente. Dada su analogía con algunos de los propósitos a tratar en este entrenamiento se considera aceptado incluirlos; sobre la base de la aplicación de este tema y se aspirará que los estudiantes sean competentes y adquieran la habilidad de reconocer el propio punto de vista, el desarrollo de la capacidad de empatía, es decir, la habilidad de poder identificar el propio punto de vista y visión de un fenómeno con otras visiones y maneras de pensar.

Resultados

Desde el punto de vista científico y técnico, la singularidad de este trabajo se describe en su objetivo de constituir un marco conceptual apropiado para la elaboración de un material docente, conforme a los parámetros pedagógicos, tecnológicos y de diseño necesarios para convertirse en un efectivo medio de enseñanza, en función de la superación de los estudiantes y encaminado al desarrollo de la competencia intercultural en su desempeño como guías de turismo. Ésta se considera un área poco desarrollada e investigada en el contexto de la formación profesional en Cuba, en específico, en los entrenamientos idiomáticos enfocados al desarrollo de la competencia intercultural de los guías de turismo; destacándose en ello su actualidad. En este contexto se declara la ausencia de antecedentes en la elaboración de un sistema de ejercicios que componen este

entrenamiento enfocado al fomento de la sostenibilidad y su relación con el Medio Ambiente.

En la descripción del contexto seleccionado se confirma que el desarrollo de la competencia intercultural en la superación de posgrados en el campo del turismo se puede desarrollar a partir de la elaboración de este entrenamiento. Su diseño ampliará la formación del estudiante en formación como guía turístico en sus conocimientos culturales desde condiciones de aprendizaje semipresenciales.

Su aporte teórico reside en enunciar una nueva definición de competencia intercultural sustentada en este contexto de superación posgraduada. Su tributo a la práctica se constatará en la influencia que podrá ejercer en estudiantes que comienzan una etapa de adiestramiento como guías y asisten a entrenamientos en el contexto de superación posgraduada. Por otra parte, su novedad trasciende al destacar el desarrollo de una concepción didáctico-metodológica para desarrollar la competencia intercultural de los guías turísticos.

Las apreciaciones de los turistas sobre temas como el medio ambiente durante su estancia pueden reforzar sus experiencias o los hace vacilar en repetir la visita. Estas percepciones son sumamente importantes, especialmente en el caso de los turistas de origen germano. Por ende, se necesita conocer más sobre cómo el tratamiento de las diferencias culturales que puede llegar a afectar su conducta y estar al tanto de la influencia que pueden ejercer las diferencias culturales en las percepciones del destino y cómo debieran ser abordadas por los profesionales con un contacto directo con estos turistas.

Los turistas germano hablantes visitan Cuba durante un tiempo relativamente corto, principalmente en grupos organizados y limitan su contacto con los individuos autóctonos. Los visitantes desarrollan sus percepciones de los ciudadanos nativos mediante el contacto directo con los facilitadores del servicio que son, a menudo, los únicos puntos del contacto con los turistas. Las diferencias culturales entre ambos pueden afectar las experiencias de éstos y, por consiguiente, influir en su grado de satisfacción. Por tanto, los guías de turismo, deben desarrollar y ofrecer nuevos rasgos culturales como valores agregados del producto turístico que representan.

Los guías de turismo, a menudo son considerados embajadores del país que representan y debería también ser embajadores de la conservación de su naturaleza. Conservación significa la preservación, protección, o restauración del medioambiente y la prevención del desgaste de los recursos naturales. El guía turístico cuenta con una posición excelente para promover las buenas prácticas y políticas medioambientales, además, tiene la oportunidad de comunicar mensajes temáticos importantes a los visitantes, de sensibilizarlos y hasta conseguir apoyo de ellos.

La competencia intercultural reviste gran importancia para los países en vías de desarrollo como Cuba que optan por un aumento consecutivo de visitantes provenientes de los países de habla alemana. Es por ello que el papel de los guías de turismo que laboran con y para

este mercado, merece un seguimiento más preciso, de acuerdo a los escenarios interculturales en los que se desempeñan.

Las investigaciones sobre la mediación de los guías no se han anticipado al considerable aumento de turistas que hemos tenido en periodos anteriores, a pesar de su importancia. La reflexión se encamina hacia la toma de conciencia y debe recalcar que, aunque el enfoque está orientado a Cuba, el razonamiento teórico perfilado tiene sus raíces en estudios dirigidos a muchos países y debe tener por consiguiente una pertinencia amplia. Según Held (2019), “El éxito ante la mediación cultural de un guía depende considerablemente de tres factores esenciales: el conocimiento idiomático y de su propia cultura, sus actitudes organizativas y sus habilidades en la comunicación interpersonal”. Estas tres dimensiones, así como los factores cognoscitivos, afectivos y conductuales contribuyen a entender y analizar la competencia intercultural en el contexto del guía de turismo. Solo el conocimiento del guía no es suficiente en la mediación; para ello necesitan poseer actitudes acertadas e incluso fomentar la empatía y el respeto hacia los visitantes.

La mediación se relaciona además con la gestión de los cambios y la búsqueda de calidad en las relaciones dentro interculturales. Para lograr implementar esa cultura de la mediación y lograr el cambio, el investigador Novel (2010) plantea el desarrollo de determinadas estrategias dirigidas a la micro-gestión de situaciones no deseadas, al “introducir mejoras a nivel de la comunicación y transfiriendo conocimientos para utilizar herramientas mediadoras en personas y grupos que produzcan aprendizajes de valor, mediante el establecimiento de un sistema de atención primaria al conflicto”. Este sistema de atención debe ser asumido por mediadores, como es el caso de nuestros guías de turismo, que faciliten la comunicación entre las partes de un determinado conflicto y asesorar para reparar las relaciones con los clientes/usuarios; y lograr la macro-gestión positiva de la situación, es decir, la implementación de un sistema de atención especializada al conflicto mediante un servicio de mediación entre los representantes de ambas culturas.

Conclusiones

- Las reflexiones expuestas en este estudio han preparado una base para evaluar, desde ella a la competencia intercultural de guías de turismo. Se espera que estas reflexiones sean retomadas en trabajos posteriores sobre el papel de esta competencia en la labor del guía. La competencia intercultural debe formar parte de los programas de entrenamiento y de superación de postgrado en la enseñanza de lenguas extranjeras con fines profesionales del turismo.
- Se espera contribuir al desarrollo de trabajos posteriores acerca del papel de esta competencia intercultural en la labor del guía. Dada la escasez de exploraciones en esta área, el andamiaje conceptual expuesto en el diseño del entrenamiento desde la modalidad semipresencial debe demostrar su utilidad al posibilitar la comprensión de la experiencia intercultural durante el viaje y del papel del guía en esa experiencia.

- Se espera que los logros que alcanzarán nuestros profesionales al conocer cómo fomentar y hacer uso de la competencia intercultural contribuyan a regenerar y ampliar más el flujo creciente de visitantes provenientes del mercado alemán a Cuba. En el entrenamiento a diseñar se presentarán actividades que fomenten la mediación, la que podrá ser formada mediante los análisis de casos que muestren situaciones reales para que los estudiantes demuestren los conocimientos adquiridos en el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- La orientación y profundización en el proceso de enseñanza-aprendizaje hará hincapié en el entrenamiento de habilidades en la competencia intercultural, encaminadas al perfeccionamiento de los conocimientos culturales vinculado a un entrenamiento idiomático en el ámbito del fomento de la sostenibilidad y su relación con el ambiente en nuestro contexto profesional.

Referencias bibliográficas

- Althaus, H. (1999). Landeskunde: Anmerkungen zum Stand der Dinge. *DaF*. Alemania Disponible en: <https://doi.org/10.1515/infodaf-1999-0103>
- Álvarez, A., Asunción, M. (2010). Bases para diseños formativos orientados al tratamiento de la interculturalidad en las organizaciones, Universidad de Barcelona, España. [Consulta: noviembre de 2020]. Disponible en: <https://www.semanticscholar.org/paper/Formaci%C3%B3n-intercultural-en-las-organizaciones-Bases>
- Brito, M. (2000). Apuntes para los Guías de Turismo. *Revista Ediciones Balcón*, EAEHT, La Habana, [en línea]. 26 (25-37): 1, 2000. ISBN: 978-959-290-066-0
- Böhm, D. (2014). Handbuch Interkulturelles Lernen. *Herder*, Freiburg, Alemania Disponible en: <https://www.zvab.com/buch-suchen/titel/handbuch-interkulturelles-lernen/autor/b%F6hm/> ISBN: 9783451270017
- Böhm, S. (2014). ¿Cómo llevar a cabo un diálogo intercultural con alumnos de una sola cultura? *Revista Reencuentro 47 Análisis de problemas universitarios*, UNAM Xochimilco, México.
- García Aretio. (2001). Formación a distancia para el nuevo milenio ¿Cambios radicales o de procedimiento? *Revista DaF*. [en línea]. 26 (25-37): 1, 2001. [Consulta: 12 de febrero de 2019]. Disponible en: <http://prometeo.cica.es/teleformacion/>
- Held, G. (2018). Strategies of adaptation in tourist communication. *Revista Linguistic insights*. 149–174. *Brill*, Amsterdam, Países Bajos. [Consulta: 20 de noviembre de 2018]. Disponible en: <https://doi.org/10.1515/tw-2018-0024>
- Held, G. (2019). Destinationswerbung: Zur Image-Konstruktion von touristischen Räumen durch multimodale Inszenierung von Identitätsmarkern. *Revista Zeitschrift für Tourismuswissenschaft*, Alemania [Consulta: abril de 2019]. Disponible en: <https://doi.org/10.1515/tw-2019-0008>

- Morales, A. (2017). Concepción didáctico-metodológica para el desarrollo de la *competencia* intercultural en los guías de turismo de alemán. *Tesis (en opción al grado de Doctor en Ciencias Filológicas)*. Facultad de Lenguas Extranjeras, Universidad de La Habana.
- Morales, A. (2013). Tratamiento de situaciones de conflictos interpersonales: Experiencia en la clase de idioma alemán con fines profesionales. *Revista Visión CIDTUR, Formación Turística*. La Habana. <http://cidtur.eaht.tu.cu>
- Müller-Jacquier, B. (2017). Germany as a Foreign Culture: Mediation Processes in Touristic Tours Intercultural Communication, *RiK Editions*, Alemania. [Consulta: 26 de noviembre de 2018]. Disponible en: <http://www.interculture-journal.com/index.php/icj/issue/download/41/12>
- Neuner, G. (1994). Rahmenkonzept lernerorientierter Landeskundendidaktik Fremdsprachenunterricht. En: *Congreso Internacional Fremde Welt und eigene Wahrnehmung*. Universidad Kassel, Alemania. Disponible en: <https://tu-dresden.de/gsw/slk/germanistik/daf/ressourcen/dateien>
- Novel, G. (2010). Mediación organizacional: desarrollando un modelo de éxito compartido, *Reus*, Madrid, España. Disponible en: <http://digital.casalini.it/9788429016369>
- Pröpsting, S. (2006). Umweltbildung in Spanien und Cuba. *Tesis (en opción al grado de Máster)*, Universidad de Münster, Facultad de Ciencias de la Educación, Alemania.
- Wierlacher, A. (2018). Handbuch Interkulturelle Germanistik. *Ed. J. B. Metzler Verlag* Stuttgart-Weimar, Alemania, 51-82.

PARA CITAR EL ARTÍCULO INDEXADO.

Morales Domínguez, A. A., & Velastegui López, L. E. (2021). Sostenibilidad y Encuentro entre culturas: propuesta semipresencial para guías de turismo. AlfaPublicaciones, 3(3.2), 6–18. <https://doi.org/10.33262/ap.v3i3.2.94>



El artículo que se publica es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Alfa Publicaciones**.

El artículo queda en propiedad de la revista y, por tanto, su publicación parcial y/o total en otro medio tiene que ser autorizado por el director de la **Revista Alfa Publicaciones**.

