

**TRATAMIENTO DE SITUACIONES DE CONFLICTO EN EL APRENDIZAJE INTERCULTURAL: UNA EXPERIENCIA ENFOCADA EN GUÍAS TURÍSTICOS**

TRATAMIENTO DE SITUACIONES DE CONFLICTO EN EL APRENDIZAJE INTERCULTURAL

AUTORES: Alberto Alejandro Morales Domínguez<sup>1</sup>DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA: [moralesalejo535@gmail.com](mailto:moralesalejo535@gmail.com)

Fecha de recepción: 23-09-2021

Fecha de aceptación: 22-12-2021

## RESUMEN

Este estudio analiza determinadas reflexiones como soporte para la creación de un andamiaje conceptual para promover la competencia intercultural en el marco profesional de nuestros guías turísticos. Se considera que el desarrollo de esta competencia no ha sido suficientemente estudiado en cursos para el perfeccionamiento idiomático del turismo. El objetivo se centra en el abordaje del aprendizaje intercultural y el tratamiento de situaciones que puedan fomentar estereotipos discriminatorios en las relaciones entre clientes de habla alemana y guías de turismo cubanos, al hacer uso de la teoría de la mediación en su contexto profesional. El trabajo se centró en una nueva definición de competencia intercultural y se propone el diseño de un sistema de ejercicios, insertado en un curso de postgrado con características semi-presenciales.

**PALABRAS CLAVE:** guía de turismo; competencia intercultural; estereotipos discriminatorios; situaciones de conflicto.

**INTERCULTURAL LEARNING AND APLICABILITY BY CONFLICT SITUATIONS: AN EXPERIENCE FOCUSED ON TOUR GUIDES**

## ABSTRACT

This study analyzes certain reflections as a support for the creation of conceptual scaffolding that promotes intercultural competence in the professional framework of our tour guides. It is considered that the development of this competence has not been sufficiently studied in courses for the language improvement of tourism. The objective is focused on the intercultural learning approach and the treatment of situations that can promote discriminatory stereotypes in the relationships between German-speaking clients and Cuban tour guides, by making use of the theory of

---

<sup>1</sup> Dr. C. Alberto Alejandro Morales Domínguez. Facultad de Turismo, Universidad de La Habana. La Habana, Cuba  
E-mail: [moralesalejo535@gmail.com](mailto:moralesalejo535@gmail.com).

mediation in their professional context. The work focused on a new definition of intercultural competence and proposed the design of a system of exercises, inserted in a postgraduate course with blended characteristics.

**KEYWORDS:** tour guide; intercultural competence; discriminatory stereotypes; conflict situations.

## INTRODUCCIÓN

En nuestro escenario cada vez más multicultural se establece un intercambio entre individuos de diferentes culturas. Mediante la enseñanza de la lengua y la cultura de forma integrada es posible lograr nuevos niveles de contacto satisfactorios entre turistas foráneos y profesionales del turismo. En el contexto de formación, el desarrollo de habilidades en la lengua extranjera constituye el vehículo de expresión de una cultura diferente a la propia y facilita la comunicación intercultural desde la comprensión de los propios valores culturales hacia la comprensión de la alteridad o comúnmente conocida como comprensión “del Otro”.

La enseñanza idiomática con estos fines en nuestro contexto supone, no solo el desarrollo de estas habilidades lingüísticas, sino el conocimiento intercultural del profesional para lograr un desempeño destacado en su contexto laboral. A pesar de esto, la capacitación de nuestros estudiantes en los cursos que centran sus objetivos en el desarrollo de habilidades en los guías de turismo, en formación o con experiencia previa, no integran ampliamente los conocimientos teóricos y prácticos respecto al desarrollo de su competencia intercultural. Por lo que el tema constituye una cuestión pendiente de reflexión y contribuye al diseño de un curso en aras de mejorar los conocimientos y habilidades de estos profesionales del sector.

Al aplicar con anterioridad diversos instrumentos como observaciones, entrevistas, análisis de tiras filmicas se demuestra la existencia de diversas situaciones de conflicto que gravitan en contra de los niveles de contacto entre turistas y guías de turismo. Específicamente, los estudiantes de cursos de formación o capacitación para guías, en idioma alemán, enfrentan dificultades relacionadas con el abordaje de temas como la discriminación que pueden estar basados en estereotipos y pueden dar lugar a situaciones de conflicto, debido, entre otras causas, por su escaso conocimiento cultural sobre los clientes de países que constituyen sus principales emisores. En esta línea, Quasthoff (2001) aporta una definición sobre los estereotipos, al concebirlos como modelos establecidos y aceptados de conducta, expresión u otra manifestación. Son Imagen o idea aceptada comúnmente por un grupo o sociedad con carácter inmutable.

En un acto comunicativo con representantes de otras culturas se puede considerar inevitable la aparición de conflictos. Todo guía turístico dedica buena parte de su tiempo a dar solución y respuesta a dichas situaciones de

conflicto. Por consiguiente, en la elaboración de la propuesta fue necesario precisar determinados aspectos que contribuyen al tratamiento de estas situaciones y a estrategias para su solución. Los aspectos seleccionados concuerdan con los intereses reflejados en los instrumentos aplicados.

Este trabajo expone una investigación en el área del aprendizaje asistido desde un posgrado que asume el diseño de un sistema de ejercicios y se inserta en un curso con características semipresenciales. Se destaca su objetivo de contribuir al desarrollo de la competencia intercultural mediante el perfeccionamiento de idioma con estos fines y hacia un enfoque más integral de estos graduados. Desde el punto de vista metodológico, se asume el paradigma cualitativo y el método etnográfico. Este método se asume en atención de apropiarse de técnicas para recolectar y analizar la información y para la descripción de los estudiantes con experiencia profesional previa dentro de los cursos de formación para guías de turismo.

Durante años, la enseñanza de idiomas con fines profesionales del turismo ha tomado a la lengua como el medio por el cual las personas se comunican. Las lenguas dan un sentido de pertenencia cultural a un grupo – local, regional o nacional. Adicionalmente, la lengua es un puente entre personas, pero también es un muro que las divide (Holliday et al, 2015). Tan pronto como hacemos uso de ella, somos juzgados por personas pertenecientes a ciertos grupos sociales y, de esta forma, aparecen imágenes y estereotipos en relación con nuestra cultura o la cultura de la lengua extranjera que se aprende. El investigador Hofstede (1999) establece que la lengua enmarca de forma relevante los valores y significados de una cultura; se refiere a artefactos culturales y; señala la identidad cultural de las personas.

En los estudios interculturales, la lengua se convierte en un fenómeno social altamente relevante. A través de ésta los individuos pueden crear mejores lugares para vivir o los peores ambientes para habitar. El autor de este trabajo concuerda con Tompson (2007) al recalcar que se debería evitar la lengua que se usa para:

- Excluir: Algunas de sus formas implican que ciertas actividades (aquellas asociadas con las posiciones de poder) están reservadas para ciertas personas.
- Despersonalizar: Se refiere a su uso que despoja a las personas de su individualidad o incluso de su humanidad.
- Estigmatizar: Algunas formas tienen connotaciones negativas, por lo que se debe ser cuidadoso de cómo son emplean.
- Reforzar estereotipos: Los estereotipos discriminatorios no son solamente destructivos e inútiles, sino que también tienen un efecto distorsivo en la comunicación. Los estereotipos pueden ser perpetuados a través del lenguaje utilizado y pueden llegar a su legitimización al ser presentados como algo aceptable.

Al ser considerados aceptables, los estereotipos que asumen conductas discriminatorias se valen de su expresión en la lengua extranjera para marcar una situación ofensiva o de humor. Las personas pueden decir fácilmente ‘era solo una broma’ y la frase se despoja de su sentido discriminatorio u ofensivo para un grupo particular o un individuo en específico. En estos casos, nuestros estudiantes deberían desarrollar una sensibilidad y prepararse para aprender de los errores. Despertar la consciencia del significado de la lengua, de tal forma que estos inconvenientes puedan ser discutidos y debatidos en profundidad desde el contexto de su formación o el entrenamiento idiomático, pues sin ese debate, las personas no aprenderán y, en consecuencia, continuarán empleando un lenguaje poco incluyente o tomarán una posición defensiva que no permitirá alcanzar una comunicación efectiva.

Un mismo intercambio comunicativo puede tener distintos niveles de lectura, de acuerdo al significado que le otorga la comunicación gestual del interlocutor, por lo que se necesita tener la suficiente información sobre la cultura de la persona con la que se interrelaciona y llegar a una toma de conciencia de la propia cultura. En muchas ocasiones los intercambios que se establecen entre clientes extranjeros y guías turísticos están llenos de valores transmitidos sin ser conscientes de ello. La comunicación intercultural no solo supone comunicarse con otras culturas, sino también hacer el esfuerzo de repensar la propia cultura y de aprender de las otras. Para lograr este fin, uno debe ser consciente de su punto de vista etnocentrista y empezar a repensar muchos de los valores de la identidad cultural. En especial aquellos valores que se basan en la denigración de la cultura ajena para ensalzar la propia.

Por otra parte, esta toma de conciencia debe descender al propio lenguaje, ya que éste legitima una realidad social que puede ser, en ocasiones, profundamente discriminadora. No resulta fácil excluir los estereotipos negativos que cada cultura tiene de la ajena, pues muchos están profundamente enraizados en el imaginario colectivo de la propia cultura y salen a relucir en el lenguaje.

Cuando se entra en relación con personas de culturas muy distintas se puede producir lo que se ha denominado un “choque o encuentro cultural” entre individuos que provienen de distintos entornos socioculturales y sociolingüísticos. Ello no solo produce una incompreensión del comportamiento ajeno, sino que también emergen una serie de emociones negativas, como la desconfianza, la incomodidad, la ansiedad y el nerviosismo, al ver que los parámetros de comportamiento que conocemos para llevar a cabo la interacción social y nuestros hábitos de interpretación, no nos sirven en la nueva situación, pues ésta tiene otra serie de elementos que pueden coincidir o no con los nuestros; ambas culturas son diferentes.

## DESARROLLO

### *Metodología*

En la actualidad muchas culturas abogan por erradicar procesos sociales y políticos, donde se hacía creer que determinadas culturas eran superiores a otras y, por ende, justificaban su dominio y expansión, sin embargo, el mundo de las ideas resulta más difícil de transformar.

El enfoque desde lo intercultural constituye una herramienta que permite analizar las relaciones entre los grupos culturales que coexisten en un mismo espacio, bajo determinadas circunstancias, como es el caso del visitante foráneo y el guía de turismo y, sobre la base del reconocimiento de sus diferencias culturales, sin que ello sea motivo de exclusión o discriminación. Además, la visión etnocéntrica o discriminatoria de situaciones que se producen en los encuentros entre individuos que provienen de distintos entornos socioculturales y sociolingüísticos no permite ver que las historias de vida muestran habilidades y competencias transversales de primer orden, como el fuerte espíritu emprendedor, la capacidad de resistencia ante la adversidad y la adaptabilidad a situaciones de estrés.

Las diferencias reales o inventadas entre culturas se enfatizan y justifican particularmente con una predisposición genética biológica. Es decir, se asignan características mentales y emocionales a varias características externas, como el color de la piel, la circunferencia del cráneo, la forma de la nariz y el color del cabello. Estas llegan a valorarse de tal manera que justifican la superioridad propia y la inferioridad de la otra "raza". Las diferencias se generalizan y se declaran definitivas y sirven para justificar la discriminación.

Las líneas de transiciones entre el estereotipo, el prejuicio y el racismo son mínimas. A nivel individual, el racismo incluye actitudes o acciones personales. El racismo individual va desde los insultos racistas manifiestos hasta el racismo cotidiano que es mucho más sutil. En países como la República Federal Alemana, el racismo a menudo se reduce a este nivel, a sus manifestaciones abiertas y deliberadas. Sin embargo, distinguir entre un nivel individual de racismo u otro también resulta difuso. Este término se refiere, por un lado, al nivel del sujeto, es decir, a los procesos de internalización de la otredad, a los estereotipos y dominancia, y por otro lado, al nivel de interacción directa. Este nivel de racismo interraccional se relaciona con cómo en situaciones cotidianas, se trazan fronteras simbólicas entre "nosotros y el otro", se negocian las afiliaciones, se utilizan atribuciones y estereotipos y se llevan a cabo exclusiones. El racismo, a menudo, sirve como capital simbólico al que las personas que no pueden ser desacreditadas racialmente pueden recurrir para hacer valer sus propios intereses y privilegios.

Un fuerte componente étnico no conduce, de forma inconsciente, a un comportamiento altamente discriminatorio. Más bien, las condiciones de la situación de conflicto en que tiene lugar, son las que juegan un papel importante. Es de esperar un comportamiento discriminatorio en la interacción entre los miembros de la mayoría alemana, como son los grupos que viajan en circuitos turísticos y miembros de la minoría extranjera, es decir los profesionales con contacto directo; en este caso el guía de turismo o viceversa.

Estas tienen lugar, si se minimiza el riesgo de sanciones externas; si se colocan ciertos intereses en primer plano en la interacción; si se sabe poco o nada sobre el interlocutor o no se evitan las consecuencias negativas de la propia conducta discriminatoria. Se pueden aceptar fuertes prejuicios étnicos y una tendencia a discriminar a las minorías en personas que han tenido experiencias negativas con miembros de minorías individuales, ejemplificado en clientes habituales o que hayan visitado el destino con anterioridad y, de ahí pueden las opiniones emitidas arrojar conclusiones sobre las características del grupo en su conjunto.

En el racismo abierto, el rechazo y la hostilidad hacia una persona o grupo de personas específico tienen lugar abiertamente. El racismo abierto en Alemania se ha exteriorizado con más fuerza el alto nivel de inmigración a partir de septiembre de 2015. Con anterioridad, se trataba principalmente de ataques subliminales, un comportamiento defensivo del que los propios actores a menudo no eran realmente conscientes.

En el caso del racismo oculto, el rechazo no se dirige directamente contra la nacionalidad o afiliación religiosa de una persona o grupo de personas en específico. Más bien, se buscan otras "buenas" razones para justificar las propias. El racismo oculto se expresa a menudo con pretextos generales. Al hacerlo, se instrumentalizan prejuicios y miedos, como el miedo a ser perjudicado por otros, ya sea para uno mismo o para el grupo al que se siente pertenecer. Específicamente, el llamado "racismo cotidiano" también es racismo oculto. Estas formas de discriminación suelen ser difíciles de precisar y rara vez pueden fundamentarse. Incluso en el caso de difamación verbal o acoso hacia otros, a menudo no es posible determinar con certeza si esto se debió a ciertos rasgos de personalidad, si los perpetradores no lo admiten abiertamente.

En el contexto cubano, las batallas libradas posterior a 1959 apostaron por la difusión de métodos educativos y culturales que asestaron un duro golpe a los componentes estructurales del racismo. La destrucción de los cimientos que dieron paso al racismo institucionalizado y estructural en la era prerrevolucionaria no estaba preparada para una transformación de la subjetividad. No basta con proclamar la igualdad de derechos y oportunidades y condenar los actos de discriminación, a menos que se continúe trabajando para cambiar la mentalidad que debe ser intolerante con actitudes que, consciente o inconscientemente, evidencian la persistencia de prejuicios y que se manifiestan en diversos ámbitos de nuestra vida cotidiana, sobre todo desde los perfiles profesionales.

El racismo institucional resulta de la aplicación de leyes, reglas, reglamentos, normas y procedimientos formales e informales "no descritos". En su forma directa, las reglas formales e informales permiten una diferenciación específica y un trato desigual de las personas racialmente desacreditadas en comparación con personas incuestionablemente relacionadas. En su variante indirecta, los patrones de acción, formales e informales y, las reglas de igualdad de trato, que

se inscriben en las condiciones de membresía de una institución, se aplican por igual a todos, pero tienen efectos discriminatorios sobre las personas desacreditadas racialmente.

Intentar enmendar estas actitudes constituye un camino largo. A ello contribuye el aprendizaje intercultural que intenta facilitar el tratamiento de las diferencias. Con frecuencia, la información con componentes discriminatorios sobre los representantes de la cultura de los países que participan en los circuitos turísticos aparece en primer plano, lo que obliga a atribuir estereotipos sobre la respectiva “cultura”. El rechazo a este aprendizaje intercultural puede agrupar experiencias de discriminación experimentadas, realidades de la vida de los interlocutores, etc., en parte moldeadas por estructuras racistas. Por el contrario, este tipo de aprendizaje aporta la capacidad de lidiar con la heterogeneidad interpretada culturalmente. De manera similar a la competencia intercultural, el aprendizaje intercultural como oferta de educación continua se limita principalmente a los aspectos étnico-culturales.

En esta línea, en un primer de desarrollo de este trabajo se consideró la definición de competencia intercultural de Torres (2003) como una de las más completas, sobre todo, porque concibe la competencia comunicativa intercultural como la capacidad del sujeto de moverse entre dos universos culturales, como mínimo, a partir de la autoconciencia de la cultura vernácula y del conocimiento de la cultura extranjera, así como de las habilidades y actitudes necesarias para este tipo de comunicación, vinculada con el dominio de la lengua extranjera.

La aplicación de este concepto ofrece grandes posibilidades a este trabajo, al vincular tres cuestiones fundamentales de la competencia intercultural, tomadas como referencia para el diseño a desarrollar. Estas cuestiones fundamentales de la competencia intercultural son los conocimientos sobre las creencias, valores, significados y conductas compartidas por grupos sociales existentes en la cultura cubana y en la cultura meta; las estrategias que permiten establecer, mantener y reparar la comunicación entre individuos de lenguas y culturas diferentes y las actitudes, cuyo carácter positivo coadyuva al éxito de toda la interacción intercultural. Estos elementos servirán para fomentar la solución de situaciones de conflicto que provocadas por la exacerbación de estereotipos discriminatorios.

No obstante, Torres (2003) no hace referencia de forma explícita a las estrategias basadas en el diálogo intercultural, enunciadas por Böhm (2014) y consideradas para la consecución del diseño, como son 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 capacidad 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.

Se evidencia que en entrenamientos anteriores, sus objetivos se centraron más en el desarrollo de aspectos vinculados a los medios lingüísticos y obviaron elementos culturales relevantes, debido, en gran medida, a la incapacidad de transmitirlos para poder eliminar prejuicios y estereotipos negativos, acentuados en los estudiantes que acudían a esta superación de posgrado. Es así que lejos de incidir favorablemente en el desarrollo de valores positivos que contribuyan al desarrollo de la competencia intercultural en los estudiantes, afianzan la trasmisión de prejuicios y estereotipos negativos provenientes de fuentes no especializadas.

Dentro del curso se pretende desarrollar una serie de estrategias para motivar y familiarizar a los participantes con el tema, desarrollar actitudes positivas libres de etnocentrismo y de estereotipos negativos, abrirse a un pensamiento crítico y el desarrollo de habilidades interpersonales de comunicación. Un ejemplo de ellos son las actividades que se plantean dentro del componente práctico del diseño, apoyadas en estrategias como: la tormenta de ideas, preguntas didácticas, la clarificación de valores, campañas de sensibilización, la experiencia compartida, el juego de roles dirigido, de semi-dirigido a libre y el debate dirigido. Éstas contribuyen a la solución de conflictos dentro de la labor profesional ante el cliente alemán. Debe tenerse siempre muy presente que los comportamientos que delatan una postura etnocéntrica ante las representaciones culturales del Otro, ignoran las diferencias culturales, sociales y del sistema, por lo que no debe convertirse en un simple reproductor del sistema de valores de la propia cultura sobre la otra cultura que se analiza, transmitiendo prejuicios preconcebidos o estereotipos, los cuales han sido copiados a veces de sus textos predecesores.

Al iniciar el proceso de selección de los contenidos dentro del entrenamiento se tuvieron en cuenta los objetivos generales del aprendizaje intercultural adaptados a la realidad profesional de este contexto. Estos objetivos se encaminan a la eliminación de prejuicios, estereotipos negativos y del etnocentrismo.

Los objetivos contribuyen al fomento de la aceptación, a la sensibilización por la cultura propia, a la comprensión del Otro, al aprendizaje y a la utilización de estrategias para formar al futuro mediador cultural. Se hallan en plena consonancia con los objetivos, tanto generales como específicos, descritos en este diseño. De acuerdo con las temáticas seleccionadas, se expresa el vínculo de aspectos interculturales para el tratamiento de situaciones de conflicto en la labor del guía y la promoción de estrategias encaminadas al auto-aprendizaje mediante la incursión y toma de decisiones sobre esta cuestión, como vía para solucionar posibles situaciones de esta índole. Se consideró la selección de estrategias basadas en el diálogo intercultural. Algunas se seleccionaron para aplicarse en las sesiones semipresenciales, dadas sus posibilidades de identificar estereotipos negativos.



Se hace énfasis en el aprendizaje significativo y en su mediación se dan a conocer costumbres, creencias y valores de los estudiantes, aprovechados como recursos didácticos. Resulta primordial que en esta evaluación final y de acuerdo al tema de la exposición seleccionada los estudiantes deben retomar los clichés, los estereotipos, los prejuicios acerca de los cubanos y nuestra realidad y mediante su intervención contribuir a enmendarlos y al mismo tiempo, transmitir respeto hacia nuestros ciudadanos y nuestra cultura.

Al diseñar actividades se convoca a los estudiantes a resolver situaciones y reaccionar al racismo cotidiano vinculadas a su contexto profesional. Se pide a los participantes que describan las experiencias discriminatorias vivenciadas personalmente. Estas situaciones son presentadas en juegos de rol por los afectados y por sus compañeros de equipo elegidos. Luego se prueba qué formas alternativas existen para reaccionar y cómo las diferentes reacciones cambian las situaciones y sentimientos de los involucrados. Cada participante de la capacitación podría interrumpir el juego de roles y asumir uno de estos para presentar su propuesta de solución.

Las diferentes opiniones son mostradas y se discuten las posibilidades de enfrentar cada situación. Los juegos de roles animan a las personas a defenderse de la discriminación o apoyar a los demás. Es así que algunos miembros del grupo pueden asumir declaraciones o comportamientos con reminiscencias discriminatorias o manifestar comportamientos que van desde ignorarse a sí mismos o los demás porque, a menudo, se sienten incapaces de defenderse adecuadamente y tienen miedo de una reacción violenta. Los ejemplos reproducidos en este juego suelen mostrar vívidamente la naturaleza degradante y dañina de la discriminación como ocurre todos los días.

Además, el aprendizaje basado en proyectos es una metodología que permite a los alumnos adquirir los conocimientos y competencias clave mediante la elaboración de proyectos que dan respuesta a problemas de la vida real. Los alumnos se convierten en protagonistas de su propio aprendizaje y desarrollan su autonomía y responsabilidad, ya que son ellos los encargados de planificar, estructurar el trabajo y elaborar el producto para resolver la cuestión planteada. La labor del docente es guiarlos y apoyarlos a lo largo del proceso. Se trata de una metodología de trabajo que promueve la inclusión del estudiante en una situación real que requiere una solución, como es el caso del tratamiento de situaciones de conflicto.

El proyecto parte del interés del alumno y se involucra de manera activa en el proceso de aprendizaje ya que investiga, analiza y sintetiza información, aplica lo aprendido al desarrollar un producto y propone una solución a la situación o problema planteado. Algunos de los beneficios del trabajo por proyectos son: incremento de la motivación, integración entre el aprendizaje y la realidad, desarrollo de habilidades de colaboración para la resolución de problemas, entre otros. Esta resolución puede concretarse al aplicar la metodología basada en la solución de problemas.

En esta metodología los estudiantes investigan, argumentan y proponen una solución a un problema, para ello crean un escenario simulado con la solución propuesta analizando las probables consecuencias. Al trabajar de esta manera se motiva a los estudiantes a participar en escenarios significativos que favorecen la conexión entre los temas de la clase con la realidad. Para implementarlo, el docente diseña un problema en el que integra objetivos de una o varias materias, se forman equipos de trabajo y se asignan roles, se investiga y se analiza información, se formulan alternativas de solución y se elige una, se pone a prueba la alternativa de solución a través de una simulación y finalmente se formulan conclusiones. Trabajar con la metodología del Aprendizaje Basado en Problemas tiene muchos beneficios, algunos de ellos son: estudiantes motivados, aprendizaje significativo, desarrollo de habilidades del pensamiento, incremento de la autonomía y desarrollo de habilidades interpersonales y de trabajo en equipo, entre otros.

Desde hace tiempo, las investigaciones educativas coinciden en señalar las ventajas que tiene el convertir a los estudiantes en protagonistas de su propio aprendizaje, ya que, de esta forma, no solo se apropian de conceptos, sino que desarrollan competencias al asumir un rol activo en el proceso. Esto implica que el docente se convierta en un mediador-orientador, y que desde ese papel plantee diversas situaciones que permitan a los estudiantes participar activamente y proponer soluciones. Debido a esto, es preciso conocer diferentes metodologías y estrategias que nos permitan fomentar en ellos la autonomía y así lograr que se involucren en su propio aprendizaje. Al fomentar la autonomía y el protagonismo en los estudiantes, ellos construyen su propio aprendizaje, y éste se vuelve más significativo ya que pueden aplicar lo aprendido en situaciones y contextos reales.

### *Resultados*

La singularidad de este trabajo, desde el punto de vista científico y técnico se concreta en su objetivo de describir un andamiaje conceptual para la elaboración de un curso de postgrado expresado en un entrenamiento, 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 su competencia intercultural en su desempeño como guías de turismo.

Los resultados de los instrumentos aplicados y la descripción del contexto seleccionado confirman que el desarrollo de la competencia intercultural en la superación de posgrados con fines profesionales en el campo del turismo se puede desarrollar a partir de la elaboración de este diseño. Su contribución a la teoría radica en formular una nueva definición de competencia intercultural sustentada en este contexto de superación posgraduada. Su contribución a la práctica se constatará en la influencia que podrá ejercer en estudiantes que comienzan una etapa de adiestramiento como guías turísticos y asisten a entrenamientos en el contexto de superación posgraduada y contribuirá a

ampliar los conocimientos culturales. Su singularidad, desde el punto de vista científico y técnico, se concreta en su objetivo específico de diseñar un curso semipresencial, de acuerdo con los parámetros pedagógicos, tecnológicos y de diseño necesarios para convertirse en un medio eficaz de enseñanza, basado en la superación de los estudiantes que laboran como guías turísticos.

### *Discusión*

Al convertir a los estudiantes en protagonistas del proceso de aprendizaje, se aprovecha el aprendizaje significativo en la superación posgraduada de idiomas con fines profesionales del turismo desde la perspectiva del enfoque de la escuela histórico-cultural. Este contenido parte de un análisis exhaustivo de los fundamentos psicológicos que sirvieron de base para el desarrollo del entrenamiento. Con este propósito se realizó un balance crítico de los logros y/o limitaciones de los presupuestos teóricos, así como de sus principales representantes y enfoques seleccionados.

Tal es el caso de los principios generales del enfoque de la escuela histórico-cultural desarrollado por Vigotsky (1989), que parte de la concepción sobre el aprendizaje como actividad social. Al decir de su autor, el aprendizaje es el proceso de formación de la personalidad del educando, de la adquisición de conocimientos y apropiación de la cultura que tiene lugar a partir de las interacciones que se producen en la clase, de los tipos de actividad que en ellas se desarrollan, en el seno de determinado contexto social, histórico e institucional, que condicionan los valores e ideales de la educación. Esta concepción se aplica a la tarea central de la capacitación en el ramo del turismo cubano y se constata que está encaminada a lograr que los contenidos del proceso docente adquieran sentido personal para los estudiantes en su actividad cotidiana.

En este trabajo se hace énfasis en el aprendizaje significativo para conocer las costumbres, creencias y valores de los estudiantes y aprovecharlos como recursos didácticos en la identificación de estereotipos negativos y habilidades lingüísticas necesarias. El aprendizaje significativo (Ausubel, 1983) enuncia a aquel que tiene sentido real para la vida del aprendiz; que forma parte de los conocimientos vitales e integra los conocimientos y experiencias exteriores; permite el desarrollo del sentido crítico; contribuye a la aplicación de conocimientos de forma creadora, desarrolla la creatividad y la iniciativa, y, por último, permite reflexionar y apreciar los valores del aprendizaje, asumiendo el principio de la autoevaluación.

En las percepciones de Ausubel se ha considerado el instrumento mediador en la construcción de estructuras cognoscitivas, al estudiante como procesador activo del aprendizaje, al conocimiento como la construcción interior de cada individuo y al aprendizaje como un proceso activo. Respecto a la definición sobre aprendizaje significativo, al presente trabajo se le incorporó la definición de Pelegrin (2001), referida a este contexto profesional de idioma con fines profesionales del turismo cubano, descrito como el proceso mediante el cual el

alumno se apropia de forma gradual del sistema de conocimientos y habilidades, como una implicación personal de los componentes del proceso de enseñanza-aprendizaje, y donde lo afectivo-motivacional está estrechamente articulado con los elementos colectivos-instrumentales de la enseñanza”, cuestión reveladora, si se valora la forma en la que el individuo tiene organizado su conocimiento precedente. El sistema de conocimientos y habilidades se consideró al planificarse el proceso de enseñanza-aprendizaje, pues ese “conocimiento previo sirve de soporte para que el estudiante pueda adquirir y procesar nuevas informaciones durante el entrenamiento y relacionarlas con los conceptos que ya posee en su estructura cognitiva.

En el presente trabajo se asumió la definición de aprendizaje significativo de Pelegrin (2001), en tanto ella refleja el principio de realidad de lo cognitivo y lo afectivo como elemento regulador de la personalidad. Este aspecto es esencial para dirigir el proceso de enseñanza-aprendizaje a partir del entrenamiento que se propone para el desarrollo de la competencia intercultural en los guías de turismo de idioma alemán. En la definición de aprendizaje significativo de Pelegrin, se trata de resaltar la implicación personal del sujeto como elemento activo en la apropiación de los conocimientos y se destaca asimismo el papel del sentido personal del sujeto en el aprendizaje.

Asimismo, la concepción de aprendizaje descrita se considera adaptable también a los objetivos estipulados que encauzarán la aplicación futura del entrenamiento, pues coloca en el centro de atención al sujeto activo, consciente, orientado hacia su objetivo, a su interacción con otros (profesor y otros estudiantes), y a sus acciones con el objeto, con la utilización de los medios y bajo condiciones determinadas. Este principio se consideró vital para el diseño de actividades grupales en el entrenamiento, dentro del cual es imprescindible revelar como mínimo dos niveles evolutivos: el de las capacidades reales del estudiante y el de sus posibilidades para aprender con la ayuda de los demás. En el entrenamiento a diseñar se incorporarán actividades para el trabajo en grupo, tal como se considera el desempeño diario del profesional guía de turismo.

En este enfoque se hallaron elementos afines que encauzan el desarrollo de la competencia intercultural en el marco del entrenamiento, visto como un espacio de intercambios de carácter social, mediante la independencia cognoscitiva. El abordaje limitado de la independencia cognoscitiva del estudiante se constata en la eliminación de las horas presenciales. En el diseño se considera el conocimiento profesional previo de los estudiantes y su experiencia externa compartida. El aprendizaje significativo aportará valores positivos a este trabajo, como el de asumir el presupuesto que vincula la priorización de recursos y condiciones para que coexista la enseñanza en medio de un proceso de transformación enfocado a las instituciones, como sistema de formación para el turismo cubano (FORMATUR), que pondera la igualdad de condiciones de todos los miembros de la sociedad.

En esta esfera de relaciones con diferentes culturas y sus representantes (clientes- profesionales del turismo), la diversidad conlleva, en algunas ocasiones, un desconocimiento mutuo de ambas partes y como consecuencia se produce el choque o el conflicto. De acuerdo con Wierlacher (2018), la resolución de los conflictos radicarán en la capacidad que las personas implicadas tengan para analizarlos, solucionarlos y tomarlos como referencia para conseguir un mayor conocimiento mutuo.

El autor del trabajo considera que la relación entre su participación activa y el abordaje de vías exitosas ante determinadas situaciones de conflictos permitirá la reflexión y la discusión sobre las diversas problemáticas de los encuentros culturales dentro de su perfil laboral y apoyarán la situación de la evaluación final, donde pondrá a prueba el desarrollo de habilidades adquiridas relacionadas con la comunicación intercultural.

### CONCLUSIONES

Las reflexiones expuestas han preparado una base para evaluar, desde ella a la competencia comunicativa intercultural de guías de turismo de idioma alemán, al hacer uso de la comunicación intercultural y de la teoría de la mediación en el contexto turístico. Los factores que afectan la competencia comunicativa intercultural del guía están contenidos en esta armazón, junto a las características del visitante y su influencia combinada en la satisfacción turística. El armazón conceptual que se ha ido perfilado sugiere que una combinación de estos factores determinará el nivel de comprensión de los visitantes y su satisfacción ante la experiencia intercultural en el recorrido guiado.

Se considera un enfoque abierto, flexible, enraizado a partir de la propia cultura. La puesta en práctica de dicho enfoque invita al estudiante a reflexionar, a concientizarse de su entorno, a comparar, a contrastar, a relativizar, a ser crítico y busca, recopila y compara con el fin de compartir, entender y asimilar la nueva cultura.

El enfoque intercultural implica una actitud crítica ante la sociedad y debe ser considerada como una teoría crítica de la transformación social. El enfoque intercultural constituye un elemento relevante, puesto que permite al estudiante no solo reflexionar desde su propia identidad, sino también tener una visión positiva de la diferencia como algo enriquecedor para su formación como individuo. En un nivel práctico, se espera que los factores de la competencia intercultural puedan aplicarse en un entrenamiento, de acuerdo a las necesidades, así como en comportamientos experimentales que coadyuven a regenerar y ampliar más el flujo creciente de visitantes provenientes del mercado alemán a nuestro país.

### REFERENCIAS

Ausubel, G. (1983). Aprendizaje por descubrimiento. Psicología educativa: un punto de vista cognoscitivo, *Editorial. Trillas*, México.

- Böhm, S. (2014). Handbuch Interkulturelles Lernen. *Herder*, Freiburg, Alemania.  
<https://www.zvab.com/buch-suchen/titel/handbuch-interkulturelles-lernen/autor/b%F6hm/>
- Hofstede, G. (1999). *Cultures and Organizations. Intercultural Cooperation and Its Importance for Survival*, Edit. *Harper Collins Publishers*, Londres, Gran Bretaña.
- Holliday et al. (2015). Influencia cultural en la motivación para el aprendizaje del inglés como lengua extranjera. *Revista Interamericana de Investigación, Educación y Cultura*, 341-371.
- Pelegri, N. (2001). Reflexiones teóricas en torno al aprendizaje significativo. *Revista Apuntes*, 5, 45-52.
- Quasthoff, U. (2001). Erzählen als interaktive Gesprächsstruktur. En: *Text- und Gesprächslinguistik - Linguistics of Text and Conversation*. Edit. Gruyter, Berlín, Alemania.
- Tompson, C. (2007). Complexity in Language Learning and Treatment. *Am J Speech Lang Pathol. PMC*, 10(2), 1044-1058.
- Torres, H. (2003). *El Desarrollo de la Competencia Comunicativa Intercultural de los Estudiantes de la Licenciatura en Inglés con Segunda Lengua Extranjera a través del Curso Panorama Histórico-Cultural de los EEUU*. (Tesis de doctorado, Facultad de Lenguas Extranjeras, Universidad de La Habana).
- Vigotsky (1989). *Obras Completas. Tomo 6*. Editorial Pueblo y Educación, La Habana.
- Wierlacher, A. (2018). *Handbuch Interkulturelle Germanistik*. Ed. J. B. Metzler Verlag Stuttgart-Weimar, Alemania.