



EL DESARROLLO DE LA COMPETENCIA INTERCULTURAL EN LOS LICENCIADOS EN TURISMO EN CUBA: URGENCIA EN LA FORMACIÓN DE ESTOS RECURSOS HUMANOS DESDE UN ENFOQUE POR COMPETENCIAS (ENFOQUE SOCIOFORMATIVO)

M.Sc. Luis Miguel Campos Cardoso

lmcampos@uclv.edu.cu

Centro de Estudios Turísticos (CETUR).

Facultad de Ingeniería Industrial y Turismo.

Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas.

Santa Clara, Villa Clara. Cuba.

Dr.C. Isaac Irán Cabrera Ruíz

isaaciar@uclv.edu.cu

Facultad de Psicología.

Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas.

Santa Clara, Villa Clara. Cuba.

Dra. C. Teresita Gallardo López

Teresita@uclv.edu.cu

Centro de Estudios de Educación Superior (CEED).

Facultad de Ciencias de la Información y Educación.

Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas.

Santa Clara, Villa Clara. Cuba.

Resumen:

La educación intercultural constituye un enfoque educativo basado en el respeto y valoración de la diversidad de la cultura de origen, proponiendo modelos de intervención, formales e informales, holísticos, integrados, configuradores de todas las dimensiones del proceso educativo para lograr la igualdad de oportunidades y resultados. El modelo pedagógico de las competencias se compone de diferentes enfoques (funcionalista; conductual-organizacional; constructivista y socioformativo). El modelo socioformativo lo define Tobón (2010) como un marco de reflexión-acción educativo que pretende generar las condiciones pedagógicas esenciales para facilitar la formación de personas íntegras. En Cuba confluyen cientos de visitantes y turistas que andan en busca de elementos culturales, patrimoniales e –in situ- lo que buscan es la verdadera Cuba: su gente, su hospitalidad, su cultura y las relaciones con los locales. Estas relaciones que se dan en la isla con la visita de los turistas en el contexto de un determinado destino con los locales, es lo que se denomina relaciones interculturales. Las relaciones interculturales están matizadas por un conjunto de elementos y a pesar de que su origen es espontáneo, su desarrollo puede ser planificado, analizado y evaluado sistemáticamente. Son precisamente los profesionales del turismo los encargados de establecer estar



relaciones entre culturas y convertirse en verdaderos intermediarios culturales entre su cultura autóctona y la cultura meta de los turistas que visitan la isla.

Palabras claves:

Educación, educación intercultural, modelos, modelo socioformativo, competencia, competencia intercultural.

La educación intercultural y su importancia en el modelo educativo. El modelo intercultural.

El mundo actual según Campos (2011) caracterizado por la globalización neoliberal, constituye una amenaza para la existencia de las identidades culturales de los pueblos e intenta establecer un modelo que no ha demostrado satisfacer las necesidades de la humanidad, se impone buscar alternativas para reforzar lo “nacional” y lo “autóctono” de nuestras culturas y lograr que nuestros estudiantes cubanos se aproximen a otras culturas manteniendo una actitud de respeto, siendo apropiados y portadores de su propia identidad llegando a convertirse en intermediarios culturales entre nuestra cultura nacional y la cultura foránea objeto de estudio. La globalización neoliberal se hace cada vez más evidente en la internacionalización de la cultura, la dependencia del conocimiento y el papel de las tecnologías de la información y las comunicaciones, reconoce como características de la sociedad contemporánea la convivencia de diferentes culturas de origen. Reto que trasciende la habitual reducción a fenómenos migratorios y contactos con las denominadas minorías étnicas, replanteándose la diversidad como rasgo de la sociedad que abarca todos sus ámbitos.

En el mundo actual, como plantean Vera Vila, Muñoz Sedano, Buxarrais Estrada, & Merino Mata (2002) y retomado por Cabrera (2010) la diversidad de la cultura de origen se constata en la existencia de 300 estados independientes, 5000 grupos étnicos, más de 6500 lenguas y 8000 dialectos, más de 2000 culturas diferenciadas y centenares de identidades monoteístas y politeístas, además de millones de personas que atraviesan fronteras como inmigrantes y refugiados para instalarse en diferentes sociedades a la de origen.

Existe una realidad acentuada por la globalización que enfrenta a los estados y, en particular, a los sistemas educativos, con el antagonismo dialéctico de la tendencia a la internacionalización o universalización de la cultura, de los valores y de la producción, frente al particularismo y a la reivindicación de las especificidades de grupo, etnia o nación, el cual no siempre transcurre hacia una síntesis integradora. Globalización, que al decir de Zarco Mera (2004), resulta en interculturalidad, encuentro y mezcla de culturas, en confrontación y negación de las mismas. La realidad ha colocado a la diversidad de la cultura de origen ante la disyuntiva del aislamiento o el diálogo para la convivencia. (Cabrera, 2011).

Zabalza (1992) considera que la escuela ha de combinar el doble proceso de reforzar y enriquecer la identidad propia de cada grupo y, a la vez, crear espacios y equipamientos comunes para las interacciones. En este sentido Sarramona (1993, citado en Vázquez, G, 1994 y Cabrera 2011), plantea que la educación intercultural ha de lograr que el educando pueda desarrollarse en el seno de su propio contexto cultural, incluyendo la posibilidad de cultivar plenamente la cultura propia como garantía de identificación personal para el sujeto y de pervivencia cultural para el grupo.

Según Gallardo (2012), estos rasgos le imponen a la educación superior el gran desafío de contribuir a diseñar para la humanidad un proyecto global de desarrollo humano sustentable, en tanto, el incremento progresivo de la pluralidad cultural en todas sus dimensiones le demanda educar en el conocimiento, comprensión y respeto de las diversas culturas de la sociedad en la que vive el hombre, por lo que la *educación intercultural* constituye un principio educativo general de la formación de todo ciudadano de las sociedades actuales.

La educación intercultural tiene como fin contribuir a la plena convivencia democrática entre los seres que conforman la sociedad, basada en el respeto a los derechos humanos y en el mantenimiento de relaciones pacíficas, comprensivas y solidarias lo que en esta dirección será necesario producir un acercamiento entre las culturas, a través de un proceso de aprendizaje progresivo que favorezca el



encuentro amistoso entre los pueblos.(Arnaiz Sánchez, 2002). Ésta, debe centrarse en la delimitación y formación de valores y actitudes universalmente deseables y consensuadas que permitan la convivencia respetuosa, la aceptación mutua, la solidaridad y la comunicación humana.

Según Cabrera y Gallardo (2011), la interculturalidad demanda a los sistemas educativos la necesidad de proporcionar oportunidades para que los estudiantes comuniquen sus características personales y elementos de sus culturas, integrando las significaciones propias de los contextos sociales interculturales a su identidad.

En la educación, desde el punto de vista teórico, los principales modelos de educación intercultural han transitado desde la relación que se da entre los enfoques de organización sociopolítica, las políticas sociales y los modelos educativos universitarios. En la actualidad se observa mayormente el tránsito de un movimiento mucho más multicultural a partir de todos los fenómenos migratorios que se gestaron durante el siglo pasado en Norteamérica y Europa hacia un modelo más intercultural.

La delimitación de los enfoques para organizar y gestionar la diversidad de la cultura de origen muestra la no existencia de un acuerdo común al respecto, según consta en las diferentes propuestas de Aguado Odina (1991), González Rey (2000a), Malgesini y Jiménez (1997), Coelho (1998), Giménez Romero (2003), la Consejería de Educación y Ciencia (2006) y retomados por Cabrera (2011).

Los principales enfoques de la gestión de la diversidad de la cultura de origen han transitado desde el asimilacionismo, la fusión cultural y hasta el pluralismo. El pluralismo se ha convertido en uno de los principales postulados ideológicos en la actualidad, al tener en cuenta diferentes problemas que venían afectando a minorías étnicas como a ciudadanos en cualquiera sociedad: la igualdad y la no discriminación, el respeto a las diferencias y la aceptación del otro. Así, este enfoque ha sido capaz de entender la importancia de la interacción entre todos manteniendo sus identidades culturales y ha sido capaz de comprender dos modelos educativos en esencia: la educación multicultural y encaminada a la educación intercultural.

La educación multicultural ha enmarcado algunos aspectos, entre los que se encuentran, la presencia de varias culturas en una misma sociedad y, como proyecto, se ha pronunciado por el respeto a las identidades culturales y se ha centrado, fundamentalmente, en la coexistencia pacífica. Sin embargo, este enfoque ha adolecido de comprender la relación de las culturas con un objetivo de reciprocidad. Mientras que la educación intercultural se considera un enfoque superior, en la medida que ha hecho referencia a la interrelación entre culturas, a un proceso activo de comunicación e interacción entre culturas para su **mutuo** enriquecimiento, lo que implica toda una dimensión dinámica de reciprocidad de perspectivas e identidad entre las diferentes culturas.

En el caso de la educación superior, el desarrollo de la educación intercultural posee mayor pertinencia debido a los propios procesos sustantivos que se desarrollan en la universidad y su relación de ésta con la sociedad, manifiesto en el propio encargo social que tienen los estudiantes al insertarse en las comunidades donde viven.

La universidad es protagonista de todos los adelantos científico-técnicos que se desarrollan en la sociedad pero a la vez, el propio proceso de formación profesional, la internacionalización, la relación de la teoría con la práctica, entre otros, demandan un alumnado mucho más preparado desde el punto de vista intercultural con un alto valor moral, estético y profesional y convertido en un intermediario cultural, lo que evidentemente demanda por parte de este estudiante el desarrollo de **competencias**.

Las competencias han sido ampliamente analizadas el marco de la pedagogía y de la psicología en la educación superior, sin embargo, la visión de Álvarez Valdivia (2001) ha sido una de las más importantes: el autor al analizar la competencia, la designa a un sistema de acciones complejas, aspecto que no había sido analizado anteriormente y que abarca conocimientos, habilidades y actitudes requeridas para el desarrollo de tareas exitosamente.

Las competencias analizadas desde el marco desde la Psicología, han sido analizadas desde una perspectiva de configuración psicológica que integra diversos componentes. Estos componentes están relacionados con elementos cognitivos, metacognitivos, motivacionales y cualidades, en

estrecha unidad funcional, que autorregulan el desempeño real y eficiente en una esfera específica de la actividad, atendiendo al modelo de desempeño deseable socialmente en un contexto histórico concreto (Fernández: 2001).

Este análisis de las competencias desde una perspectiva pedagógica y al sobreponerlo desde una perspectiva psicológica se tiene que existe convergencia entre el tratamiento conceptual que se le da en el marco de la pedagogía y la psicología al término **competencia**. Al analizar los conceptos existen elementos convergentes en ellos enfocados hacia tres dimensiones fundamentales: **conocimientos, habilidades y actitudes**.

Según Hymes(1978); Savignon(1986) y Van Ek (1986) estos tres elementos constituyen una premisa fundamental para el desarrollo de cualquier tipo de competencia y específicamente para el desarrollo de la competencia intercultural. No puede aceptarse que un individuo sea interculturalmente competente si éste solamente cuenta con uno de estos recursos de forma separada y si no es capaz de movilizar todos los recursos. (Tejada, 1999).

Si no existe una integración de estos elementos, basados en el conocimiento de los contenidos socioculturales de diferentes culturas, la habilidad para transitar de una cultura a la otra y poseer un conjunto de valores y actitudes que le permita aceptar, valorar, defender y reconocer estos contenidos socioculturales de forma apropiada e inteligible, no se puede hablar de un desarrollo integral de la competencia intercultural. (Hymes, 1972).

En Cuba si bien no han habido varias investigaciones que respalden el desarrollo de la educación intercultural como sistema educativo, no es hasta finales de los años 90's donde se aprecia un mayor auge de este tema de investigación, con mucho más auge en la enseñanza de lenguas -pero no de manera única.

El desarrollo de la competencia sociocultural o competencia comunicativa intercultural, están estrechamente vinculada al desarrollo de la competencia intercultural de una forma u otra si se tiene en cuenta que el desarrollo de la lingüística intercultural nace a partir de los postulados de la educación intercultural y su necesidad de abarcar el ámbito de las lenguas, siendo la comunicación el puente fundamental de interacción entre las diferentes culturas.

A nivel internacional y nacional hay varios autores que han trabajado el fenómeno de la interculturalidad desde diversas perspectivas, entre los que se encuentran Hymes(1972); Hall (1976); Savignon(1986); Van Ek(1986); Brislin(1990); Kramsch (1995); Trompenaars(1997); Nostrand (2000); Johnson y Rinvolucri (2010). En Cuba se puede citar a Antich de León (1989); Morales(2001); Morell (2001); Torres (2003); Roméu (2003); Garbey (2006); Cabrera(2007); Monteagudo (2010); Expósito (2010) y Cabrera (2011), entre otros.

Debido a la pertinencia del tema en la actualidad, el desarrollo de la competencia intercultural ha sido un aspecto de significativo debate en diferentes países y en sus respectivos sistemas educativos. La base del desarrollo de la competencia intercultural además de estar encausada en la propia concepción de una educación intercultural, no siempre ha sido esta la vía para la aparición del deseo por parte de pedagogos e investigadores del desarrollo de esta competencia, sino que ha conllevado a los estudiosos a realizar investigaciones y nuevas propuestas desde diversas perspectivas, ejemplo de ellos ha sido en el caso de Cuba donde se reconoce la importancia de desarrollar esta competencia en un sistema educativo donde no existe una concepción intercultural desde su propia concepción sistémica.

La competencia intercultural y su relación con la formación profesional ha sido analizada por varios autores a nivel internacional, entre los que podemos citar a Alex (1991); Le Boterg (1991); Bunk (1994); Echeverría (1996); Colectivo de autores del ISFOL (1995) y Aneas (2003). Al analizar estos autores su concepción de competencia intercultural se observan diferentes vacíos desde el punto de vista teórico y metodológico. Desde el punto de vista teórico no se reconoció, hasta Aneas (2003), que la competencia intercultural estaba integrada por aquellos **conocimientos, habilidades y actitudes** que permitían diagnosticar tanto los aspectos personales así como las demandas generadas por la diversidad cultural. Hasta entonces, la competencia intercultural no había sido entendida como la necesidad de diagnosticar tanto las demandas personales como sociales, encaminada al valorar el contexto de interacción y así se tener en cuenta el propio encargo social del



estudiante. Ni tampoco se había tenido en cuenta la relación sistémica que se entre los elementos que integran la competencia: conocimientos, habilidades y actitudes.

Desde el punto de vista metodológico, se han encontrado diferentes metodologías y procedimientos diseñados por estos autores, todas ellas en función del desarrollo de la competencia intercultural, sin embargo, sus principales limitaciones han estado en que no han sido capaces de operativizar sus variables en función, primeramente, de un diagnóstico de la competencia intercultural e ignoran el contexto de interacción y la relación con cada una de las variables lo que imposibilita reconocer la necesidad de desarrollar una **competencia intercultural integral o integrada** que permita tener en cuenta que lo intercultural va desde demandas personales hasta sociales; donde el contexto juega un papel fundamental lo que demanda la toma de decisiones y enfrentar las incidencias y problemas que se den a través de las relaciones culturales con diferentes personas tanto de forma personal o a través de equipos interculturales a partir de un proceso de análisis y autodesarrollo constante.

Este proceso de desarrollo de la competencia intercultural en la formación de los profesionales comprende tanto la formación curricular como la formación extracurricular que se desarrolla en las instituciones de Educación Superior. Este proceso se apoya en un nuevo **modelo pedagógico** que sustenta la formación de un profesional de perfil amplio, versátil; portador de elevados compromisos profesionales y sociales, con plena conciencia sobre sus deberes y responsabilidades ciudadanas, y que, a partir de una profunda formación teórica, de una amplia cultura científica, técnica y humanista, y del desarrollo y sistematización de efectivas habilidades profesionales, sea capaz de resolver de manera independiente y creadora, los problemas básicos que se presentan en su perfil ocupacional desde el mismo inicio de su inserción en la vida.

La solución de los problemas por parte del futuro profesional se realiza teniendo como base objetivos educativos e instructivos que hacen referencia a las cualidades y valores que han de integrar su conducta científica; de ahí que se persiga formar un graduado con un amplio grado de creatividad, perspectiva científica y educación social. Al analizar las misiones esenciales de la educación superior según lo planteado por la UNESCO (1998) llama la atención dos de las misiones que están relacionadas con el estado del arte de la presente investigación. Ellas pueden resumirse en los siguientes aspectos:

1. La promoción, generación y difusión del conocimiento por medio de la investigación. La educación superior brindará las competencias necesarias para contribuir al desarrollo cultural, social y económico de la sociedad.
2. La contribución que haga para comprender, interpretar, preservar, reforzar, fomentar y difundir las culturas nacionales, regionales, internacionales e históricas, en un contexto de pluralismo y diversidad cultural.

El enfoque por competencias: una mirada al enfoque socioformativo. Competencia y competencia intercultural.

El modelo pedagógico de las competencias se compone de diferentes enfoques (funcionalista; conductual-organizacional; constructivista y socioformativo). El modelo socioformativo lo define Tobón (2010) como un marco de reflexión-acción educativo que pretende generar las condiciones pedagógicas esenciales para facilitar la formación de personas íntegras, integrales y competentes para afrontar los retos y problemas del desarrollo personal, la vida en sociedad, el equilibrio ecológico, la creación cultural artística y la actuación profesional-empresarial, a partir de la articulación de la educación con los procesos sociales, comunitarios, económicos, políticos, religiosos, deportivos, ambientales y artísticos en los cuales viven las personas, implementando actividades formativas con sentido. El modelo socioformativo difiere de otros enfoques por competencia en la medida que enfatiza en cómo cambiar la educación desde el cambio de pensamiento de las personas responsables de ellas a través de la investigación acción, teniendo en cuenta el ser humano como un todo.

El enfoque socioformativo según Tobón (2010) y retomados por Cabrera (2011) tiene como propósito fundamental facilitar el establecimiento de recursos y espacios para promover la formación humana



de forma integral y, dentro de ésta, la preparación de personas por competencia para actuar con idoneidad en diversos contextos, tomando como base la construcción de un proyecto de vida, el aprender a emprender y la vivencia cultural, considerando las dinámicas sociales y económicas.

El término competencia, desde la Psicología, se define como la "configuración psicológica que integra diversos componentes cognitivos, metacognitivos, motivacionales y cualidades, en estrecha unidad funcional, que autorregulan el desempeño real y eficiente en una esfera específica de la actividad, atendiendo al modelo de desempeño deseable socialmente en un contexto histórico concreto" (Fernández: 2001). La competencia, así entendida en el marco de la pedagogía cubana, "supone el desarrollo integral de la personalidad del alumno y en esta definición están implicadas la competencia cognitivo-comunicativa, así como otros componentes personológicos, como son el afectivo-emocional, el axiológico y la creatividad" (Roméu 2006:32).

Roméu (2006) añade que las competencias sólo son definibles en la acción, es decir, las competencias no son reducibles ni al saber, ni al saber hacer, por lo tanto, no son asimilables en lo adquirido en la formación, de esta forma poseer capacidades no significa ser competente. Es decir, la competencia no reside en los recursos (capacidades), sino en la movilización misma de los recursos. "Para ser competente es necesario poner en juego el repertorio de recursos. Saber, además, no es poseer, es utilizar." (Roméu: 2006).

En el marco de la pedagogía de la educación superior cubana, la visión de Álvarez Valdivia (2001) con relación al término competencia constituye un elemento importante para el autor. *Competencia designa a un sistema de acciones complejas que abarcan conocimientos, habilidades y actitudes requeridas para el desarrollo de tareas exitosamente, donde cada competencia está configurada por una combinación de conocimientos (incluye conocimiento tácito), habilidades prácticas, motivaciones, actitudes, orientaciones de valor y normas sociales que, en su conjunto, pueden ser movilizados para actuar efectivamente en relación con determinadas demandas de la práctica social.*

Dentro del concepto de competencia y sus diversas acepciones tratadas tanto por autores foráneos como nacionales se retoma el concepto de competencia profesional que es abordado por Castellanos Simons (2002) quien define a esta categoría como una configuración psicológica que integra diversos componentes cognitivos, metacognitivos, motivacionales y cualidades de la personalidad en estrecha unidad funcional, autorregulando el desempeño real y eficiente en una esfera específica de la actividad, en correspondencia con el modelo de desempeño deseable socialmente construido en un contexto histórico concreto.

La competencia intercultural según Hymes (1978); Savignon (1986) y Van Ek (1986) es conceptualizada como la actitud y motivación por parte de una persona de relacionarse con la cultura foránea y la capacidad de este para comprender las normas de comportamiento social de los miembros de esa cultura foránea y actuar de modo que pueda ser entendido por los miembros de esa cultura, así como la habilidad para comprender todos los aspectos de la cultura, especialmente la estructura social, los valores, las creencias de la gente y el modo en que asumen la vida social. Involucra además el conocimiento y el uso de reglas no escritas de interacción en diversas situaciones de comunicación en una comunidad sociocultural-lingüística dada. Incluye, entre otras cosas, saber cómo iniciar, continuar y manejar las conversaciones y negociar el significado con otras personas; el tipo de lenguaje corporal apropiado; el contacto visual y la proximidad entre los hablantes y el actuar en consonancia con esas reglas.

Existe convergencia entre el tratamiento conceptual que se le da en el marco de la psicología y la pedagogía cubana al término competencia con los de competencia profesional abordado por Simons (2003) y el de competencia intercultural abordados por Hymes (1978) y otros autores. Al analizar los conceptos tanto de competencia, competencia profesional y competencia intercultural existen elementos convergentes en ellos enfocados hacia tres dimensiones fundamentales: conocimientos, habilidades y actitudes. Constituyen estos tres elementos una premisa fundamental para el desarrollo de cualquier tipo de competencia y específicamente para el desarrollo de la competencia intercultural.

La competencia intercultural tiene sus orígenes en corrientes que provienen de grandes estudiosos en el campo de las humanidades. La definición sobre lo "sociocultural" de Kramsch (2010) y Johnson y Rinvolucrí (2010) quienes al referirse a este término plantean que se enfoca en la manera que un



grupo social se representa a sí mismo y a otros a través de la producción de sus materiales, instituciones sociales u objetos de uso diario así como los mecanismos para su reproducción y preservación a través de la historia.

Otras de las corrientes que sustentan la competencia intercultural es la abordada por las ciencias sociales, así Nostrand (2000) conceptualiza lo intercultural como las actitudes y creencias, formas de pensar y comportarse intercambiadas por una misma comunidad. Johnson y Rinvolucrí (2010) al retomar las ideas de Hall (1976) planteado por Rinvolucrí (2010), conocido como "El Abuelo de los Estudios Culturales en el Hemisferio Occidental", consideran que las más profundas y fuertes creencias y patrones de conducta emergen de todas las actividades a diario y así añaden que la cultura es el medio del hombre, no existe un aspecto de la vida humana que no sea tocado y alterado por la cultura. Lo intercultural, según Rinvolucrí (2010), es responsable por la forma en que el mundo se preocupe y se dé cuenta de los sucesos que ocurren a nivel macro. Esta categoría establece reglas, leyes y guía a las personas dentro de una sociedad.

Richard Brislin (1990) aborda el tema de lo intercultural y lo define como "un amplio intercambio de ideales, valores, formación y uso de categorías, asunciones acerca de la vida y actividades con un objetivo bien definido que se convierten en formas aceptadas de forma consciente e inconscientemente "correctas" o "incorrectas" por las personas que se identifican ellas mismas por miembros de una sociedad". (Brislin 1990:10).

Geert Hofstede (2004), reconocido como "El Padre de los Estudios Culturales en las Organizaciones", reconoce a lo intercultural como el software de la mente, su metáfora describe el enorme efecto de la cultura en nuestras vidas. Hofstede (2004) en su concepción cultural de lo que comúnmente se conoce como el "iceberg" cultural considera que a pesar de que el ser humano posee, lo que él llama "naturaleza humana" y "herencia genética" aun así el mayor aspecto que influye la conducta es lo "intercultural".

Fons Trompenaars (1997) al hacer referencia de lo intercultural usa la imagen de una cebolla para describir la cultura en el diagrama "Anillo de cebolla" de Trompenaars. El corazón de las creencias de una sociedad se encuentran en el mismo centro de la cebolla y a partir de estos son formadas las diferentes capas: por ejemplo, la religión, los rituales, las costumbres, las leyes sociales, la educación, etc. Así las últimas capas de la cebolla representan los aspectos de la cultura que son más perceptibles que él llama, agentes externos, como son las construcciones, el dinero, los artefactos, las ropas, y así sucesivamente hasta lo que se conoce como productos culturales.

El desarrollo la competencia intercultural en el sector del turismo: urgencia en la formación de los recursos humanos del turismo.

El turismo constituye hoy una actividad de relevancia mundial y, en no pocos casos, un renglón muy importante para varias economías subdesarrolladas o en vías de desarrollo. Este se caracteriza, entre otros factores, por la estacionalidad en la mayoría de los destinos y por ser una fuente importante de ingresos y un gran generador de empleos. Para nuestro país el turismo constituye una fuente de ingresos de divisas frescas y uno de nuestros dos renglones económicos más importantes, tratando de no ser absoluto.

Lograr la reducción de la estacionalidad y sus impactos es el reto de muchos destinos turísticos y de sus expertos, Cuba no es una excepción en este aspecto, aunque los estudios y acciones en ese sentido no han sido suficientes ni efectivos hasta hoy. Entre las opciones de que dispone nuestro país en aras de reducir la descomercialización de los destinos turísticos, aumentar la imagen del destino Cuba a nivel internacional, mantener a los principales mercados emisores de turistas a Cuba y mantener una estancia de los turistas de diversas culturas en la isla con altos niveles de satisfacción, se encuentra propiciar el desarrollo de sus recursos humanos y profesionales en formación. La actividad turística, es considerada objeto de estudios de muchos especialistas, debido al suficiente impacto, que provoca cambios en las economías, los entornos y las sociedades (Cooper, 2007). El auge que este ha alcanzado, en función del potencial de recursos naturales y las características socioculturales del país, lo convierten en una esfera fundamental de la economía cubana, tanto por el volumen de ingresos que genera, como por su efecto dinamizador sobre otras actividades sociales y económicas.

Cuba ha sido destino y escenario de ese continuo fluir y refluir de visitantes, el surgimiento de la actividad en el país y su desarrollo ha estado en estrecha correspondencia con su historia económica y político-social, criterio que comparten autores como Salinas y Estévez (1996), Colectivo de autores (2005), Fernández (2006) y Estévez et al. (2007). El país consolida la política de desarrollo turístico en los años noventa, con un incremento sostenido de los indicadores turísticos y ocurre la última reestructuración en esta actividad. No obstante, los impactos positivos del turismo desde el punto de vista económico, no deben sobrevalorarse, sino estudiarse e incluso analizar las limitantes que surgen en el propio proceso para lograr elevar sus resultados en correspondencia además con la política turística presente en los lineamientos del Partido Comunista de Cuba (PCC) pero es de vital importancia analizar los impactos socioculturales del turismo teniendo en cuenta la intangibilidad de las percepciones de los turistas y la necesidad de convertir a Cuba en una potencia en este sector.

En el destino turístico Cuba confluyen cientos de visitantes que además de buscar el sol, playa y todas las bondades relacionadas con el clima, la flora y la fauna que les brinda Cuba, andan en busca de elementos culturales, patrimoniales e –in situ- lo que buscan es la verdadera Cuba: su gente, su hospitalidad, su cultura y las relaciones con los locales. Estas relaciones que se dan en la isla con la visita de los turistas en el contexto de un determinado destino con los locales, es lo que se denomina relaciones interculturales. Las relaciones interculturales están matizadas por un conjunto de elementos y a pesar de que su origen es espontáneo, su desarrollo puede ser planificado, analizado y evaluado sistemáticamente. Son precisamente los profesionales del turismo los encargados de establecer estas relaciones entre culturas y convertirse en verdaderos intermediarios culturales entre su cultura autóctona y la cultura meta de los turistas que visitan la isla.

En la actualidad, hay cientos de profesionales del turismo que se encuentran en las aulas universitarias superándose por diversas vías, tanto en los cursos regulares diurnos, como en los cursos por encuentro y en cada uno de los programas de superación maestrías y doctorados. La demanda del desarrollo de la competencia intercultural en el profesional del turismo es muy alta, cada día se necesitan personas capaces de ofrecer un servicio de excelencia en cada una de las entidades turísticas hacia donde se desplazan los turistas provenientes de diferentes mercados emisores (y culturas). Es evidente que el desarrollo de esta competencia aún es insuficiente, en las entidades turísticas si bien existen personas capacitadas desde el punto de vista idiomático, se desconocen las reglas de interacción social con los turistas teniendo en cuenta su cultura de origen. Se desconocen los elementos socioculturales relacionados con su sistema cultural, sistema de valores. Los profesionales no poseen el conocimiento adecuado sobre las culturas de origen, no manejan elementos relacionados con lo kinésico, lo verbal, entre otros elementos. Los profesionales generalmente no poseen las habilidades para orientarse culturalmente desde su cultura autóctona hacia la cultura meta del turista y en ocasiones se observan actitudes y valores que no son apropiados en un sistema turístico considerando los elementos interculturales: el respeto a la diversidad, el respeto a las diferencias, entre otros.

La universidad cubana actual y la carrera de Licenciatura en Turismo: fortalezas para el desarrollo de la competencia intercultural.

Existen numerosas razones que demuestran las fortalezas de la universidad cubana actual para desarrollar la competencia intercultural en los estudiantes de la Licenciatura en Turismo así como las oportunidades que se dan en el contexto cubano para desarrollarla. Estas oportunidades se evidencian en la concepción de la misión de la universidad cubana en el momento que vivimos, al valorar las palabras del Ministro de Educación Superior cubano en el marco del evento internacional Universidad 2010 plantea: “la universidad, como elemento de la conciencia crítica de la sociedad, está llamada a jugar un papel clave en la construcción de ese mundo nuevo posible (...). “La formación de un ciudadano responsable, comprometido con el bienestar de la sociedad en su conjunto y que no asuma una posición individualista en el provecho de los conocimientos adquiridos, es una función vital en la universidad transformadora que el mundo nuevo reclama” (Díaz-Canel 2010).

Al analizar las misiones esenciales de la educación superior según lo planteado por la UNESCO (1998) llama la atención dos de las misiones que están relacionadas con el estado del arte de la presente investigación. Ellas pueden resumirse en los siguientes aspectos:



3. La promoción, generación y difusión del conocimiento por medio de la investigación. La educación superior brindará las competencias necesarias para contribuir al desarrollo cultural, social y económico de la sociedad.
4. La contribución que haga para comprender, interpretar, preservar, reforzar, fomentar y difundir las culturas nacionales, regionales, internacionales e históricas, en un contexto de pluralismo y diversidad cultural.

La Licenciatura en Turismo se estudia en la Universidad Central "Marta Abreu" de las Villas desde el curso 2002-2003. La carrera tiene el objetivo fundamental de formar un profesional con una preparación integral, de gran sensibilidad revolucionaria y altos valores de humanismo y solidaridad, de manera que pueda gestionar servicios de excelencia, eficaces y eficientes que, como productos turísticos, se desarrollan en las actividades del turismo, los viajes y la hospitalidad y se asume la acepción del verbo "gestionar" como realizar diligencias para el logro de un objetivo como se expresa en el documento del Plan de Estudio D de la modalidad presencial para la Licenciatura en Turismo.

Existe una relación íntima entre los objetivos que persigue la UNESCO, con relación a la misión de la educación superior, asumidos por el Ministerio de Educación Superior cubano, los objetivos de la carrera de Licenciatura en Turismo así como el objeto de trabajo del profesional y su campo de acción. Estos objetivos conllevan a reflexionar en la necesidad de formar un profesional que demanda poseer un aceptable nivel de cultura general integral, capaz de poseer un desarrollo de la competencia intercultural que le permita enfrentarse de forma eficiente ante la demanda del turismo actual así como ser capaz de convertirse en un intermediario cultural entre su cultura y la de los turistas que visitan nuestro país.

Bibliografía

1. Álvarez Valdivia, I. M. (2001). La enseñanza y el aprendizaje en la Universidad de cara al siglo XXI. Conferencia especializada a la I Conferencia Internacional Problemas Pedagógicos de la Educación Superior 25-29 Junio. Universidad Central de Las Villas, Centro de Estudios de Educación. Cuba.
2. Arnaiz Sánchez, P. (2000). Educar en y para la diversidad. En F. J. Soto & J. A. López (Eds.), *Nuevas Tecnologías, Viejas Esperanzas: Las Nuevas Tecnologías en el Ámbito de las Necesidades Especiales y la Discapacidad*. Murcia: Consejería de Educación y Universidades.
3. _____. (2002). Formación específica en Compensación Educativa e Intercultural para agentes educativos. Ponencia presentada en Facultad de Educación. Universidad de Murcia, Murcia.
4. _____. (2003). Multiculturalidad y diversidad en las aulas. *Indivisa*(4), 9-30.
5. Banks, J. A. (1981). *Multicultural Education. Theory and practice*. Boston: Allyn and Bacon.
6. _____. (1993). *Multicultural Education: Approaches, developments, and dimensions*. En J. Lynch, C. Modgil & S. Modgil (Eds.), *Education for cultural diversity: convergence and divergence*. London: The Falmer Press.
7. Brislin, W. (1990). *Applied cross-cultural psychology*. Sage publications. USA.
8. Cabrera Ruiz, I. (2007). Superación profesional en Educación Intercultural: diplomado para el colectivo pedagógico del año académico en la universidad médica. Tesis en opción a Master en Ciencias de la Educación Superior, Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas, Santa Clara.
9. _____. (2011). Educación intercultural del estudiante universitario: modelo desde la labor educativa del año académico. Tesis en opción a Doctor en ciencias pedagógicas, Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas, Santa Clara.
10. Cabrera Ruiz, I., & Gallardo López, T. (2007). La interculturalidad como fuente de atención a la diversidad. En *Comunidades: complejidad y perspectiva multidisciplinaria de su praxis*. Santa Clara: Editorial Feijóo.
11. Campos Cardoso, L. (2011). Sistema de actividades didácticas para el desarrollo de la competencia sociocultural en idioma inglés. Tesis presentada en opción a Master en



- Educación Superior, mención Docencia Universitaria. Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas, Santa Clara.
12. Castellanos Simón, Doris. (et al). (2002). Aprender y enseñar en la escuela: una concepción desarrolladora. Editorial Pueblo y Educación. La Habana. Cuba.
 13. Colectivo de autores, (2005) Material de apoyo sobre mercados emisores. Cuba. Universidad de La Habana.
 14. Cooper, Ch. (2007) El turismo teoría y práctica. Editorial Síntesis, S.A., Madrid.
 15. Davidman, L., & Davidman, P. (1988). Multicultural Teacher Education in the State of California. *Teacher Education Quarterly*, 15(2), 50-67.
 16. Delors, J. (1995). La educación encierra un tesoro. Informe a la UNESCO de la comisión internacional sobre la educación para el siglo XXI. París: Ediciones UNESCO.
 17. Diaz-Canel Bermudez, M. (2010). Conferencia Inaugural del evento internacional Universidad 2010. Ciudad de La Habana. Cuba.
 18. Estévez, R.; Risco, Y. y F. Serrano (2007) Planeamiento del turismo y Geografía. Desarrollo en Cuba en los últimos 40 años.
 19. Etxeberría, F. (1992). Interpretaciones del interculturalismo en Europa. En Educación intercultural en la perspectiva de la Europa Unida. Salamanca: Sociedad Española de Pedagogía.
 20. Fernández González, S. (et al). (2003). Programa de la asignatura Práctica Integral de la Lengua Inglesa 1. ISP Enrique José Varona. Ciudad de La Habana. Cuba.
 21. Fernández, N. (2006) El turismo de frente al futuro. Texto docente. Escuela de Hotelería y Turismo Hermanos Gómez. Camagüey.
 22. González Rey, F. (2000). El lugar de las emociones en la constitución social de lo psíquico: El aporte de Vigotski. *Educação & Sociedade*(70), 132-148.
 23. Grant, C., & Sleeter, C. (1989). Race, class, gender, Excepcionalidad and Educational Reform. En J. A. Banks & C. A. Banks (Eds.), *Multicultural Education*. Londres: Allyn and Bacon.
 24. Hall, E. T. (1976). *Beyond Culture Anchor*. Doubleday Press. Inglaterra.
 25. Hymes, Dell., (1978). On Communicative Competence. Reprinted in *Directions in Sociolinguistic*. Editorial Gumperz, J. and Hys, N. Toronto. Canadá.
 26. Hofstede, G. (2004). *Cultures and Organizations*. McGraw-Hill. Inglaterra.
 27. Jonson G. y M. Rinvolucrí. (2010). *Teaching Language through cultural content*. Delta Teachers development series. Inglaterra.
 28. Kramsch, C. (2010). *The cultural component of language teaching, language, culture and curriculum*. Delta Publishing. Inglaterra.
 29. Marchesi, A., & Martín, E. (1998). *Calidad de la enseñanza en tiempos de cambio*. Madrid: Alianza Editorial.
 30. Mauviel, M. (1985). Ou'appellet on études interculturelles? En C. Clanet (Ed.), *L'interculturel en éducation et en sciences humaines*. Toulouse
 31. Muñoz Sedano, A. (1997). *Educación intercultural. Teoría y práctica*. Madrid: Editorial Escuela española.
 32. _____ (1998). Hacia una educación multicultural: Enfoques y modelos. *Revista Complutense de Educación*, 9(2), 101-135.
 33. _____. (2001). Enfoque y modelos de educación multicultural e intercultural. Revisado el 11 de agosto, 2006, en <http://antoniomunozsedano.iespana.es>
 34. Nieto, S. (1992). *Affirming diversity: the sociopolitical context of multicultural education*. New York: Longman.
 35. _____. (1998). Fact and fiction: Stories of Puerto Ricans in U.S. schools. *Harvard Educational Review*, 2(68), 133-163.
 36. Nostrand, H. (2000). *Empathy for a second culture, motivations and techniques*. Jarvis GA. Inglaterra.
 37. Organización de Naciones Unidas. (1965). *Convención Internacional para la Eliminación de Toda Forma de Discriminación Racial*.
 38. Romeu, A. (2006). Comunicación y enseñanza de la lengua. *Revista Educación*, no. 83, septiembre – diciembre, La Habana, Cuba.
 39. Sales, A., & García, R. (1997). *Programas de educación intercultural*. Bilbao: Desclée de Brouwer.



40. Salinas, E. y R. Estévez, (1996) "Aspectos territoriales de la actividad turística en Cuba" en Estudios Geográficos. Vol. 52, No. 223. Abril-junio 1995, pp. 327-350. Madrid, España.
41. Savignon, J.S. (1986). Communicative competence: theory and classroom practice. Addison-Wesley Publishing Company. Massachusetts. EE.UU.
42. Tobón, S. (2010). Formación integral y competencias. Ediciones Ecce. Editorial Universitaria, Bogotá.
43. Trompenaars, F. (1997). Riding the waves of Culture. Nicholas Brealey Publishing. England.
44. Tünnermann Bernheim, C. (1996). Conferencia introductoria. Ponencia presentada en Conferencia regional sobre políticas y estrategias para la transformación de la Educación Superior en América Latina y el Caribe, La Habana.
45. UNESCO. (1974). Recomendación sobre la Educación para el Entendimiento Internacional, la Cooperación y la Paz, y la Educación relativa a los Derechos Humanos y las Libertades Fundamentales: Conferencia General de la UNESCO.
46. _____(1998). Declaración mundial sobre la Educación Superior en el siglo XXI: visión y acción. París: Ediciones UNESCO.
47. Van Ek. (1976). The Threshold level for MODern Language Learning". Council of Europe. Francia.
48. _____. (1986). Objective for foreign language learning. Vol II: Levels. Council of Europe. Francia.
49. Vázquez, G. (1994). ¿Es posible una teoría de la educación intercultural? En M. A. Santos Rego (Ed.), Teoría y práctica de la educación intercultural. Santiago: Universidad.
50. Vera Vila, J., Muñoz Sedano, A., Buxarrais Estrada, M. R., & Merino Mata, D. (2002, 18-20 de noviembre). Inmigración y educación en España. Ponencia presentada en XXI Seminario Interuniversitario de Teoría de la Educación "Globalización, Inmigración y Educación", Granada.
51. Verne, E. (1987). Les politiques de'éducation multiculturelle. En CERI, L'éducation multiculturelle. París: OCDE.
52. Zabalza, M. A. (1992). Implicaciones curriculares de la educación intercultural. En Educación Intercultural en la perspectiva de la Europa Unida. Salamanca: Sociedad Española de Pedagogía.
53. Zarco Mera, C. (2004). Presentación. En Reflexiones de Raúl Fonet-Betancourt sobre el concepto de interculturalidad. (pp. 7-12). México: Consorcio intercultural.