

Artículo de investigación

Recibido: 13-12-2023 Aceptado: 25-01-2024

Gestión de entornos turísticos

Comunicación intercultural y discurso patrimonial para el turismo de ciudad en Matanzas

Intercultural communication and heritage discourse for developing city tourism in Matanzas

1. Dr. C. Jorge Luis Rodríguez Morell

Departamento Lenguas Extranjeras, Facultad de Idiomas, Universidad de Matanzas, Autopista a Varadero km 3 ½, Matanzas. Cuba.

(jorge.morell@umcc.cu) ID ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1608-1493>

2. M. Sc. Rebeca de Armas Marrero

Departamento Lenguas Extranjeras, Facultad de Idiomas, Universidad de Matanzas, Autopista a Varadero km 3 ½, Matanzas. Cuba.

(rebeca.dearmas@umcc.cu)

3. M. Sc. Julia Rosa Martínez García

Departamento Lenguas Extranjeras, Facultad de Idiomas, Universidad de Matanzas, Autopista a Varadero km 3 ½, Matanzas. Cuba.

(julia.rosa@umcc.cu)

4. M. Sc. Carlos Umpierrez Delgado

Departamento de Turismo, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de Matanzas, Autopista a Varadero km 3 ½, Matanzas. Cuba.

(carlosump75@gmail.com)

Resumen

Se aborda la necesidad de sistematizar los contenidos de lengua y comunicación intercultural en la formación en las carreras de lenguas y en la capacitación de recursos humanos de la comunidad para el desarrollo del discurso patrimonial en el turismo de ciudad en Matanzas, Cuba. Se exponen los requerimientos de competencia comunicativa intercultural que exige el discurso patrimonial de la ciudad para su inserción como guía orientadora y motivadora en el turismo, tanto en la lengua materna como en lenguas extranjeras. Se comenta el programa del Diplomado en Lengua, Comunicación Intercultural y Discurso Patrimonial de la Ciudad y el guión para la multimedia de simulación RETURVED: Recreación Turística Audio-Visual en el Entorno Digital. La ponencia constituye un resultado del proyecto POLIFONIA YUMURINA: Lengua y Comunicación Intercultural en la Formación Universitaria y Capacitación de Recursos Humanos de la Comunidad para el Desarrollo del Discurso Patrimonial en el Turismo de Ciudad.

Palabras clave: comunicación, comunicación intercultural, discurso patrimonial, turismo cultural

Abstract

The paper discusses the need for a systematization of the contents related to language and intercultural communication in the area of foreign language undergraduate major programs as well as in upgrading programs for specialized human resources of the community. This should aim at developing the mastery of the City Heritage Discourse among tourism communicators, to improve the quality of communicative services for this variant of international tourism in Matanzas, Cuba. The requirements of communicative competence demanded by city tourism are thoroughly grounded. The Certificate Program in Language, Intercultural Communication and the Heritage City Discourse is commented as well as the script for RETURVED: Audio-Visual Tourist Recreation in the Digital Environment Simulation Multimedia. The paper is a result of the research project POLIFONÍA YUMURINA: Language and Intercultural Communication in University Education and Community Human Resources Upgrading for the Development of Heritage Discourse in City Tourism.

Keywords: communication, intercultural communication, heritage discourse, cultural tourism

Introducción

El desarrollo del turismo internacional en la localidad debe ir acompañado de un modelo promocional y de comunicación interpersonal que haga énfasis en las coincidencias y peculiaridades del patrimonio local que se promueve y se muestra al cliente extranjero, en comparación con otras opciones que este está acostumbrado a consumir en otras latitudes (Baralo, 2017; Calvi, 2016, 2019; Gómez, et. al., 2019). Este debe ser, por lo tanto, un discurso capaz de develar las dimensiones de continuidad con lo universal y de discontinuidad en lo específico e históricamente contextual de la identidad cultural que está experimentado como algo novedoso.

Queda claro, entonces, que más que un simple proceso de interacción interpersonal o grupal, el proceso de comunicación del producto turístico internacional de la localidad es, esencialmente, un proceso de *comunicación intercultural*, que se manifiesta, desde una cultura autóctona hacia una otredad o alteridad, entre representantes de diversas culturas y/o lenguas (Vivó, 2019; Valencia et. al., 2019; Suau et. al., 2017; Rodríguez, 2018; Trautman, 2018), y que implica un intercambio de apreciaciones sobre valores y realidades con determinado grado de asimetría en sus esencias y formas específicas de realización.

- Aproximación al concepto de comunicación intercultural y su papel en el desarrollo del turismo de ciudad:

Por *comunicación intercultural* se entiende al proceso de interacción que contempla dos aristas: 1) la interacción entre sujetos culturales de procedencias étnicas o socioculturales diversas, en determinado contexto situacional, entre los cuales existe un interés mutuo de intercambio de información y conocimiento, a partir de una voluntad de negociar y reducir las asimetrías antropológicas y sociales que obstaculizan el proceso comunicativo, desde una diversidad identitaria, que puede ser, lingüística y/o de sistemas de valores y referentes histórico-sociales, y 2) la socialización y vinculación, a través de la arista anterior, de contenidos del históricos, sociales y artísticos, entre otros posibles, del patrimonio cultural de una localidad.

En el contexto de la localidad, la acción de comunicación intercultural para el desarrollo turístico, debe responder a la exigencia no solo de comunicar lo esencial de un producto económico, histórico, cultural, académico o ecológico, sino además, y sobre todo, esta debe garantizar una visión empática y despertar el interés auténtico del cliente hacia un tipo de producto que no ha tenido el acompañamiento sistemático de una promoción y difusión a través de los medios masivos, como sí han tenido otros productos y destinos turísticos nacionales (Pino, et. al. , 2019; Morales, 2017; Magaña, 2016; Llorens, 2017; Di Li, 2019).. Solo así es posible garantizar la sostenibilidad y la continuidad del producto y el destino turístico de localidad a través de la repetición de las visitas de los clientes y el incremento de la afluencia al

mercado, apoyada también en la difusión que los propios visitantes generan a su regreso a sus países de destino.

Para dar cumplimiento a las demandas comunicativas del encargo del necesario desarrollo del destino turístico y de sus productos en la localidad, se requiere entonces del desarrollo de un constructo teórico integrador, que se denomina *competencia comunicativa intercultural*.

La *competencia comunicativa intercultural* puede definirse como la cualidad integradora compleja, expresada en el modo de actuación profesional-comunicativo que integra los conocimientos, habilidades, capacidades, y valores cognitivo socioculturales y referenciales, lingüísticos, antropológicos, sociolingüísticos, pragmáticos o discursivos y estratégicos, además de otros componentes contextuales y situacionales específicos de la comunicación, mediante la cual es posible reducir las asimetrías interculturales y hacer efectivo un proceso comunicativo, según los objetivos trazados para el mismo.

Para hacer posible acciones formativas y de capacitación concretas en dirección al desarrollo de la competencia comunicativa intercultural en el turismo, se hace necesario caracterizar la actividad lingüística y semiótica en el turismo con arreglo a sus particularidades (Gómez, 2019; Calvi, 2016, 2019). Sobre esta base conceptual, en el contexto de la capacitación de los recursos humanos para el desarrollo local del turismo internacional en el área de *lenguas y comunicación intercultural*, el desarrollo de la competencia comunicativa intercultural se convierte en el objetivo fundamental a alcanzar. Por ello, el proceso dirigido a su desarrollo gradual, como encargo social planteado a la institución universitaria, se plasma en el diseño e implementación de un programa formativo concreto. Este programa debe abarcar tanto la formación universitaria de pregrado y postgrado de lenguas extranjeras, en tanto formadoras de los actores profesionales principales de los procesos de comunicación intercultural en el turismo (en calidad de guías acompañantes, de giras turísticas, agentes de buroes de información, traductores e intérpretes, entre otros), como a la capacitación de otros actores de la comunidad directa e indirectamente vinculados también al procesos de comunicación intercultural, fundamentalmente en los espacios patrimoniales de las ciudades.

Sin embargo, *¿cuál es el estado actual de preparación linguo-comunicativa e intercultural de los recursos humanos de las principales ciudades y localidades patrimoniales de la provincia de Matanzas, Cuba (Ciudad de Matanzas, Cárdenas, Varadero, Limonar y San Miguel de los Baños en el municipio Jovellanos) para el desarrollo de un destino turístico en sus territorios?*

Métodos

Para este fin, se elaboró un cuestionario, para ser aplicado con carácter individual durante la realización de una encuesta, a guías de turismo y otros comunicadores interculturales de perfil asociado a este campo, en el polo internacional de Varadero. El cuerpo de la encuesta se dividió

en dos partes: una primera, dirigida a diagnosticar el estado de desarrollo de la competencia comunicativa desde el punto de vista del dominio de las lenguas que participan en los procesos de socialización del patrimonio cultural de las ciudades durante el desarrollo de la actividad turística. La segunda parte de la encuesta estuvo dirigida a diagnosticar el grado de desarrollo de la competencia intercultural, como núcleo de los procesos de comunicación intercultural que socializan el discurso patrimonial en el turismo de ciudad. .

El pilotaje realizado a partir de esta encuesta con un total de 22, 24 y 17 estudiantes, respectivamente, del cuarto año de la carrera Lengua Inglesa con Segunda Lengua Extranjera durante los cursos académicos 2017-2018; 2018-2019 y 2019-2020, arrojó un diagnóstico de logros y realizaciones por una parte y de insuficiencias y carencias por la otra. La composición de los estudiantes fue bastante homogénea en cuanto a procedencia familiar de hogares profesionales y técnicos medios. Su edad promedio por año osciló entre los 21 a 22 años, y su composición fue mayoritariamente femenina, con solo un 33-35% promedio de varones en el tránsito por los tres años académicos en que fueron encuestados.

Resultados y discusión

Las principales deficiencias detectadas, reiteradamente durante los tres periodos de práctica laboral de los tres cursos académicos antes referidos, valoradas en síntesis desde el punto de vista cualitativo, se ubican en una interrelación entre aspectos de la primera parte de la encuesta, lo que pudiera denominarse como competencia lingüística, con la segunda parte, donde se evidencia el componente intercultural, a partir del desarrollo de las dimensiones sociolingüística, pragmática y discursiva o estratégico- intercultural de la referida competencia.

En particular, con respecto al conocimiento cultural de referencia (y, a su correspondiente re-expresión en lenguas extranjeras como parte del proceso interactivo intercultural), se señalan con énfasis las carencias en información histórica, artística, medio ambiental, arquitectónica y topográfica, tanto nacional como regional y local por parte de los agentes comunicadores en el turismo nacional y en los promotores culturales de las comunidades. Sobre todo, se destaca la carencia de información interpretativa patrimonial adecuadamente actualizada y precisa acerca de la historia y desarrollo económico y sociocultural de las ciudades patrimoniales del territorio provincial, primero en la propia lengua nacional, y luego, más agudamente aun, la ausencia de vocabulario y de funciones comunicativas específicas en las lenguas extranjeras de trabajo a través de las cuales se interactúa con un volumen apreciable de los clientes del turismo de espacios urbanos.

Los resultados obtenidos muestran la necesidad de combinar el perfeccionamiento de la formación idiomática con la formación en los fundamentos de la comunicación intercultural del personal de turismo en contacto directo con el turista extranjero. Sobre la base del análisis de

estos resultados del diagnóstico y de los fundamentos teórico-conceptuales ya tratados previamente en el presente artículo, se procedió entonces, como parte del proyecto y grupo de trabajo POLIFONIA YUMURINA: Lengua y Comunicación Intercultural en la Formación Universitaria y Capacitación de Recursos Humanos de la Comunidad para el Desarrollo del Discurso Patrimonial en el Turismo de Ciudad, a elaborar un conjunto de acciones, en cuatro direcciones fundamentales de trabajo:

1. Dirección de la formación universitaria de pregrado y postgrado: su acción fundamental consiste en la introducción de la concepción didáctica para la educación multi e intercultural holística y humanista de nuevo tipo actualmente en proceso de introducción y generalización mediante acciones integrales en la docencia, el componente investigativo y laboral de la carrera Lengua Inglesa con Segunda Lengua Extranjera: Alemán, y, en la superación de postgrado, a través del desarrollo (en dos ediciones ya) del Diplomado en Estudio de Traducción e Interpretación. En esta dirección desempeña un papel fundamental la Estrategia de trabajo metodológico de la carrera
2. Dirección de capacitación de recursos humanos de la comunidad: cuya acción principal lo constituye el diseño y próxima puesta en práctica del programa del Diplomado en Lengua, Comunicación Intercultural y Discurso Patrimonial de la Ciudad.
3. Dirección de la obtención de resultados científicos en aspectos particulares del área del conocimiento de las lenguas y la comunicación intercultural, para la formación de masters y doctores en este campo, e introducción de los estudios ulteriores de estas investigaciones en la formación de pregrado y postgrado y en la generación de transformaciones a nivel social y comunitario.
4. Dirección de la elaboración del software modelador RETURVED a escala de simulación de recorridos turísticos con inserción trilingüe del discurso patrimonial, de las principales ciudades de la provincia de Matanzas, en las que deberá priorizar el desarrollo del turismo de ciudad como opción cultural y académico-ecológica del turismo contemporáneo.

Conclusiones

1. El desarrollo del discurso patrimonial desde una perspectiva de comunicación intercultural en el turismo de ciudad es un tema abordado en su especificidad por la literatura internacional de más actualidad a nivel internacional y marcadamente en Iberoamérica y el Caribe. Se sitúa el desarrollo de la competencia comunicativa intercultural como el nodo fundamental de esta área del conocimiento.
2. El pilotaje llevado a cabo sobre la base de los instrumentos de recopilación de información diseñados, permitió una primea aproximación a escala reducida de un problema que se preveía como generalizado y existente en la provincia de Matanzas y en sus ciudades

patrimoniales principales. Este problema incide negativamente en el óptimo desarrollo y promoción internacional del turismo de ciudad, más allá de su nivel actual, aun no óptimo, y en su posible reedición por parte de los turistas visitantes: O sea, el insuficiente desarrollo de la competencia comunicativa intercultural alrededor del discurso patrimonial de la ciudad y de su tratamiento en las acciones de turismo urbano.

3. La planificación del grupo de trabajo y proyecto de investigación CCI&CityTour: *La competencia comunicativa intercultural en el discurso de interpretación patrimonial para el desarrollo local del turismo de ciudad*, a través de sus cuatro direcciones de acción formativa, capacitación, investigación y extensión con apoyo de las TICS, está resultando ser un cauce acertado de proyección del área del conocimiento que atiende. Este proyecto cuenta actualmente con el apoyo de la Oficina del Conservador de Matanzas, lo cual constituye un aval más de reconocimiento a la dirección acertada de sus objetivos de trabajo.

Referencias bibliográficas

- Baralo Martha (2017). El valor del idioma como recurso turístico, económico y cultural. En: SIGNOS Universitarios 51.
- Calvi, Maria Victoria (2019). Géneros discursivos, diversidad cultural y traducción de textos turísticos. En: Saggi/Ensayos/Essais/Essays N. 21 – 05/2019.
- Calvi, M. V. (2016). Léxico de especialidad y lengua del turismo. En A. L. Montalván, Estudios sobre Léxico (págs. 187-214). Berna, Suiza: Peter Lang.
- Gómez Bull, Karla Gabriela; María Marisela Vargas Salgado, Aurora Irma, Máynez Guaderrama (2019). Comparación del impacto de las redes sociales utilizadas por SECTUR como estrategia de marketing turístico. En: XII Conferencia Internacional de Ciencias Empresariales (CICE 2019) / IX Taller Internacional de Hotelería y Turismo (HOTELTUR 2019).
- Di Li (2019). Comunicación turística intercultural: principales diferencias entre Oriente y Occidente a través de los ejemplos de China y Europa. Tesis defendida en opción al grado científico de Doctor. Universidad Complutense de Madrid Facultad de Ciencias de la Información. Departamento de Periodismo y Comunicación Global. Madrid.
- Dimitrova, Ginka; Sevdalina Chakarova (2015). Intercultural Communication in the Context of Tourism. In: Cultural Corridor Via Adriática: Cultural Tourism without Boundaries. SWU “Neofit Rilski” Publishing House, 2015, p. 328, pp. 225-230.
- Llorens, S. E. (2017). ¿Empatía, persuasión y/o comunicación efectiva? Traducción y multimodalidad en el sector turístico. Mensajes corporativos en el ámbito del ocio y el tiempo libre. E-Aesla n.º 3 (2017). Repositorio Institucional de la Universidad de Alicante,

- 290-2010.
- Magaña, C. I. (2016). Una lengua para el turismo competitivo en el siglo XXI. El Periplo Sustentable, núm.31. Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal, 1-2.
- Morales Domínguez, Alberto Alejandro (2017). Comunicación intercultural de los guías de idioma alemán en la agencia Viajes Cubanacán, Habana. En: Retos Turísticos , Vol. 16, No. 1, enero-abril, 2017.
- Pino, Urias; Naima; Ricardo Enrique Pino Torrens; Graciela de la Caridad Urias Arobolález (2019). Competencias comunicativas de los guías de turismo para interpretar el patrimonio. En: Revista Scientific - Artículo Arbitrado - Registro n°: 295-14548 - pp. BA2016000002 - Vol. 4, N° 11 - Febrero-Abril 2019 - pág. 17719.
- Rodríguez Morell, Jorge Luis (2018). La cualidad intercultural múltiple como contradicción fundamental de la enseñanza-aprendizaje de lenguas extranjeras y segundas lenguas. Implicaciones en la educación superior cubana. Ponencia presentada en el 1er Encuentro Nacional de Estudios Culturales FENHI, 2018.
- Suau Jiménez, F., & Labarta, P. M. (2017). El discurso interpersonal en la guía turística en español y alemán y su importancia para la traducción. Valencia : Universidad de Valencia.
- Trautman - Happy Brains, Thomas (2018). Body Language. What their body is saying but their mouths are not telling you. In: <https://www.neuro-couple.com/ebk-bc-cb-eng/> [Descargado, 12 de abril, 2021].
- Valenciaga Pérez, Clara Alina et. al. (2019). La competencia comunicativa del trabajador del turismo. Su impacto social. Ponencia presentada en: XII Conferencia Internacional de Ciencias Empresariales (CICE 2019) / IX. Taller Internacional de Hotelería y Turismo (HOTELTUR 2019).
- Vivó Mártir, Carolina (2019). El discurso turístico promocional: análisis del metadiscurso interpersonal en las traducciones de las páginas web hoteleras en inglés y español.

Contribución autoral

Jorge Luis Rodríguez Morell: diseño de la investigación y en la revisión crítica del manuscrito.

Rebeca de Armas Marrero: análisis e interpretación de los datos y en la revisión crítica del manuscrito.

Julia Rosa Martínez García: análisis de los datos y redacción del manuscrito.

Carlos Umpierrez Delgado: análisis de los datos y redacción del manuscrito.

Conflicto de intereses

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses.