

Artículo de investigación

Recibido: 20-01-2024 Aceptado: 17-06-2024

Teoría y economía del turismo

La desambiguación intercultural del referente cognitivo en el discurso de interpretación patrimonial turística de ciudad

Intercultural disambiguation of the cognitive referent in city tourism heritage interpretation discourse

1. *Dr.C. Jorge Luis Rodríguez Morell*

Profesor Titular, Dpto de Lenguas Extranjeras, Universidad de Matanzas.

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

2. *M. Sc. Rebeca de Armas Marrero*

Profesora Auxiliar, Dpto de Español-Literatura, Universidad de Matanzas.

rebeca.dearmas@umcc.cu ID ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7745-384X>

3. *M. Sc. Julia Rosa Martínez García*

Profesora Auxiliar. Dpto de Lenguas Extranjeras, Universidad de Matanzas.

julia.rosa@umcc.cu ID ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5624-0802>

4. *Lic. Sandra Linares Dávalos*

Profesora Asistente, Centro de Idiomas, Universidad de Matanzas.

sandra.linares@umcc.cu ID ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3440-3230>

Nota editorial: este artículo responde a una serie de publicaciones como resultado del Proyecto de Investigación y Desarrollo: *CCI&CITYTOUR: la competencia comunicativa intercultural en el discurso de interpretación patrimonial para el Desarrollo Local del Turismo de Ciudad*

Resumen

El artículo fundamenta la importancia de sistematizar el concepto de *desambiguación intercultural del referente cognitivo* como componente esencial de la competencia comunicativa intercultural, tanto en lengua materna como en las lenguas extranjeras de trabajo durante la interpretación del patrimonio, en modalidades del turismo de ciudad, por parte de guías acompañantes, técnicos de museos y otros posibles actores de la interpretación patrimonial. Se define la *desambiguación del referente cognitivo en micro-contexto y en macro contexto comunicativo intercultural*, y se comentan los principales desafíos comunicativos que presentan en la interpretación patrimonial turística, en interés de trabajar por lograr su mayor calidad y extensión como opción al cliente internacional. Se analizan los resultados de un diagnóstico realizado a una muestra dentro de la población de guías acompañantes que operan entre el polo turístico de la playa Varadero, y la ciudad de Matanzas, Cuba, como destino del turismo patrimonial de ciudad. Se hace énfasis en sus fortalezas, deficiencias actuales y potencialidades de desarrollo al respecto del tema tratado. Se proponen acciones de capacitación como parte del proyecto *CCI&CITYTOUR: la competencia comunicativa intercultural en el discurso de interpretación patrimonial para el desarrollo local del turismo de ciudad*, que se desarrolla en la facultad de idioma de la Universidad de Matanzas.

Palabras clave: desambiguación, patrimonio, competencia, comunicativa intercultural.

Abstract

The present article substantiates the importance of systematizing the concept of intercultural disambiguation of the cognitive referent in heritage interpretation during the development of communicative actions in city tourism, both in Spanish as a native language as well as in the rest of the working foreign languages regularly involved in this activity, as carried out by accompanying guides, museum technicians and other heritage interpreters. The concepts of disambiguation of the cognitive referent in intercultural communicative macro-contexts and micro-contexts are also formulated and explained, and comments are made on the challenges and difficulties they pose for heritage interpretation, in the interest of working toward the improvement and extension of these tourist options in the interest of clients. The results of a diagnostic study carried out on this issue with a sample of accompanying guides working in the Varadero Beach-Matanzas City tourist route are discussed, thus emphasizing their strengths, weaknesses and potential for development. Upgrading actions are proposed as part of the research and development Project: *CCI&CITYTOUR: Intercultural Communicative Competence in Heritage Interpretation Discourse for the Local Development of City Tourism*, presently being developed by a team of researchers at the Faculty of Languages, University of Matanzas.

Keywords: disambiguation, heritage, intercultural communicative competence.

Introducción

Antecedentes, objetivos y fundamentos teórico-metodológicos del problema Abordado:

El presente artículo constituye uno de los resultados parciales, de orden teórico-metodológico, desarrollado como parte del proyecto “*CCI & CityTour*”: *la competencia comunicativa intercultural en el discurso de interpretación patrimonial para el desarrollo local del turismo de ciudad*, que se ejecuta por parte de un equipo de profesores investigadores de la Facultad de Idiomas (carrera de Licenciatura en Lengua Inglesa con segunda lengua extranjera (Alemán), la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades (carrera de Licenciatura en Gestión Sociocultural para el Desarrollo), y de la Licenciatura en Turismo de la Universidad de Matanzas, en coordinación con la Oficina del Conservador de Matanzas. El artículo aborda uno de los problemas fundamentales a resolver para el perfeccionamiento de la calidad integral de los procesos comunicativos que apoyan el desarrollo de la modalidad del turismo de ciudad en la provincia de Matanzas. En el desarrollo de este proyecto participan también colectivos de investigadores de la Universidad Central “Martha Abreu” de Las Villas, todos adscritos al Ministerio de Educación Superior en la República de Cuba.

La Carta Internacional de Turismo Cultural (1999). La gestión del turismo en los sitios con patrimonio significativo, sostiene que:

El concepto de Patrimonio es amplio e incluye sus entornos tanto naturales como culturales. Abarca los paisajes, los sitios históricos, los emplazamientos y entornos construidos, así como la biodiversidad, los grupos de objetos diversos, las tradiciones pasadas y presentes, y los conocimientos y experiencias vitales.

Registra y expresa largos procesos de evolución histórica, constituyendo la esencia de muy diversas identidades nacionales, regionales, locales, indígenas y es parte integrante de la vida moderna. Es un punto de referencia dinámico y un instrumento positivo de crecimiento e intercambio. La memoria colectiva y el peculiar Patrimonio cultural de cada comunidad o localidad es insustituible y una importante base para el desarrollo no solo actual sino futuro.

No obstante, a pesar de una conceptualización tan significativa, otras fuentes develan problemas de consideración con la gestión del patrimonio (Alemán, 2014; Calvi, 2019) y, sobre todo, con su divulgación y comunicación. Al respecto señala Suárez-Inclán (2003):

“Actualmente, el estado del patrimonio cultural es preocupante. Su integridad cultural se halla destruida, su patrimonio común está fragmentado en sistemas nacionales cerrados y, en la mayoría de los casos, es poco conocido en el mundo. No existen políticas coordinadas para la protección y promoción del patrimonio. Las crisis económicas, la legislación obsoleta de los países en transición, los conflictos, tanto militares como étnicos, y las catástrofes naturales no solo afectan negativamente sino que ponen en serio peligro al patrimonio cultural que resulta muy vulnerable. La

identificación, el estudio y la promoción de los itinerarios culturales deben ayudar a poner fin a este estado de cosas, lanzando y divulgando la idea de este nuevo papel que corresponde al patrimonio cultural y definir, por vez primera, la macro estructura del patrimonio dentro de los itinerarios culturales regionales e internacionales. El patrimonio debe ser identificado como un sistema, una comunidad unida que cuenta con sus propias infraestructuras, redes de células, zonas y centros, y no solamente como una mera suma de sistemas nacionales aislados”.

Se hace evidente, entonces, a partir de estas consideraciones que, en el contexto del desarrollo del turismo patrimonial de ciudad, un aspecto de gran importancia lo desempeña la cualidad del tipo de discurso interpretativo que debe acompañar los procesos interactivos entre técnicos y especialistas promotores de las instituciones culturales y el cliente o turista visitante de estas instituciones (Pino, 2019; Herrera, 2011; Hervías, 2016). Se trata de un proceso de socialización discursiva del conocimiento (Peñate, 2019), que requiere la mayor atención, dentro de su gestión integral. Así los destaca Valdés (2012), al aseverar:

De igual manera, dado el desarrollo contemporáneo de la ciencia y la tecnología, el concepto de socialización del conocimiento no pudiera restringirse a la mera difusión o divulgación de los resultados científicos; por el contrario, obligatoriamente, habría que vincularlo a la ejecución de estrategias para que esos resultados y sus metodologías resultaran validados y consensuados – desde una perspectiva colectivista, integradora y humanista- tanto dentro de las comunidades científicas o académicas como fuera de ellas.

Al respecto, se señala también en la bibliografía: “*la interpretación es un proceso de crecimiento personal, cuya eficacia se nutre de un aporte regular de investigación selectiva y bien dirigida, y un arte en materia de comunicación.*” (Guglielmino, 2007).

Por referente cognitivo se asume en el presente estudio al total de la información y de los saberes asociados al patrimonio urbano (localidades, edificaciones, vías, historia, instituciones, costumbres, tradiciones, incluyendo a la tradición oral y al patrimonio bibliográfico y documental, personalidades, y demás actores sociales), que son susceptibles de ser abordados en el discurso de interpretación patrimonial (Rodríguez et. al., 2024; Chierichetti, et.al., 2019) durante el acto de su socialización intercultural y de su promoción frente a, para y en interacción con el cliente turista que visita un espacio patrimonial.

El presente estudio plantea como su variable central de trabajo el concepto de *desambiguación intercultural del referente cognitivo en el discurso de interpretación patrimonial turística de ciudad*. Por este motivo, el proceso de fundamentación de este concepto debe partir inicialmente del concepto básico de *desambiguación lingüística*, asociado a la eliminación, en el acto comunicativo, de aquellos significados alternativos al que se desea precisar, que pueden causar confusiones e imprecisiones durante la comunicación humana.

Al respecto, señala Kostina (2009):

De hecho, la identificación y desambiguación de significados es un tema muy actual en la investigación lingüística y terminológica. Identificamos y desambiguamos significados contantemente en la comunicación, muchas veces, sin gran esfuerzo cognitivo, casi mecánicamente. No obstante, debido a que los términos pueden ser de diferentes tipos de categorías gramaticales y semánticas, y además pueden conceptualizarse de maneras distintas, sus significados no siempre son tan claros como pudiera esperarse. Por eso, es preciso saber qué mecanismos cognitivos provocan cambios en el significado de las unidades léxicas y cómo se puede identificar el sentido que se actualiza en el discurso.

El análisis de esta última reflexión, ya indica que existen aspectos y mecanismos cognitivos que pueden llegar a complejizar el proceso de desambiguación comunicativa. Partiendo de esta consideración, y tomando en cuenta que, en un sinnúmero de situaciones, la desambiguación sobrepasa con creces el aspecto puramente lingüístico (“Nutri”, 2017; Ojeda-Alfonso, 2019) en el presente estudio se propone y argumenta el concepto de *desambiguación intercultural del referente cognitivo como componente de la competencia comunicativa intercultural del discurso de interpretación patrimonial en el turismo de ciudad*.

Antes de proceder a la definición de esta variable, debe argumentarse que por desambiguación en el presente trabajo no solo se asume a la eliminación de la alternancia o confluencia de significados con respecto a un término. Como se trata de desambiguación intercultural del referente cognitivo, o sea, al hecho cultural trascendente, y no solo a una fórmula lingüística, se hace referencia a la necesidad de reducir en todo lo posible o eliminar, las visiones excesivamente simplificadas, oscuras o intrascendentes del patrimonio urbano, a la que puede reducir el visitante (sobre todo, si es un turista extranjero) la interpretación del mismo, si el discurso del especialista que se lo presenta, no alcanza a abordar los aspectos o invariantes más esenciales de la trascendencia de cada objeto patrimonial.

Por *desambiguación intercultural del referente cognitivo*, por lo tanto, se asume al proceso de explicitación discursiva de los niveles referenciales del patrimonio, que se hallan subsumidos u ocultos tras un primer nivel de referente cognitivo explícito, y que no pueden ser develados por el turista desconocedor del entorno, en primera instancia interactiva, al menos que este posea una información argumentativa o especializada previa específica sobre el mencionado referente, lo que, de hecho lo coloca en otro nivel referencial al respecto, más allá del primer nivel o nivel de superficie.

Cuando el discurso de interpretación patrimonial tiene lugar en la misma lengua de los clientes, y esta es, a la vez, la lengua autóctona del guía acompañante, o del agente promocional del patrimonio ante el turista extranjero, entonces puede decirse que se está en presencia de un proceso de *comunicación intercultural en micro-contexto de asimetrías interactivas*. Ello quiere

decir que, mayormente, la asimetría o disparidad cognitiva se limita, en lo fundamental, al desconocimiento, por una parte, de los interactuantes, del contenido referencial y cultural específico que se les presenta, pero no del código lingüístico que los vehicula, en el proceso de la comunicación intercultural. Aunque pueden existir determinados localismos y regionalismos, que es preciso también tener en cuenta en el discurso que se emplea, para evitar errores interpretativos. Ello puede deberse a que, algunas lenguas como es español, por ejemplo, poseen una vasta extensión de culturas disimiles bajo su ámbito de realización comunicativa (Riutort, 2010), lo que de hecho, causa particularidades propias ente usuarios de diversas naciones o regiones geográficas hispanohablantes, que pueden aflorar en forma de ambigüedad lingüístico-cultural durante la interacción.

Sin embargo, cuando el discurso de interpretación patrimonial tiene lugar en una lengua extranjera, como es frecuente en el desempeño de los guías acompañantes y otros actores de la promoción cultural patrimonial como servicio al turismo extranjero (, entonces el carácter intercultural del proceso alcanza su máxima complejidad, y puede denominarse como *comunicación intercultural en macro-contexto de asimetrías interactivas* (Bak y Breda, 2019; Rodríguez et. al, 2024, Rodríguez, 2023, Rodríguez, et. al, 2020, 2011; Rodríguez, 2000; Perera y Betancourt, 2016). En este caso, al ya asumido desconocimiento o conocimiento superficial que, como norma, posee el cliente sobre el objeto patrimonial que se le muestra (Jimenez, 2023; Peñate, 2019), se añaden las diferencias lingüísticas o idiomáticas en sí mismas entre guía o promotor, por una parte y clientes por la otra, más los códigos culturales divergentes entre estas, para el proceso comunicativo y, en ciertos casos, para el tratamiento del propio referente cognitivo que se aborda.

Los ejemplos contrastados ilustran la necesidad de proceder a la desambiguación, en la relación entre los diferentes niveles antes mencionados. Para la mayoría de ellos, existe un primer nivel de interpretación de un discurso elemental, de superficie, que puede decirse “salva”, solo en lo formal fundamental, el recorrido turístico de los visitantes y su disfrute del patrimonio de la ciudad. Sin embargo, este no precisa, ni profundiza en la aclaración de las ambigüedades y dudas que produce a los escuchas la excesiva síntesis referencial (Tran y Vo, 2023; Riutort, 2010; Zikargae, 2016). Este deja más interrogantes que definiciones claras y, sobre todo, no incluye ninguna acción motivacional para que los interesados profundicen en los temas patrimoniales mediante otras visitas, recorridos o viajes al mismo destino turístico.

La idea básica de la desambiguación del referente cognitivo como método de profundización y perfeccionamiento del discurso de interpretación patrimonial, es pues, hacer más eficiente y proactivo el acto interpretativo verbal en sí mismo; dotarlo de una cualidad intencionada hacia la continuidad de acciones futuras por parte de los visitantes y, por qué no, “vender el patrimonio” más allá de lo elemental externo, pero hacerlo desde la profundización en los

propios valores patrimoniales, que no acceden al discurso desde un primer nivel de formulación discursiva. La desambiguación del referente cognitivo, como método para orientar la elaboración del discurso interpretativo, tanto en la lengua nacional como en lenguas extranjeras, -tomando en cuenta la alta incidencia de estas en el objeto que se aborda (Naqeeb, 2024; Bahlai, 2023; Drozdova, et. al., 2023; Garcés-González, et. al., 2020; De Andrade, 2018) - es aplicable desde la interpretación interpersonal oral del patrimonio físico tangible - la arquitectura, tarjas, pacas y monumentos- así como en otras manifestaciones patrimoniales, de las llamadas no tangibles o no físicas, tales como percepciones, sentimientos y valores espirituales.

Una reciente expresión de rescate patrimonial que de manera original puede combinar elementos de las dos modalidades patrimoniales anteriormente mencionadas, es, por ejemplo, el movimiento de representaciones de estatuas vivientes que, en el caso particular de la ciudad de Matanzas, provincia del mismo nombre, en Cuba, desarrollan actualmente un proyecto para difundir de manera simbólica y sintetizada la vida y obra de importantes personalidades de la cultura, la historia local y el arte del territorio.

Métodos

Para la realización del diagnóstico correspondiente al presente estudio, se tomó como población, al total de los guías-interpretes acompañantes de toda la actividad turística en el polo del balneario internacional de Varadero, Matanzas, Cuba, y como muestra, a 60 guías y ex -guías acompañantes procedentes de diversas empresas turísticas dentro de este territorio, todos egresados de la Licenciatura en Lengua Inglesa con Segunda Lengua Extranjera de la Universidad de Matanzas, entre los años 1995 y 2021. Se tuvo en cuenta que 42 de los guías seleccionados para participar en esta experiencia, ya habían cursado el Diplomado de guías de Turismo previsto por la dirección de capacitación del MINTUR para los nuevos Guías que recién inician la labor profesional en este tipo de desempeño, cuyo programa general de capacitación se incluye en el anexo del presente artículo.

A los efectos de recopilar información de primera mano sobre los procesos de desambiguación en las visitas a sitios patrimoniales, se les aplicó como primer modelo de encuesta, un cuestionario con preguntas, que tuvieron el objetivo de indagar sobre aspectos generales de la percepción de los guías con respecto al discurso de interpretación patrimonial dentro de su labor profesional, y sobre su estado individual de desarrollo de la competencia comunicativa intercultural en lengua nacional y en las principales lenguas extranjeras de trabajo (inglés, alemán, francés, ruso, italiano), para este fin.

Para la realización del diagnóstico se siguieron dos vías fundamentales, que fueron:

- 1) La presentación de un cuestionario a los 10 guías patrimoniales asistentes como alumnos a los cursos de la edición experimental de prueba, y de la primera y segunda ediciones oficiales,

respectivamente, del Diplomado en Estudios de Traducción e Interpretación Inglés-Español, elaborado, coordinado e impartido por los autores del presente artículo en los cursos académicos 2012-2013, 2019-2020 y 2021-2022, como parte del programa de superación postgraduada del departamento de lenguas extranjeras, de la Facultad de Idiomas, en la Universidad de Matanzas, Cuba.

2) La visita a la empresa *GaviotaTour*, de atención al turismo internacional en el polo turístico de la Playa de Varadero, Matanzas, Cuba, y la aplicación de los cuestionarios y tareas elaboradas a 8 de sus guías acompañantes de diversas lenguas, lo cual totaliza en su integridad, a 60 comunicadores interculturales encuestados.

Los autores del presente trabajo agradecen la colaboración de los estudiantes del cuarto año de la Licenciatura en Lengua Inglesa con Segunda Lengua Extranjera (Alemán) de la Facultad de Idiomas en la Universidad de Matanzas, quienes apoyaron en el proceso de explicación, aplicación y de procesamiento de las encuestas y otros instrumentos aplicados (Linares y Alfonso, 2024), durante varios de sus períodos de práctica laboral pre-profesional, durante los años tenidos en cuenta en el presente estudio.

Resultados y discusión

El análisis de los resultados de los instrumentos de recopilación de la información necesaria para diagnosticar la situación existente con respecto al nivel de desarrollo de la competencia comunicativa intercultural que permitiera llevar a cabo adecuadamente procesos de *desambiguación intercultural del referente cognitivo como componente de la competencia comunicativa intercultural del discurso de interpretación patrimonial en el turismo de ciudad*, arrojó la siguiente situación:

Las respuestas dadas al instrumento de recopilación de información general acerca del grado de preparación y de superación/capacitación para el desarrollo de la competencia comunicativa intercultural, mostraron que 48 de los 60 guías acompañantes encuestados, (o sea, un 80% del total de 60) no poseen información teórico-metodológica de primera mano acerca del concepto de comunicación intercultural y de su definición, aunque en 37 sujetos de estos 48 (77%), poseen una idea empírica aproximada y en algunos casos bastante exacta acerca de su significado y de su utilidad práctica y aplicación en su desempeño laboral. 52 sujetos del total (para un 86,6%) se reconocen a sí mismos como comunicadores interculturales.

De manera coincidente, las anteriores cifras se mantienen del mismo modo alrededor de la idea de la capacitación, específicamente en el tema de la comunicación intercultural, tanto en lengua española, como en lenguas extranjeras, (fundamentalmente el inglés, alemán, ruso y francés). Similar situación, aun cuando ligeramente más acentuada en sentido negativo, se observó con respecto al conocimiento e identificación del concepto y definición de la *desambiguación*

intercultural del referente cognitivo como componente de la competencia comunicativa intercultural del discurso de interpretación patrimonial en el turismo de ciudad. En este sentido, se observa, como elemento predominante, un desconocimiento del concepto referido, y una percepción empírica de su esencia y utilidad práctica en el desempeño profesional, solo por un total de 26 sujetos de los 60 encuestados, para un 43.3 % del total.

Por su parte, la aplicación del instrumento para la identificación de aciertos o deficiencias en la percepción de potenciales ambigüedades presentes en el discurso de interpretación de objetos patrimoniales concretos correspondientes a la realidad histórica y cultural cubana en lengua nacional, también mostró dificultades, en cuanto a la detección de información incompleta o carente de suficiente nivel de especificidad y aclaración, a los efectos de garantizar la necesaria desambiguación de los trasfondos cognitivos de los objetos presentados, por parte de los clientes, inclusive, asumiendo, en este caso, que todos sean hispanohablantes, o personas conocedores de esta lengua y sus culturas de manera general. El comportamiento de no detección de la insuficiente información intercultural, tendiente a la creación de ambigüedad con respecto al referente cognitivo, al menos, en una de las cuatro situaciones comunicativas presentadas en la tabla, se observó en 54 (90%) del total de los diagnosticados.

La situación diagnosticada indica la existencia de logros y aciertos, aun de manera predominantemente empírica, en los procesos de comunicación intercultural asociados a la interpretación patrimonial, entre otras modalidades del turismo internacional de ciudad, en la población y muestra estudiada. Prueba de ello ha sido que el turismo se ha mantenido optando por estas modalidades en la provincia de Matanzas, y en su ciudad cabecera, aun cuando este puede incrementar su número y calidad de sus servicios comunicativos, a partir de concientizar los elementos y fundamentos que se valoran en el presente análisis. Los aspectos positivos también se asocian, de manera complementaria, a la capacidad de intensidad y diversidad de apoyos comunicativos, incluidos los gestuales y corporales, propia del guía cubano, como extensión de ese rasgo en la idiosincrasia nacional. Además de ello, se evidencia la positiva calidad, en términos generales, en la preparación lingüística o idiomática en la mayoría de las lenguas de trabajo que se emplean en este tipo de servicio. No obstante esta realidad, también se evidencian deficiencias y carencias propias de la no sistematización del concepto de comunicación intercultural en todas sus dimensiones y componentes durante el proceso de interacción entre guías u otros actores de la promoción patrimonial al turismo de ciudad, y los clientes de las más diversas culturas que visitan el destino estudiado.

Al analizar en profundidad las deficiencias presentadas en relación con la necesaria desambiguación intercultural del referente cognitivo *como componente de la competencia comunicativa intercultural del discurso de interpretación patrimonial en el turismo de ciudad*, se observa una tendencia a no asumir de manera consciente y suficientemente autocrítica la

posible superficialidad de un primer nivel – elemental, demasiado resumido o insuficiente- de referencia cognitiva de estructuración del discurso, de manera que el objeto patrimonial que se verbaliza sea aprehendido con precisión en su esencia por parte del cliente. En este sentido, no debe olvidarse que la esencia de la preocupación que subyace en el tratamiento de este problema radica, además de en proveer una información de calidad profesional y cultural satisfactoria al cliente sobre el objeto patrimonial de su interés, en lograr también que en segmentos apreciables de estos clientes surjan intereses de ampliación y profundización del conocimiento adquirido sobre el objeto de patrimonio de que se trate, y que ello redunde en la solicitud adicional de paquetes turísticos ampliados, repeticiones del destino en momentos futuros y divulgación positiva del mismo a otros potenciales clientes influidos y motivados bajo su radio de acción replicadora.

Como parte del diagnóstico y más allá de los instrumentos ya descritos que fueron aplicados y procesados, se efectuaron también cinco talleres de interacción personal directa entre los entrevistadores y los sujetos diagnosticados, siguiendo experiencias identificadas en la bibliografía consultada (Parangae, 2023), con el objetivo de profundizar en aspectos subjetivos e intangibles a través de una encuesta, en relación con las particularidades de la interacción comunicativa intercultural, en medio del proceso de elaboración y emisión del discurso interpretativo y promocional del patrimonio de la ciudad. En ellos pudo profundizarse, por ejemplo, en las insuficiencias y necesidades de superación profesional adicional que experimentan los guías acompañantes, con respecto, a la incorporación y precisión de información enriquecida para la desambiguación del discurso, por temas patrimoniales específicos, en las lenguas extranjeras en las que comúnmente trabajan, o sea, en inglés, alemán, ruso y francés, en ese orden de prioridad.

En estos espacios, el grueso de los guías acompañantes con los que se interactuó manifestaron que su dominio de la lengua extranjera versa sobre aspectos comunicativos interpersonales generales y sobre el guion con la información básica acerca de los recorridos turísticos ya indicados a ellos, en algunos casos ampliados y enriquecidos por ellos mismos, pero no se profundiza en vocabulario y en funciones comunicativas adicionales y más diversas, de acuerdo con cada línea temática del objeto patrimonial que se comunica, para poder efectuar el proceso de desambiguación en caso de que se observe que es necesario. No todos los guías disponen tampoco de habilidades comunicativas y contenido idiomático y referencial cognitivo como para desplegar acciones de motivación hacia la profundización de intereses histórico-culturales y patrimoniales más específicos de los clientes que les interese optar por modalidades de turismo cultural o académico y formativo más específico.

De modo similar, durante los talleres desarrollados, más de las dos terceras partes de los guías acompañantes con los que se interactuó, manifestaron carecer de un nodo teórico-metodológico

básico sobre el tema cultural-antropológico-comunicativo de la comunicación intercultural, sus conceptos básicos, dimensiones, e indicadores fundamentales, aplicados a sus funciones. Este planteamiento se produce a partir de que el proceso de diagnóstico y las preguntas y razonamientos que les fueron informados de manera progresiva durante esta experiencia, llego a concientizarlos acerca de la importancia de este tema, con cuyas manifestaciones casuísticas han tenido contacto en diversas situaciones comunicativas con los clientes procedentes de diversas culturas y países, sin que los guías conocieran que existían una rama del conocimiento académico sistematizado que la aborda y propone soluciones generales y casuísticas al respecto.

Conclusiones

Durante el desarrollo del estudio en que se basa el presente artículo, se ha fundamentado que, en la capacitación y superación profesional de los guías acompañantes y otros actores de la interpretación del patrimonio durante el desarrollo de visitas de clientes internacionales a los centros patrimoniales, como parte del turismo de ciudad, no basta con la formación pertinente bi o multilingüe que les permite interactuar con personas procedentes de las más diversas culturas. Además de ella, es necesario también complementar esta formación con fundamentos teórico-metodológicos generales y particulares del proceso de comunicación intercultural, atendiendo a su esencia antropológico-cultural, así como a elementos propios de la psicología de la comunicación intercultural que también estén presentes e inciden directamente en la calidad del proceso comunicativo que respalda esta modalidad de turismo.

Se pudo constatar que, durante el proceso interactivo con el cliente extranjero, tanto en lengua nacional como en las lenguas extranjeras de trabajo, un elemento importante en pos de la calidad de la interacción y de cumplir indicadores esperados, tales como la motivación del cliente por profundizar en el objeto patrimonial mediante la solicitud de otros recorridos o la opción adicional de otras modalidades ,como el turismo académico, lo constituye la adecuada desambiguación intercultural del referente cognitivo durante el discurso de interpretación patrimonial. Este aspecto es esencial en el esfuerzo por lograr el mayor interés del cliente por el objeto cultural que se le presenta, por su historia, derivaciones y otras asociaciones pertinentes.

El diagnóstico llevado a cabo sobre la base del acceso a una muestra de la población de 60 guías acompañantes identificados en la provincia de Matanzas (polo turístico de Varadero y Matanzas Ciudad) demostró la existencia de potencialidades para elevar la calidad integral de la competencia comunicativa intercultural de estos, pero al mismo tiempo, se detectaron deficiencias y carencias considerable en este sentido, que inciden negativamente, según se argumenta y ejemplifica en el artículo, en la adecuada realización de las acciones comunicativas de desambiguación intercultural del referente cognitivo ante variados objetos patrimoniales que

participan en la modalidad del turismo de ciudad, con las consiguientes implicaciones para el logro de los objetivos antes expuestos.

Referencias bibliográficas

- Alemán Carmona, Ana (2014). Reflexiones sobre la interpretación del patrimonio. *Cultura*: Lima (Perú) 28: 305-315, 2014. Disponible en: https://www.revistacultura.com.pe/revistas/RCU_28_1_reflexiones-sobre-la-interpretaciondel-patrimonio.pdf
- Bahlai, Oksana (2023). Developing students' intercultural communicative competence in foreign language classroom. *Current Foreign Languages Teaching Issues in Higher Education*10. DOI:20535/2410-8286.158078.
- Bak, Elif; Breda, Zélida (2019). Intercultural Communication Competence of Tourist Guides. *Proceedings of the International Workshop Tourism and Hospitality Management (IWTHM2019) 9 th of May 2019 | Porto, Portugal*. Edited by Ana Pinto Borges, PhD and Elvira Vieira, PhD. <http://iwthm19.isag.pt/en/book-of-abstracts/> ISBN: 978-989-54164-1-7
- Calvi, María Vittoria (2019). Géneros discursivos, diversidad cultural y traducción de textos turísticos. *Saggi/Ensayos/Essais/Essays N. 21 – 05/2019*.
- Chierichetti, Luisa; Giovanni Garofalo; Giovanna Mapelli (2019). Hacia una visión holística del discurso turístico. *Monográfico. Círculo de Lingüística Aplicada a la Comunicación* ISSN: 1576-4737 <http://dx.doi.org/10.5209/CLAC.64368>
- De Andrade, Pedro (2018). Epistemology and methodology of urban cultural tourism: the case of the artistic sociology of mobile cultures and tourism communication in urban social networks. *Revista Comunicação e Sociedade*, vol. 33, 2018, pp. 243 – 269 doi: 10.17231/comsoc.33(2018).2916.
- Drozдова, Valerija; Luka, Ineta; Šakytė-Statnickė, Gita; Budrytė-Ausiejienė, Laurencija (2023). Intercultural Communication Aspects Encountered in Tourism Enterprises of Latvia, Lithuania and Sweden. *JOURNAL OF EDUCATION, SOCIETY & MULTICULTURALISM*, <https://doi.org/10.2478/jesm-2023-0003>
- Garcés-González, Roberto; Gómez-Morales, Yakelín; Boffill-Vega, Sinaí (2020). Relación entre comunicación, turismo, patrimonio cultural y desarrollo local. el caso del municipio Yaguajay. *Pedagogía y Sociedad | Vol. 23, no 59, nov.-feb., 2020*, ISSN 1608-3784. RNPS: 1903. e-mail: pedagogiasociedad@uniss.edu.cu
- Guglielmino, Marcelo Martín (2007). La difusión del patrimonio. Actualización y debate. En: *Difusión-Estudios*, e-rph diciembre 2007 | revista semestral.

- Herrera Pupo, Gerson (2011). La interpretación del patrimonio para la gestión turística. Retos Turísticos 21 Vol. 10, No 1-2, 2011. Universidad de Matanzas.
- Hervías Beorleghi, Juan José (2016). Interpretación del patrimonio a través del análisis de las técnicas usadas en el museo de Jamtli. Tesis doctoral. Universidad de Barcelona.
- International Council on Monuments and Sites (1999). CARTA INTERNACIONAL SOBRE TURISMO CULTURAL. La Gestión del Turismo en los sitios con Patrimonio Significativo.
Adoptada por ICOMOS en la 12ª Asamblea General en México, octubre de 1999.
- Jiménez Pérez, Guillermo Alfredo (2023). La educación patrimonial en los espacios públicos mediante la labor de los gestores socioculturales. Tesis doctoral, Universidad de Matanzas.
- Kostina, Irina (2009). La variación conceptual de los términos en el discurso especializado. Tesis doctoral. Universidda Pompeu Fabra.
- Linares Davalos, Sandra; Alfonso Ramos, Rosa Elvira (2024). La competencia comunicativa intercultural de los estudiantes de Lengua Inglesa para el desarrollo del turismo de ciudad. RIIED Nro. 8 (2024) págs.[1-11] <https://www.ried.org>
- Naqeeb, Hassan A.H.(2024). Promoting Intercultural Communicative Competence through Intercultural Tourism Brochures. Saudi Journal of Humanities and Social Sciences, Abbreviated Key Title: Saudi J Humanities Soc Sci ISSN 2415-6256 (Print) | ISSN 2415-6248 (Online) Scholars Middle East Publishers, Dubai, United Arab Emirates Journal homepage: <https://saudijournals.com>
- “Nutri” Guerra Rosado, Francisco J. (2017). La comunicación en interpretación del patrimonio. Centro Nacional de Educación Ambiental, Madrid. Disponible en: https://www.miteco.gob.es/es/ceneam/articulos-de-opinion/2017-05-franciscoguerra-nutri_tcm30-380035.pdf
- Ojeda-Alfonso, R. F. (2021). La Cultura, el Turismo y la Interpretación del Patrimonio. RIIED. Vol. 1 (1). 118-128 (2021), págs.[118-128]. Disponible en: <https://www.ried.org>
- Parangae, Novita Sari (2023). Local and global culture in English as foreign language instruction for tourism students: what, why and how. CULTOURE. Volume 4, No. 2 Oktober 2023. e-ISSN: 2745-7915 /P-ISSN: 2745-7923.
- Peñate Villasante, Ana Gloria (2019). Propuesta de un concepto sobre interpretación del patrimonio Atenas, vol. 1, núm. 45, 2019, Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos, Cuba. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=478058273007>
- Perera Téllez, Geiser; María Elena Betancourt García (2016). Técnicas de interpretación para la gestión turística en los recorridos de ciudad: el caso de la ciudad de

- Camagüey. Retos de la Dirección 2016; 10(1): 94-113. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v10n1/rdir07116.pdf>
- Pino, Urías, Naíma (2019). La superación profesional de los guías de turismo para el desarrollo de la competencia comunicativa en interpretación patrimonial. Reto de responsabilidad social. En: RECUS: Revista Electrónica Cooperación Universidad-Sociedad. ISSN 2528-875. VOL. 4, No. 2, mayo-agosto, 2019, Pp. 57-62.
- Rodríguez Morell, Jorge Luis; De Armas Marrero, Rebeca; Martínez García, Julia (2024). Comunicación intercultural y discurso patrimonial para el turismo de ciudad en Matanzas. Revista Retos Turísticos. Vol- 23, No.1, 2024.
- Rodríguez Morell (2023). Modelo comunicativo intercultural multilingüe de servicio turístico en ecosistema patrimonial del Centro Histórico de la Ciudad de Matanzas. Conferencia inaugural. Primer Taller Regional del Modelo comunicativo intercultural multilingüe de servicio turístico en ecosistema patrimonial del Centro Histórico de la Ciudad. 19-20 de octubre, 2023. Oficina del Conservador de Matanzas.
- Rodríguez, Morell, Jorge Luis; De Armas Marrero, Rebeca (2020). Concepción didáctica de la educación multi e intercultural, holística, humanista y de nuevo tipo desde la Universidad de Matanzas. En: Colección Pedagogía. REDIPE, 2020.
- Rodríguez Morell, Jorge Luis (2011). Toward the development of an intercultural metacognitive communicative competence in the education of translators and interpreters. International Journal of Translation and Interpreting. Sidney, no.1, 2011.
- Rodríguez Morell, Jorge Luis (2000). Estrategia pedagógica para el desarrollo del autocontrol de la comprensión y la re-expresión intercultural en la formación de traductores e intérpretes. Tesis doctoral. C.EP.E.S.-UH. Universidad de La Habana.
- Riutort Cánovas, Antonio (2010). La competencia comunicativa intercultural en el aula de español de los negocios. Análisis de materiales para su enseñanza. Tesis doctoral. Departamento de Linguística Aplicada a la Ciencia y la Tecnología. Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Montes.
- Tran Thi Thu Trang; Vo Tu Phuong (2023). Needs Analysis About Intercultural Communicative Competence Among Undergraduate Tourism Students. Journal of Psycholinguistic Research (2023) 52:2599–2620. <https://doi.org/10.1007/s10936-023-10012-1>
- Valdés Pérez, Miguel Gerardo (2012). Estudios sobre patrimonio histórico cultural en contextos sociales / Miguel Gerardo Valdés Pérez, Editor-Jefe. -- La Habana : Editorial Universitaria, 2012. -- ISBN 978-959-16-2067-5. -- 349 pág.
- Zikargae, Mekonen Hailemariam (2016). Tourists' intercultural communication competence and

its implication for sustainable development in the highest tourist destination sites of Ethiopia.

The Internet Journal Language, Culture and Society URL:

<http://aaref.com.au/en/publications/journal/> ISSN 1327-774X © LCS-2016 Page 79 Issue 42.

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.

Sandra Linares Dávalos: análisis de los datos y redacción del manuscrito.

Conflicto de intereses

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses.