

LA FORMACIÓN DE LA COMPETENCIA INTERCULTURAL INTEGRADA EN LOS ESTUDIANTES DE LICENCIATURA EN TURISMO

Autor:

Dr. Luis Miguel Campos Cardoso

lmcampos@uclv.edu.cu

Facultad de Ciencias Económicas

Departamento de Turismo

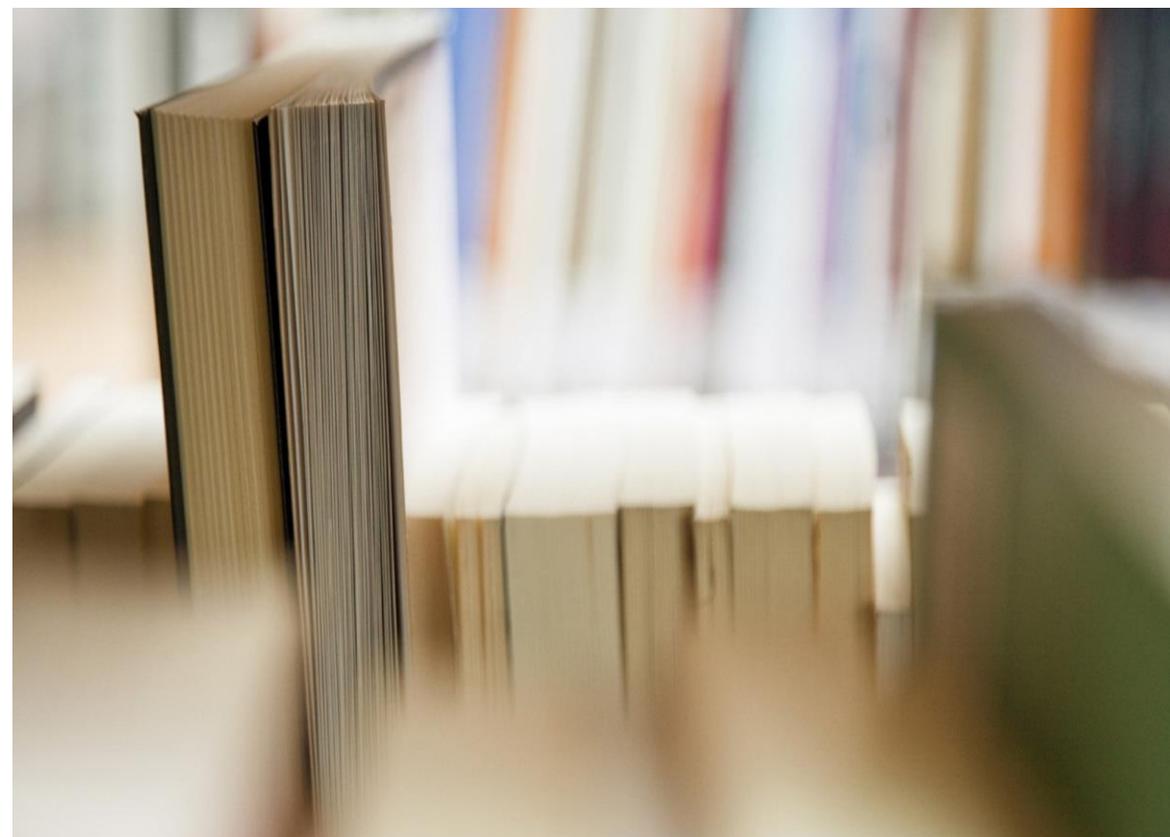
UCLV

Coautores:

Dr. Rudolf Egger, Universidad de Graz, Austria

Dr. Christoph Vatter, Universidad de Jena, Alemania

2023



Antecedentes de la investigación

Incidencias proceso de globalización neoliberal en las cultura locales.

Realidad social mundial acentuada por la pérdida de las identidades culturales.

Sistemas educativos con una alta demanda social de la formación integral manifestada en el encargo social de los estudiantes.

La educación intercultural se reconoce a nivel global como una alternativa ante las demandas sociales, constituye una prioridad para muchos sistemas educativos en la actualidad.

El turismo es un sector multicultural por excelencia, reconoce la necesidad de formar competencias para sus recursos humanos.

La competencia intercultural es altamente demandada en los recursos humanos en formación por los empleadores de este sector.

Antecedentes de la investigación

Internacionales

- Aguado (2003); Aneas (2003); De Santos (2004); Rathje (2007); Rehaag (2007); Vila (2008); Aguaded (2012); Bolten (2010, 2018); Bolten y Gröschke (2012); Fernández (2012); Vorgler (2014); Fernández y Vázquez (2015); Elboj (2017); Adler y Aycan (2018).

Nacionales

- Antich de León (1989); Morales (2001); Torres (2003); Roméu (2003); Garbey (2006); Rodríguez-Morell (2007); Cabrera (2007, 2011); Monteagudo (2010); Expósito (2010); Monteagudo(2010); Campos (2011); Díaz (2011); De la Paz (2012); Álvarez (2012); Ortiz y (2012); Rodríguez (2013); Mederos (2013); García (2014); Bess (2015); Zogo (2018).

Situación problemática

- ❑ **Divergencias** entre la concepción de la misión de la carrera en términos de competencia, la función del egresado como gestor y la concepción del modelo curricular por objetivos.
- ❑ **Ausencia** de una correspondencia entre la formación de la competencia intercultural en la carrera de Turismo y el ámbito de actuación del egresado de esta carrera, dado por la atención a residentes temporales y relación con recursos humanos, turoperadores y prestatarios de servicios que provienen de diferentes sistemas culturales.
- ❑ El tratamiento metodológico de los contenidos interculturales que caracterizan los diferentes mercados emisores de turistas a Cuba **no siempre aparecen** reflejados de forma explícita en el currículo.

-
- ❑ El tratamiento metodológico de lo intercultural se realiza generalmente de forma empírica; usualmente **no se aprovecha** el análisis de los contenidos interculturales ni su formación desde la clase, en el marco del intercambio profesor-profesor en las reuniones metodológicas ni en los colectivos de asignaturas.
 - ❑ Se reconoce la necesidad de perfeccionar el sistema de gestión de la formación integral de los estudiantes de la carrera de Turismo y transformar el estado actual generado por los vacíos heredados de niveles precedentes, sin embargo, **no se cuentan** con todas las herramientas, procedimientos y metodologías para planificar los contenidos interculturales en las secuencias de aprendizaje en función de esta formación.

-
- ❑ Los empleadores están capacitados desde el punto de vista idiomático y gerencial para un desempeño eficaz en las entidades turísticas, sin embargo, **no siempre dominan** los procedimientos para contribuir con la formación de la competencia intercultural de los estudiantes de Turismo desde la práctica profesional investigativa.
 - ❑ Los estudiantes, durante su práctica laboral investigativa, **aún no logran** los niveles esperados de desempeño profesional al asumir diferentes roles tanto al relacionarse, dialogar, negociar, confrontar y/o solucionar conflictos interculturales con sujetos de diferentes sistemas culturales (turistas nacionales y extranjeros; recursos humanos que provienen de diferentes mercados laborales).

Problema- Objetivo- Objeto- Campo

Problema científico

¿Cómo contribuir a la formación de la competencia intercultural de los estudiantes de la carrera de Licenciatura en Turismo?

Objetivo general

Proponer un modelo pedagógico para la formación de la competencia intercultural integrada del estudiante de la Licenciatura en Turismo

Objeto

La educación intercultural en la formación del profesional de Turismo

Campo de acción

La competencia intercultural integrada en la formación del estudiante de la Licenciatura en Turismo en la Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas

Objetivos específicos

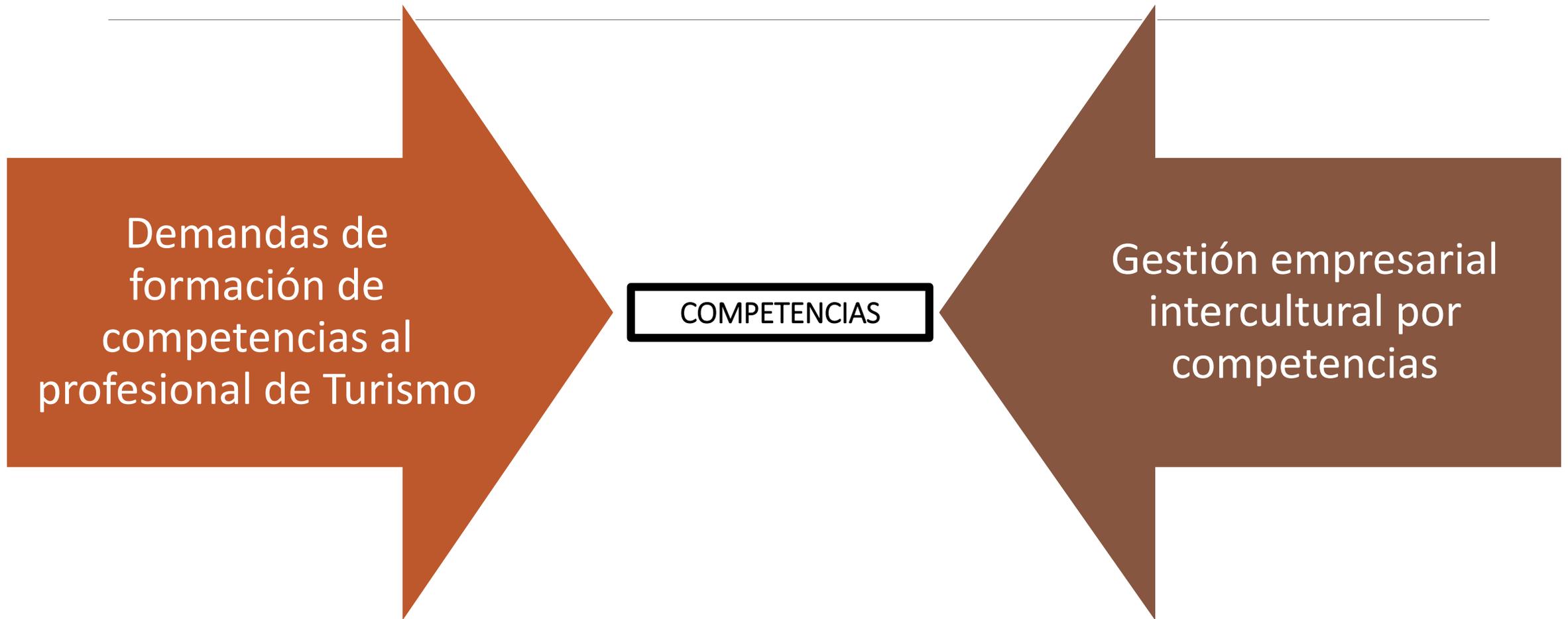
Elaborar los referentes teóricos y metodológicos de la competencia intercultural integrada en la formación del profesional de Turismo.

Determinar el estado actual y las regularidades que emergen del estudio de caso que permiten la proyección del modelo pedagógico para la formación de la competencia intercultural integrada en los estudiantes de la Licenciatura en Turismo.

Diseñar a partir del estudio de casos los componentes en que se estructura el modelo pedagógico para la formación de la competencia intercultural integrada en los estudiantes de la Licenciatura en Turismo .

Valorar el modelo pedagógico para la formación de la Competencia Intercultural Integrada del profesional de Turismo de la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas a través de un grupo de discusión o foro virtual colaborativo.

¿Demandas a la Educación Superior en la formación de la competencia intercultural en el profesional de Turismo?



Competencia

- Argüelles (1998); Tejada (1999); Fuentes (2000); Vargas (2001); Cejas (2002); González (2002); Pla (2002); Popa (2002); Castellanos (2003); Echeverría (2003); Forgas (2003); Pelegrín (2004); De Miguel (2005); Tobón (2005); Perrenoud (2005); Cabrera (2006); Pulido y Pérez (2007); Alonso (2008); Escudero (2008); Lobanova y Shunnin (2008); Alonso (2008); Hernández (2010); Ruíz (2010); González (2011); Álvarez de Zayas (2011); Zabalza (2012); Peralta (2013); Ruíz (2016); Urrutía (2016); Ya Henda y Urbay (2016) y Niuca y Urbay (2017)

Competencia profesional

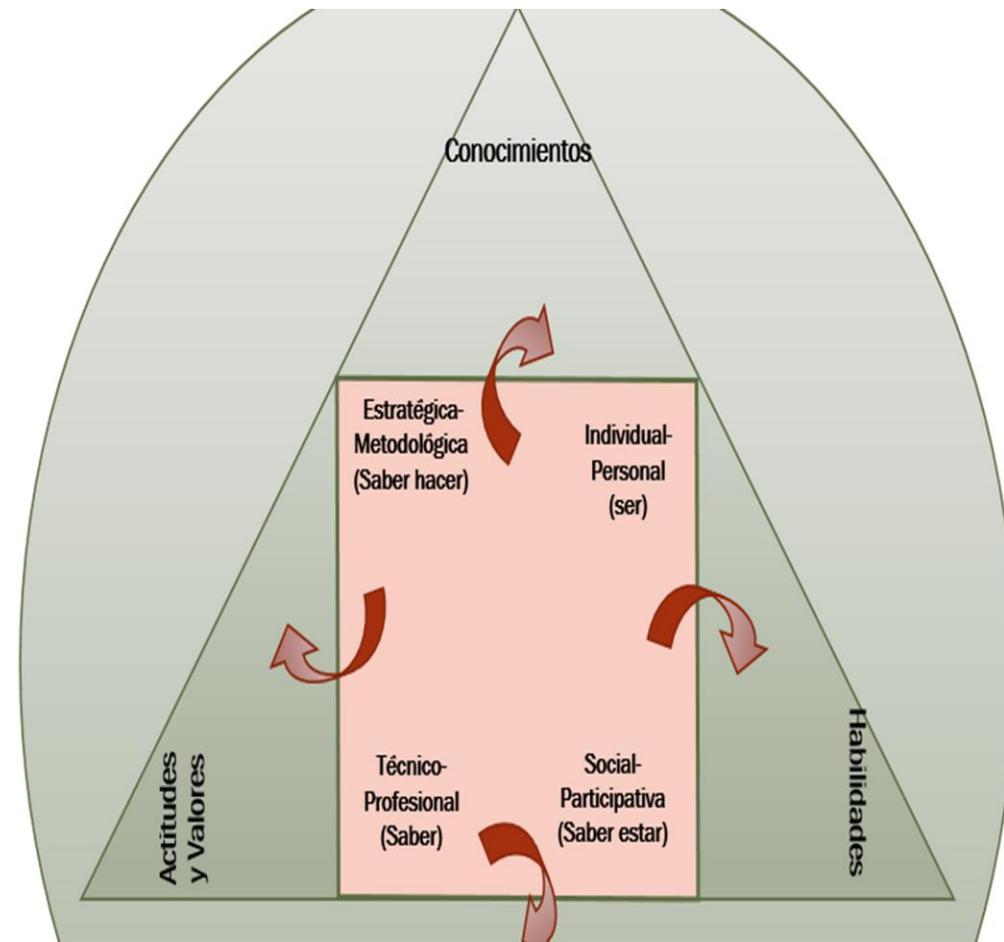
- Echeverría, Isus y Sarasola (1999); Aneas (2003); De Santos (2004); González (2006); Iñigo, Sosa y Vega (2006); Raposo, Fuentes y González (2006); Urrutia (2016); Niuca y Urbay (2017)

Competencia intercultural

- Bradford (1998); Tessaring (1998); Aguado (2003); Aneas (2003); De Santos (2004); Earley y Ang (2007); Rathje (2007); Rehaag (2007); Ang e Inkpen (2008); Van Driel (2008); Vila (2008); Gröschke (2009, 2010); Bolten (2010); Moon (2010, 2011); Aguaded (2012); Bolten y Gröschke (2012); Fernández (2012); Vorgler (2014); Fernández y Vázquez (2015); Elboj (2017); Adler y Aycan (2018)

Competencia intercultural integrada

La competencia intercultural integrada es una **configuración psicológica** que expresa la constitución subjetiva de los distintos tipos de relaciones y actividades que caracterizan los modos de actuación del profesional de Turismo, cuyo contenido comprende los conocimientos, habilidades, actitudes y valores interculturales, que integrados sinérgicamente a las competencias discretas: individual-personal; social-participativa; técnica-profesional y estratégica-metodológica tipifican el proceso de formación de la misma.



Cognitiva: conocimientos de los contenidos interculturales que están relacionados con la profesión del sujeto que integra el conocimiento tácito intercultural

1. Conocimientos de los contenidos interculturales tanto del propio sistema cultural del sujeto como de otros sistemas culturales, expresados en: sistema de valores y creencias; costumbres; hábitos de vida; estructura social; normas de comportamiento social y productos culturales.
2. Conocimientos de elementos comunicativos, lingüísticos y paralingüísticos propios de diferentes sistemas culturales que confluyen en un contexto profesional multicultural.
3. Conocimientos sobre la distancia de poder y la jerarquía; sobre la distribución de roles en una organización; los niveles de integración de los individuos a los grupos en una organización.
4. Conocimiento sobre los perfiles socioculturales de todos los públicos de la organización (internos y externos).
5. Conocimientos sobre las nuevas formas de hacer y las buenas prácticas de la profesión que permiten un mejor desempeño profesional en un contexto multicultural.
6. Conocimientos sobre los procedimientos estratégicos más adecuados que permiten la resolución de conflictos culturales con sujetos de diferentes sistemas culturales en entornos profesionales.

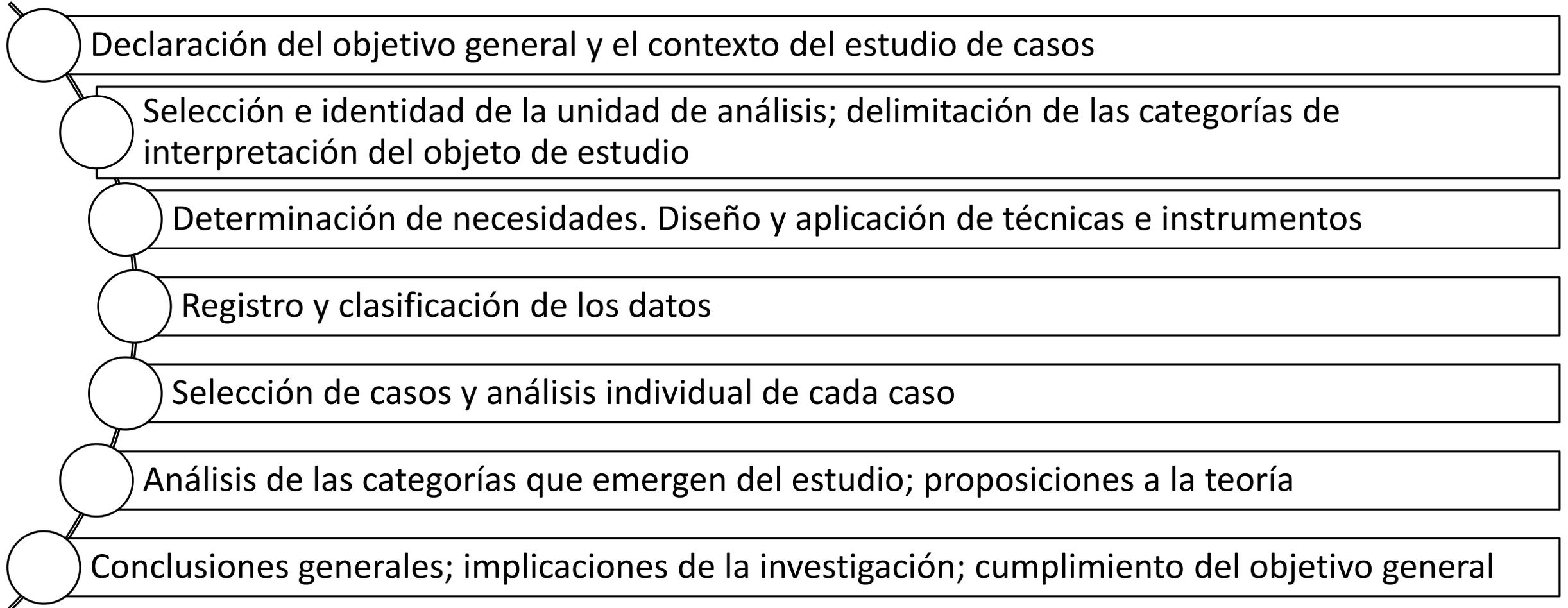
Procedimental: sistema de habilidades que se articulan a partir del conocimiento tácito sobre los elementos interculturales, es la expresión consciente y organizada del dominio de los modos de actuación

1. Habilidad para conducirse en un sistema interpretativo multicultural donde confluyen diferentes sistemas culturales, que se produce al identificar, analizar, comparar, describir, observar y reflexionar sobre el sistema de valores, costumbres, normas de vida, estructura social, normas de comportamiento social, y sus productos culturales.
2. Habilidad para interpretar acontecimientos de otros sistemas culturales y relacionarlos con el propio sistema cultural.
3. Habilidad para evaluar críticamente sobre la base de criterios explícitos las perspectivas, prácticas y productos tanto del propio sistema cultural del sujeto como de otros sistemas culturales.
4. Habilidad para conducirse en la comunicación que se establece entre sujetos de diferentes sistemas culturales que confluyen en la organización, teniendo en cuenta los elementos comunicativos, lingüísticos y paralingüísticos.
5. Habilidad que permitan gestionar de forma eficaz en la organización las dimensiones culturales.
6. Habilidad para implementar nuevas formas de hacer, buenas prácticas de la profesión en el desempeño profesional en un contexto multicultural y aplicar de forma crítica y sobre la base de criterios explícitos y diferentes perspectivas, los procedimientos estratégicos y metodologías para la resolución de conflictos culturales.

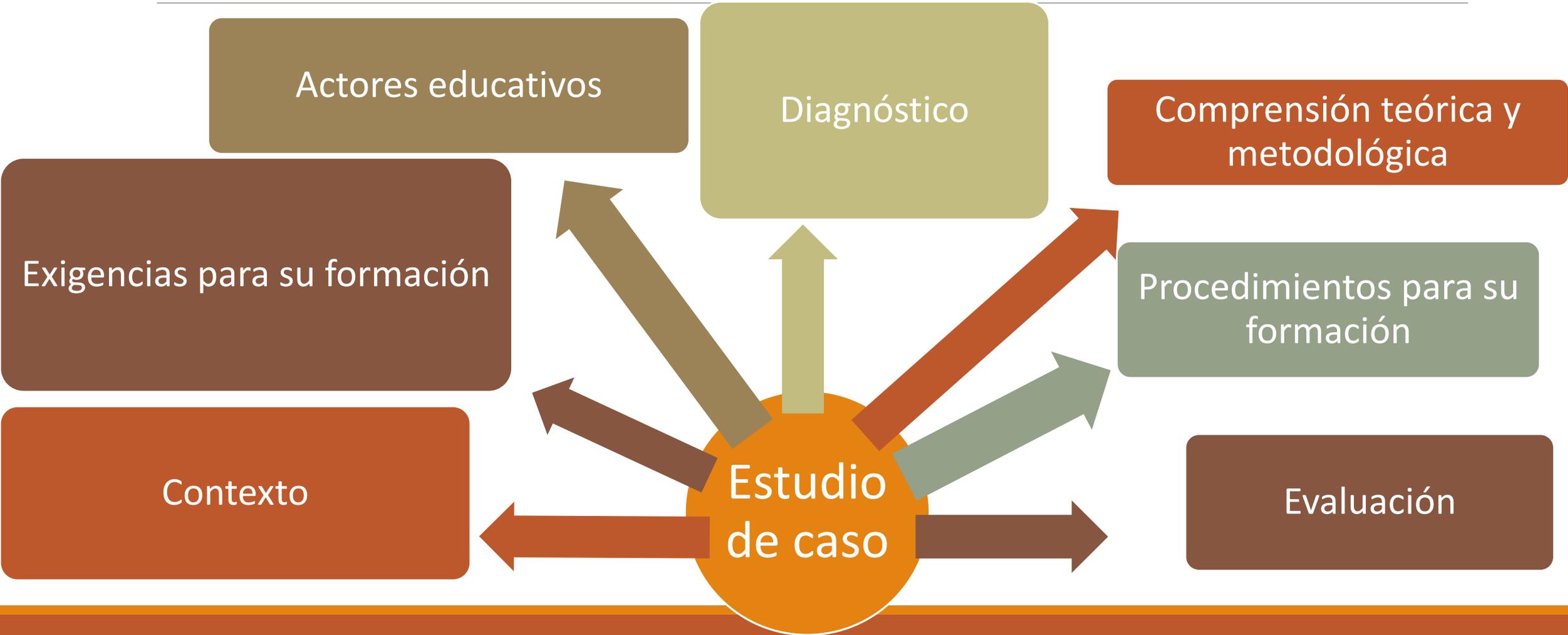
Actitudinal: Sistema de valores y actitudes propios del sistema intercultural que al mobilizarse conjuntamente con los conocimientos y habilidades determinan el modo de actuación.

1. Valores y actitudes que favorecen el respeto; la sensibilidad; la aceptación de las diferencias; la colaboración; la flexibilidad; la ausencia de prejuicios; la franqueza; la colaboración; la ausencia de críticas; la concientización de la relatividad de nuestras percepciones; la tolerancia a la ambigüedad; la empatía; el policentrismo y la constante observación de nuestro propio sistema cultural, así como de otros sistemas culturales en la actividad y las relaciones que se establece con sujetos de diferentes sistemas culturales en la organización.
2. Actitudes que favorecen la empatía hacia otros sujetos a pesar de las diferencias; la capacidad de ponerse en el lugar de otras personas y reconocer sus normas de conducta; las diferencias de pensamiento y opiniones; las diferencias culturales.
3. Valores que favorecen el respeto por la tradición de trabajo; el respeto a la filosofía y cultura organizacional; la responsabilidad antes las tareas y la tolerancia hacia cada uno de los públicos de la organización.
4. Actitudes que promueven el respeto a la mujer y a grupos vulnerables a nivel organizacional; la igualdad de oportunidades para todos dentro de la organización.
5. Actitudes que favorecen la colaboración y el trabajo en equipo; la confiabilidad, la coherencia, la integridad, la adaptabilidad y el sentido de pertenencia a la organización; el compromiso, las iniciativas propias y el optimismo en el proceso de innovación y creación durante el desempeño profesional en la organización.

Metodología para el estudio de caso. Villareal y Landeta (2010)



Análisis de las categorías que emergen del estudio; proposiciones a la teoría



Conclusiones derivadas del estudio de caso

- ❑ Las influencias del contexto dinamizan el proceso de formación de la competencia intercultural integrada.
- ❑ El análisis de la actual condición socio-histórica concreta para la formación de una competencia en un mundo convulso.
- ❑ Los actores educativos que participan en el proceso de formación de la competencia intercultural integrada juegan un papel determinante en este proceso.
- ❑ La preparación previa de los actores educativos en el proceso de formación de la competencia intercultural integrada, profesores, directivos y empleadores es necesaria.
- ❑ La formación de la competencia intercultural integrada debe partir del diagnóstico de la misma.

Conclusiones derivadas del estudio de caso

- ❑ La competencia intercultural que satisface el perfil del profesional de Turismo debe comprender no solamente la relación entre los conocimientos, habilidades, actitudes y valores interculturales sino que éstos deben integrarse sinérgicamente a otras competencias discretas.
- ❑ La formación de la competencia intercultural integrada demanda la capacidad de análisis, interpretación y observación del estudiante, así como un alto nivel de autovaloración (metacognición), debe ser capaz de reestructurar los modos de actuación en dependencia de las nuevas situaciones de aprendizaje.
- ❑ El proceso de formación de esta competencia debe ser planificado desde el propio currículo y desde la Disciplina Integradora de la profesión de la carrera. Este proceso debe desarrollarse a partir del proceso docente educativo: la clase.
- ❑ En la fase de planificación se establecen las secuencias de aprendizaje de esta competencia en correspondencia con los componentes del proceso de enseñanza-aprendizaje.

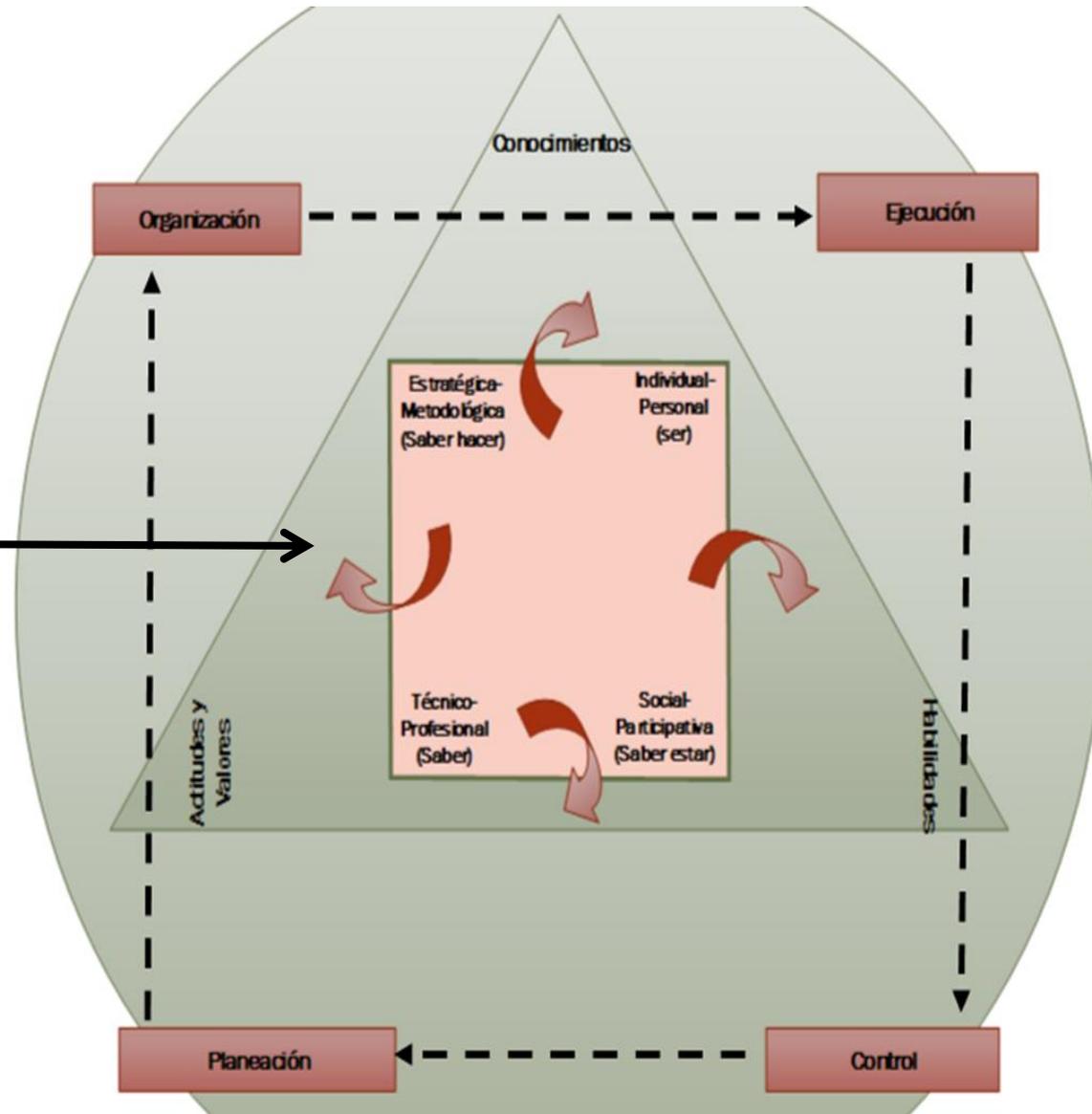
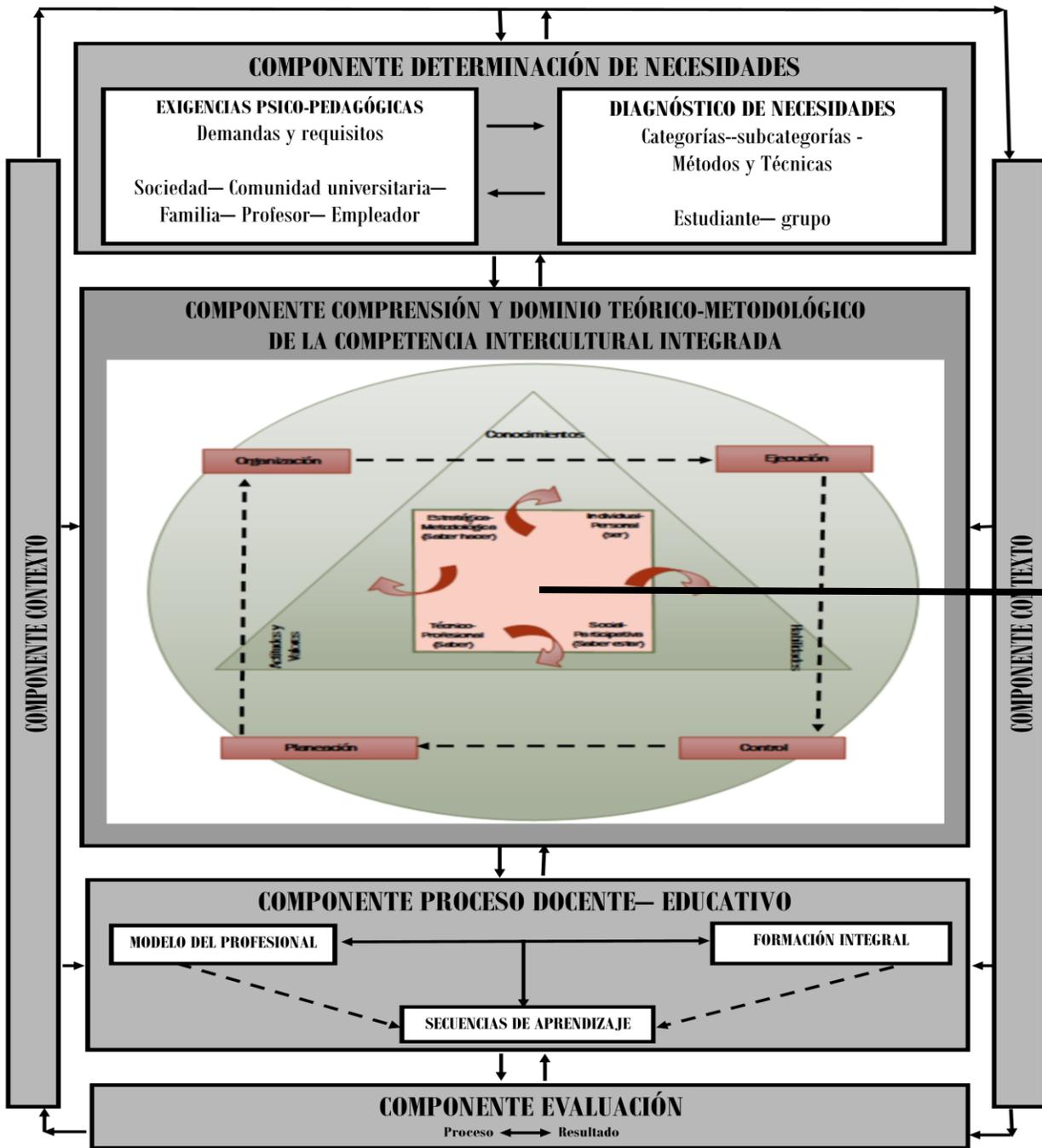
Modelo pedagógico para la formación de la competencia intercultural integrada del profesional de Turismo

Principios que sustentan el modelo pedagógico:

- ❑ Principios de la Educación Intercultural.
- ❑ La mediación cultural y la naturaleza histórica del pensamiento humano.
- ❑ La formación continua del alumno.
- ❑ Integración de los procesos sustantivos de la educación superior.
- ❑ Conexión de los procesos de formación de la competencia intercultural integrada con el desarrollo organizativo del contexto (turístico) multicultural.
- ❑ Individualización como elemento integrante de todo proceso de formación de la competencia intercultural integrada para propiciar la capacidad crítica.

Objetivos del modelo

- ❑ Crear las pautas teórico-metodológicas que permitan la formación de la competencia intercultural integrada del estudiante de Turismo.
 - ❑ Promover la educación intercultural en el marco de la Educación Superior en Cuba.
 - ❑ Preparar a los docentes para que conceptualicen, tematicen y problematicen sobre lo intercultural, elemento que favorecerá identificarlo posteriormente en la familia, en los alumnos y en la comunidad universitaria.
 - ❑ Desarrollar en los alumnos un pensamiento reflexivo, crítico, creativo que condicione el análisis de los elementos relacionados con lo intercultural.

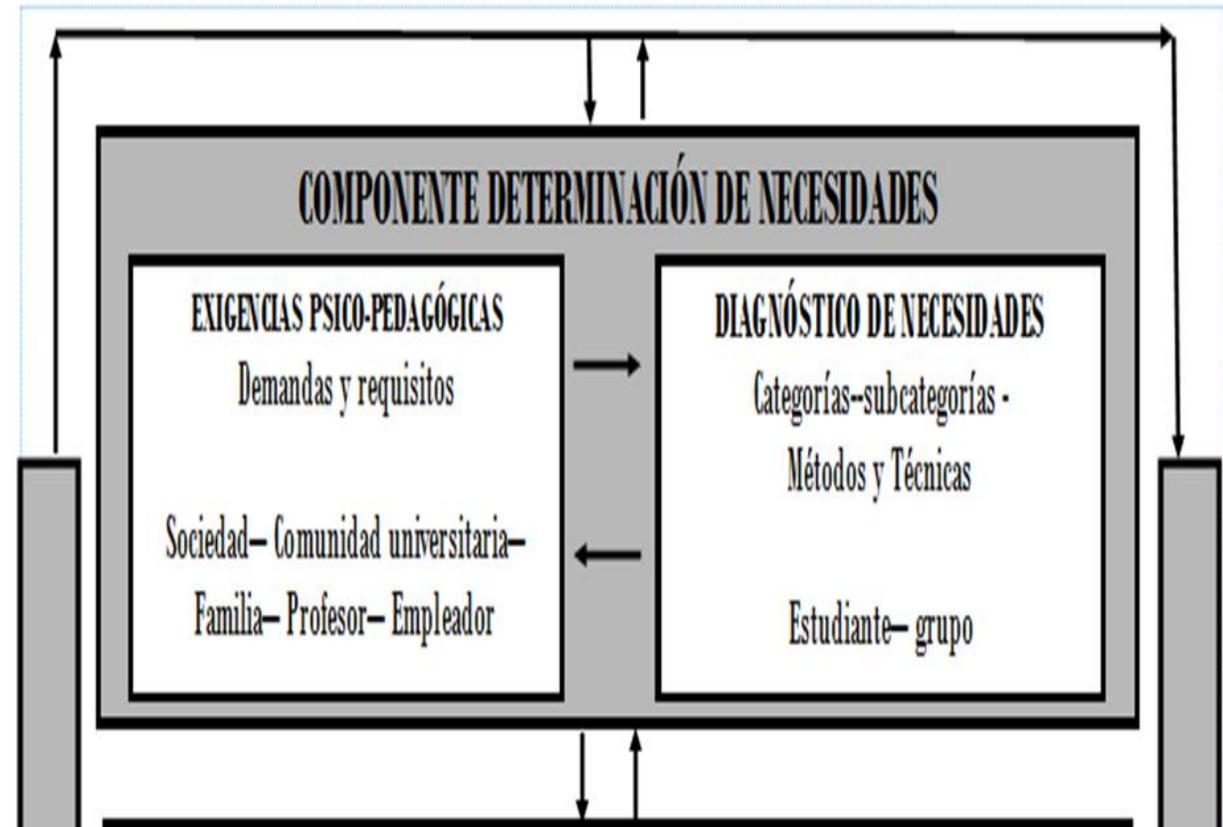


Componente contexto

- ❑ Se ubican las demandas y exigencias externas para el proceso de formación de la competencia, desde la preparación pedagógica.
- ❑ Comprende las exigencias sociales históricamente determinadas así como realidad socio-económica y cultural concreta que incide sobre la institución educativa, la comunidad universitaria y el alumnado .
- ❑ El núcleo fundamental de este componente se define a partir del **encargo social**.
- ❑ Se toman en consideración las demandas y las exigencias externas facilitadas desde lo general a partir de las influencias globales en torno a la Educación Intercultural y los puntos convergentes con el proyecto de educación humanista de la universidad cubana y los diferentes lineamientos y estrategias del Ministerio de Educación Superior (MES) relacionada con la formación cultural.

Componente determinación de necesidades

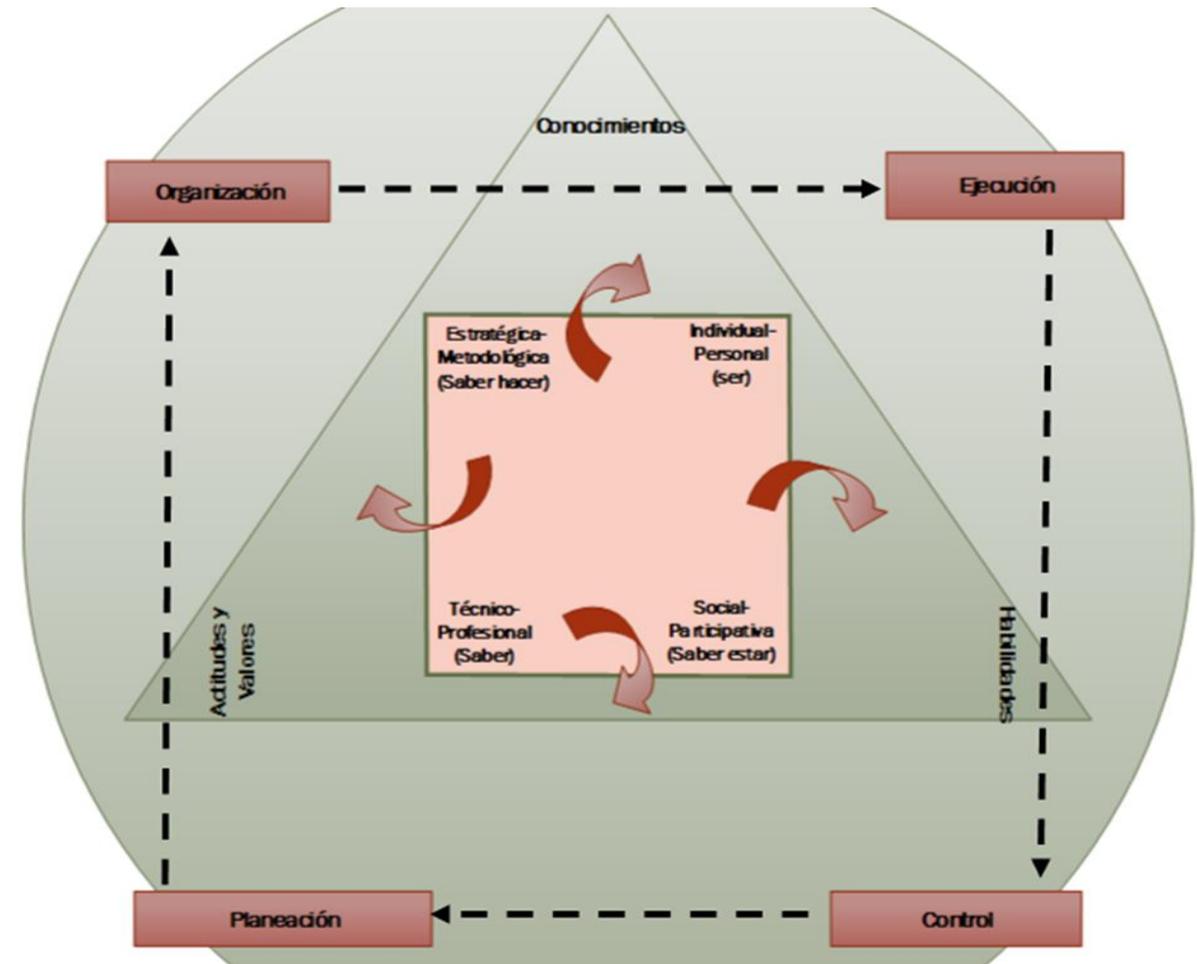
- ❑ **Exigencias psico-pedagógicas:** se establecen un sistema de direcciones, requisitos y pautas metodológicas a los actores educativos que participan en el proceso de formación de esta competencia.
- ❑ **Diagnóstico de necesidades:** se identifican las necesidades educativas en torno a esta competencia (estudiante y grupo). Se proponen un grupo de métodos y técnicas con el objetivo de diagnosticar el estado actual de esta competencia.



Componente comprensión y dominio teórico metodológico de la competencia intercultural integrada

Tiene una función rectora en el modelo:

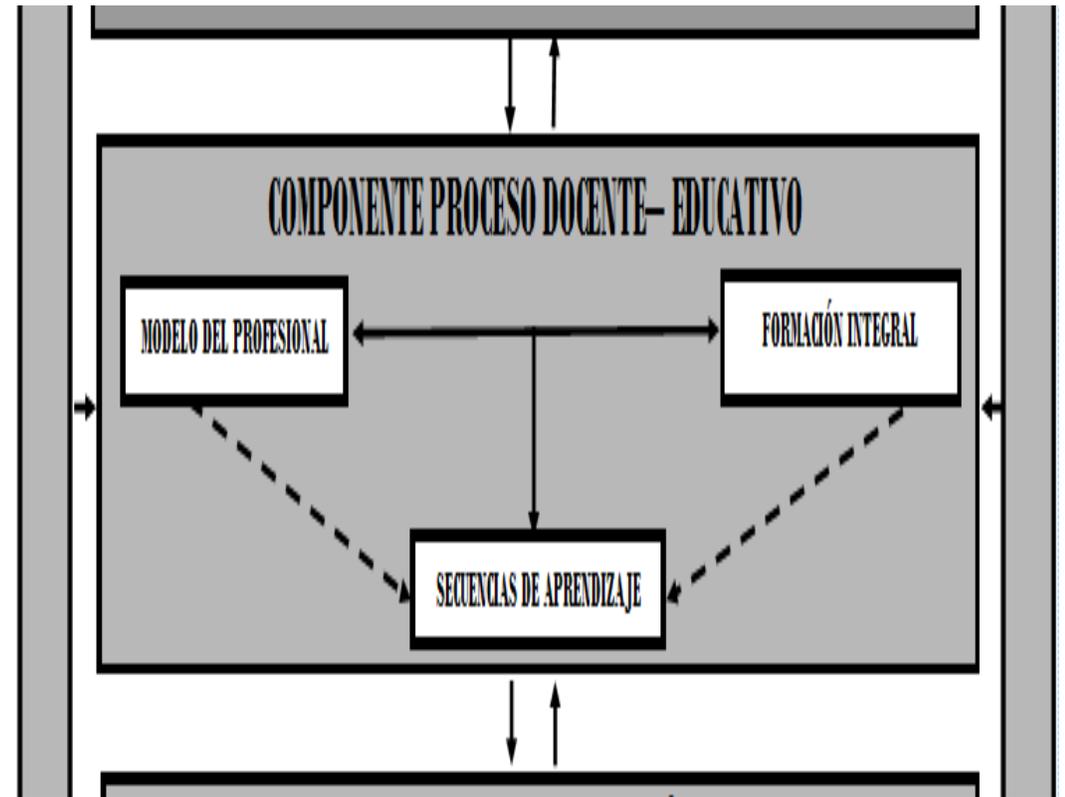
- ❑ El sujeto juega un papel muy importante porque en él se analiza su individualidad en el proceso de formación de esta competencia.
- ❑ Proyecta la comprensión y el dominio de los elementos teóricos y metodológicos que respaldan la formación de esta competencia.
- ❑ Se establecen de manera funcional los procedimientos para alcanzarlo.
- ❑ Tiene incidencias otros componentes; afloran las directrices teóricas y metodológicas que sustentan el funcionamiento de otros componentes, demuestra la relación de subordinación y dependencia entre ellos.
- ❑ Desde el punto de vista metodológico se desarrolla a partir de fases: **planeación, organización; ejecución y evaluación.**



-
- ❑ **Fase de planeación:** se definen las metas que permiten la transformación de la competencia intercultural integrada en los estudiantes; se establecen los objetivos fundamentales, hacia dónde se quiere llegar en este proceso de comprensión y dominio de esta competencia.
 - ❑ **Fase de organización:** se constituyen las estructuras organizacionales que permitan un funcionamiento óptimo para la comprensión de esta competencia. Se establecen las funciones de los principales actores educativos que participan en el proceso; se prevén los recursos necesarios.
 - ❑ **Fase de ejecución:** se establecen las acciones estratégicas y las actividades colaborativas que permitan cumplir los objetivos propuestos. La dinámica de esta fase es eminentemente operativa.
 - ❑ **Fase de evaluación:** se ejecuta la valoración de las acciones estratégicas y las actividades colaborativas entre cada uno de los actores educativos y los sujetos que participan directamente en el proceso de comprensión.

Componente proceso docente- educativo

- ❑ La comprensión del modelo del profesional de Turismo constituye una exigencia de este componente para los profesores, empleadores y el jefe de la Disciplina Integradora de la Profesión.
- ❑ La **formación integral** comprende la adquisición de conocimientos y habilidades contribuirá al desarrollo del pensamiento, a la formación de intereses cognoscitivos y las relaciones que se establecen entre los educandos propician la construcción de cualidades, valores y normas de comportamiento
- ❑ La formación de esta competencia se realiza a partir del proceso de enseñanza- aprendizaje, desde la clase propiamente. Se retoma la estructura de esta Disciplina Integradora de la profesión de la carrera de Licenciatura en Turismo para establecer la planificación de las **secuencias de aprendizaje**.



Componente evaluación

- ❑ La evaluación parte del presupuesto de que esta ha de entenderse como **proceso y resultado**, estableciéndose una unidad dialéctica entre ellas.
- ❑ La evaluación como **proceso**: abarca todos los componentes con el objetivo de perfeccionar la preparación pedagógica que requiere el profesor para transformar la formación de esta competencia.
- ❑ La evaluación como **resultado**: permite valorar el alcance de la transformación esperada con respecto a la comprensión del proceso de formación de esta competencia y la toma de decisiones para el perfeccionamiento del modelo; permite establecer una valoración como producto a partir de establecer la relación entre la consecución de resultados y las posibles causas de los mismos.

Valoración del modelo pedagógico para la formación de la competencia intercultural integrada a través de grupo de discusión (foro virtual colaborativo)

Procedimiento para el foro virtual colaborativo a partir de Kutugata (2016) :

1. Establecimiento de los objetivos de investigación; los ejes del contenido de análisis.
2. Chequeo del espacio virtual, las condiciones externas e internas para propiciar el debate, los públicos del foro y delimitación temporal y espacial de los temas del foro, así como de los participantes en el mismo.
3. Administración y moderación de los temas de interés, supresión y eliminación de temas y subtemas de poco o ningún interés.
4. Incorporación de nuevos líderes de opinión en la medida que las valoraciones se vuelven repetitivas y recurrentes.
5. Análisis de las transcripciones, interacciones y emociones a partir de la metodología de análisis de contenidos de Newman, Webb y Cochrane (1995).
6. Delimitación de los resultados del análisis del contenido a partir de las categorías y establecimiento de conclusiones.

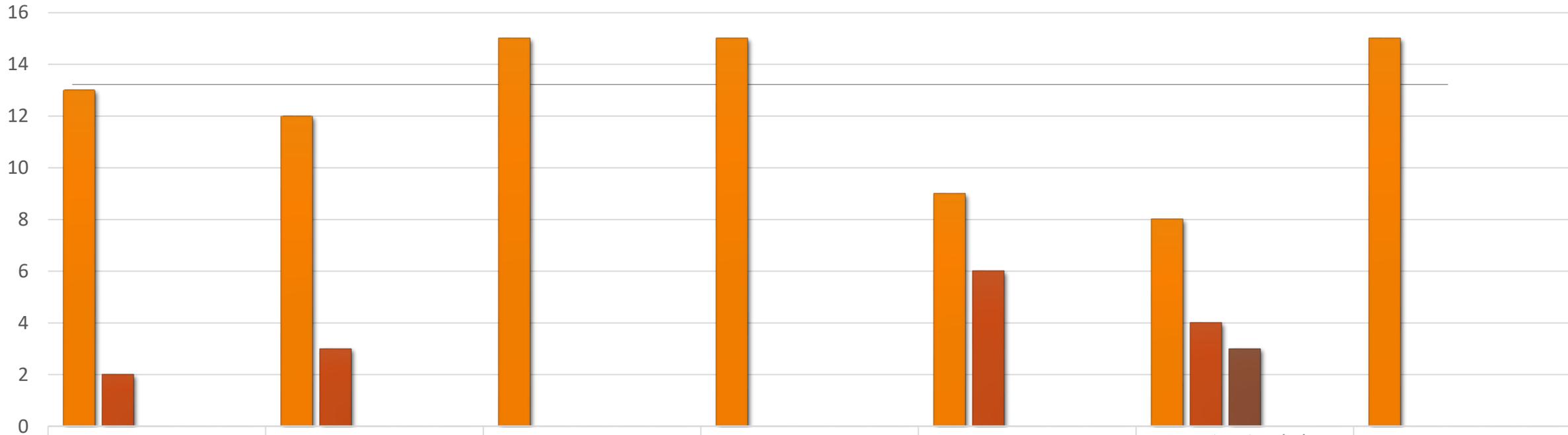
Públicos del foro virtual colaborativo



Categorías de análisis del contenido del foro virtual colaborativo

Categoría de análisis		M	R	B	MB	E
a) El modelo responde a necesidades actuales e imperativos sociales y al contexto socio- histórico concreto.						
b) Pertinencia de los componentes del modelo						
c) Relevancia e importancia del modelo para este profesional de Turismo.						
d) El modelo es novedoso, brinda oportunas soluciones a los problemas detectados en el diagnóstico						
e) Incorpora en sus bases la interdisciplinariedad						
f) Brinda la posibilidades para analizar las experiencias de los implicados						
g) Su estructura es flexible						

Categorías y criterios de análisis



	Actualidad	Pertinencia	Relevancia	Novedad	Interdisciplinariedad	Experiencias de los implicados	Flexibilidad
Excelente	13	12	15	15	9	8	15
Muy Bien	2	3	0	0	6	4	0
Bien	0	0	0	0	0	3	0
Regular	0	0	0	0	0	0	0
Mal	0	0	0	0	0	0	0

Título del eje

■ Excelente
 ■ Muy Bien
 ■ Bien
 ■ Regular
 ■ Mal

Transformaciones que debe realizar el colectivo de carrera para la implementación del modelo

1. Tomar conciencia de la necesidad de la formación de la competencia intercultural integrada en el profesional de Turismo.
2. Proyectar el trabajo metodológico en función de acercar un modelo por objetivos a un modelo por competencias como parte del perfeccionamiento continuo de la calidad del proceso docente educativo en la carrera de Turismo.
3. Elevar el rigor a la selección de la red de entidades docentes y entidades laborales de base apropiadas para la implementación del modelo pedagógico para la formación de la competencia intercultural integrada articulado con los modos de actuación del modelo del profesional de Turismo.
4. Diseñar acciones de carácter investigativo relacionada con la competencia intercultural integrada propias para esta carrera de Turismo.
5. Implicar a los centros empleadores en el modelo por competencias tanto en la formación para el empleo como en la formación posgraduada.
6. Implementar formas de evaluación en correspondencia con el modelo de formación de la competencia.

Recomendaciones para llevar a cabo las transformaciones.

1. Elaborar plan de superación conforme a las demandas que tiene el modelo de formación por competencias.
2. Diseñar planes de entrenamiento en el puesto de trabajo para implementar el modelo.
3. Concebir dentro del plan de trabajo metodológico de la carrera actividades de carácter instructivo-demostrativo relacionadas con la formación por competencias.
4. Concebir dentro de las acciones del proyecto educativo los contenidos relacionados con la competencia intercultural integrada.
5. Incorporar a las acciones de trabajo extensionistas, actividades con contenidos interculturales.



LA FORMACIÓN DE LA COMPETENCIA INTERCULTURAL
INTEGRADA
EN LOS ESTUDIANTES DE LICENCIATURA EN TURISMO