

UNA ESTRATEGIA DE CAPACITACIÓN PARA LA COMUNICACIÓN INTERCULTURAL EFICIENTE DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR TURÍSTICO

OBJETIVO

Proponer una estrategia para la capacitación del trabajador de turismo en la gestión de la diversidad durante la comunicación intercultural con clientes extranjeros, a partir del estudio de las normas culturales, las costumbres, las creencias y las tradiciones de los principales mercados emisores

RESULTADOS

Estrategia de capacitación para la comunicación intercultural

ACCIONES

- Análisis de necesidades de capacitación con relación a la comunicación intercultural
- Identificación de las áreas de mejora
- Desarrollo del contenido en torno a: comprensión de diferentes culturas, gestión de la diversidad, barreras de comunicación intercultural y estrategias para comunicación efectiva
- Compilación y diseño de materiales multimedia y ejercicios prácticos: simulaciones de situaciones reales, juegos de roles, intercambio de experiencias
- Diseño del programa de capacitación estructurado en módulos temáticos combinando sesiones teóricas con prácticas
- Capacitación de entrenadores
- Réplica del curso en cada instalación turística por entrenadores
- Evaluación y retroalimentación

MATERIALES Y MÉTODOS

Enfoque participativo y práctico, enfoque sistémico, encuesta, entrevistas y observación

DISCUSIÓN

El diseño de la estrategia de capacitación se basó en un enfoque participativo y práctico y presenta potencialidades para brindar a los trabajadores del sector turístico las habilidades necesarias para una comunicación intercultural eficiente y superar los desafíos específicos que enfrentan en su interacción con clientes de diferentes culturas.

El uso de actividades prácticas que propone la estrategia de capacitación facilita la apropiación del conocimiento a través de vivencias, fomenta la participación activa de los trabajadores, promueve la reflexión y el intercambio de experiencias.

El uso de entrenadores facilita la réplica del programa de capacitación y ampliar el alcance del programa de capacitación y ampliar el alcance