

Comunicación Intercultural e Interpretación del Patrimonio: Papel del Guía de Turismo ante la Mediación

Intercultural Communication and Interpretation of Heritage: Role of the Tourism Guide in Mediation

¹ Alberto Alejandro Morales Domínguez 
Universidad de La Habana, Facultad de Turismo. La Habana, Cuba.
moralesalejo535@gmail.com

Artículo de Investigación Científica y Tecnológica

Enviado: 21/02/2021

Revisado: 23/03/2021

Aceptado: 07/04/2022

Publicado: 24/05/2022

DOI: <https://doi.org/10.33262/exploradordigital.v6i2.2170>

Cítese: Morales Domínguez, A. A. (2022). Comunicación Intercultural e Interpretación del Patrimonio: Papel del Guía de Turismo ante la Mediación. Explorador Digital, 6(2), 199-211. <https://doi.org/10.33262/exploradordigital.v6i2.2170>



EXPLORADOR DIGITAL, es una Revista electrónica, **Trimestral**, que se publicará en soporte electrónico tiene como **misión** contribuir a la formación de profesionales competentes con visión humanística y crítica que sean capaces de exponer sus resultados investigativos y científicos en la misma medida que se promueva mediante su intervención cambios positivos en la sociedad. <https://exploradordigital.org>

La revista es editada por la Editorial Ciencia Digital (Editorial de prestigio registrada en la Cámara Ecuatoriana de Libro con No de Afiliación 663) www.celibro.org.ec



Esta revista está protegida bajo una licencia Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International. Copia de la licencia: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>.

**Palabras
claves:**

*Competencia,
Mediación,
Interpretación,
Comunicación
Intercultural de
los Guías de
Turismo,
Entrenamiento,
Patrimonio.*

Keywords:

*Competence,
Mediation,
Interpretation,
Intercultural
Communication
Of Tour
Guides,
Training,
Heritage.*

Resumen

El presente estudio indaga acerca del tratamiento de determinadas situaciones interculturales en el marco de la interpretación del patrimonio que realizan nuestros guías turísticos. Su objetivo se centra en la creación de un entrenamiento para promover la competencia intercultural. Se comienza con una discusión sobre el papel del guía de turismo ante la mediación en el escenario intercultural. Se considera que el desarrollo de esta competencia no ha sido suficientemente estudiado en cursos de capacitación de los guías de turismo. Es pertinente rediseñar un entrenamiento a distancia para el desarrollo de la competencia intercultural en guías turísticos y hacer uso de la teoría de la mediación en su contexto profesional. El trabajo consideró una nueva definición de competencia intercultural. Su fomento será sustentada en un entrenamiento en el marco de la interpretación de patrimonio.

Abstract

This study investigates the treatment of certain intercultural situations within the framework of the heritage interpretation carried out by our tour guides. Its objective is centered on the creation of a conceptual scaffolding to promote intercultural competence. It begins with a discussion about the role of the tour guide before mediation in the intercultural setting. It is considered that the development of intercultural competence has not been sufficiently studied in courses for language improvement in the Cuban tourism sector. It is pertinent to develop distance training for the development of intercultural competence in tourist guides and to make use of the theory of mediation in their professional context. The paper considered a new definition of intercultural competence; Its development will be supported by training within the framework of heritage interpretation. Blended learning was proposed to assume the design and application of the training.

Introducción.

La competencia intercultural reviste gran importancia para los países en vías de desarrollo como Cuba que optan por un aumento próximo de visitantes foráneos. El papel de los guías de turismo merece un seguimiento más preciso, de acuerdo a los escenarios

interculturales en los que desempeña y, específicamente, en situaciones de guido y acompañamiento a visitantes durante los circuitos. Un elemento trascendental en el desempeño del guía turístico lo constituye, sin dudas, su comunicación.

La comunicación no solo expresa lo que enuncia o informa el guía, sino influye y facilita la interacción entre el grupo. Por lo que un factor primordial en este intercambio comunicativo a establecer lo constituye la competencia comunicativa de este profesional, enunciada por Pérez, L. et al (2006) como *“la capacidad de comprender un amplio y rico repertorio lingüístico dentro de la actividad comunicativa en un contexto determinado. Implica el conocimiento del sistema lingüístico y de los códigos no verbales y de sus condiciones de uso en función de contextos y situaciones de comunicación”*.

No existe un entrenamiento especializado en el campo del turismo que muestre cómo abordar la comunicación intercultural. En este caso específico, trabajar con el vocabulario especializado en el área de orientación turística y recabar información regional sobre los visitantes provenientes de otros países ha sido insuficiente para los guías turísticos cubanos. La formación intercultural no se trata en el último programa de formación a guías, el desconocimiento del arsenal cultural del mercado externo y la falta de reconocimiento de los valores de nuestra propia cultura se han convertido en aspectos importantes que deben considerarse en el contenido de los cursos de formación y de capacitación dirigidos a esta profesión.

Se hace indispensable continuar con el diseño de materiales audiovisuales para el desarrollo sostenible de la docencia, que serán útiles como formas de aprendizaje a distancia o autoformación para los empleados del sector turístico. De ahí que el objetivo de este trabajo se enmarca en crear un entrenamiento a distancia y fomentar desde el mismo el desarrollo de la competencia intercultural en los guías turísticos cubanos.

Metodología.

Este estudio incorpora una armazón conceptual y un acercamiento a la incipiente investigación desarrollada en nuestro país en aras de fomentar el conocimiento de la competencia intercultural en nuestros guías de turismo. La definición de competencia intercultural asumida (Morales, 2016) parte de *“la capacidad del aprendiente con dominio de la lengua extranjera de ejercitar la autoconciencia sobre su cultura, poseer conocimientos de la cultura meta y saber interactuar y comportarse entre ambas, haciendo uso de conocimientos, estrategias o destrezas y actitudes en su conversión como mediador cultural. El saber y ser capaz de sensibilizarse, concientizar, relativizar e implicarse en resolver con efectividad problemas concretos de índole social fomenta esta capacidad, al manejarse adecuadamente situaciones que surgen de la comunicación con personas de otros ámbitos culturales”*.

Es una apreciación general común a muchos especialistas de este campo acerca de la dependencia de los visitantes hacia los guías, lo que promueve la actuación de éste como mediador cultural y resulta un factor significativo que contribuirá a la calidad de los encuentros interculturales de los visitantes y de sus experiencias. Un mediador cultural (Katan, 1997) por (Torres Beltrán, 2003) es un *“especialista en lengua extranjera que requiere una perspectiva cultural y lingüística más amplia que la de hombre culto promedio o la del profesional en otras esferas del saber”*.

El mediador debe poseer habilidades que le permitan actuar favorablemente sobre la calidad de la interacción, que le facilita establecer, mantener y reparar la comunicación entre personas de lenguas y culturas diferentes. El guía como mediador requiere una perspectiva cultural y lingüística más amplia y debe conocer los grupos sociales característicos de ambas culturas (la suya y la de su interlocutor), sus creencias, significados y valores por ellos compartidos y los comportamientos esperados y poseer también conocimientos en relación a los procesos de interacción a nivel social e individual.

Al presentar la información de forma atractiva, el guía debe considerar las especificidades y características de su grupo y apropiarse de éstas, teniendo en cuenta: la edad, la nacionalidad de los visitantes, los tipos de relaciones que hay entre ellos y otras particularidades referidas a la personalidad. Al interpretar la información, este profesional debe presentar datos para provocar el pensamiento en sus clientes y que éstos construyan su propia comprensión.

La mediación del guía: sus competencias en la comunicación intercultural e interpretación del patrimonio.

En el escenario intercultural existe, a menudo, un nicho cultural entre los visitantes y el profesional cubano durante los recorridos guiados. De igual manera que el grupo dependen de su guía para la interpretación idiomática y patrimonial, éste último establece la mediación e interacción del grupo con las comunidades del mediador ante escenarios sociales diferentes. Varios autores como Fernández y Ramos (2004) plantean que el objetivo de la interpretación es *“revelar significados e interrelaciones del patrimonio; se apoya en el proceso de la comunicación y su finalidad se enmarca en el incremento de la conciencia y la sensibilidad”*.

Según Brito (2000) las características de la Interpretación se enmarcan en que debe precisar de una participación activa y del contacto directo con los objetos, artefactos, lugares naturales o culturales; deberá facilitar una nueva comprensión y suscitar el entusiasmo y el interés hacia lo *“novedoso”*. La interpretación es un proceso interactivo y dinámico, es un arte que integra muchas otras, es una manera de revelar los conocimientos, y que no es informar, ni instruir, sino provocar y despertar el interés; tiene

como funciones: explicar más que informar, revelar más que mostrar y despertar la curiosidad más que satisfacerla y donde resulta importante dar los mensajes importantes al principio o al final y en todo momento ser receptivo a los mensajes de los demás.

Nuestros guías juegan un papel directo mediando en el intercambio cultural entre visitantes y representantes de nuestra cultura y contribuyen a reforzar las experiencias de los clientes. Un buen guía de turismo debe conocer y aplicar las técnicas y herramientas necesarias para concebir un buen plan de interpretación en la concepción de visitas, itinerarios y circuitos en los cuales el patrimonio cultural y natural juega un rol protagónico. Debe apoyarse en las técnicas interpretativas para que el visitante pueda dialogar con el patrimonio, o sea interpretar más que guiar.

La aplicación de estas técnicas se configura como un instrumento eficaz de gestión que merece ser bien planificado para reducir los impactos negativos e infundir unas actitudes y comportamientos positivos para con el patrimonio, incluido el entorno social.

El guía debe ser capaz de estimular el debate, las discusiones y la confrontación de puntos de vista. Resulta vital lograr la estimulación, la percepción de la realidad a través de los diferentes sentidos. De acuerdo con Brito et al. (2006), *“El dominio de ciertas habilidades de comunicación ayudará al guía a mejorar las relaciones interpersonales. Debe conocer y aplicar técnicas como la escucha activa, debe crear empatía intentando entender lo que siente el cliente”*.

Las investigaciones sobre la mediación cultural de los guías de turismo no se han anticipado al considerable aumento del arribo de turistas en años anteriores, por lo que esta reflexión debe recalcar que, aunque el enfoque está orientado a Cuba, el razonamiento teórico perfilado tiene sus raíces en estudios dirigidos a muchos países, y debe tener por consiguiente una pertinencia amplia.

Una revisión a la literatura sugiere que el éxito ante la mediación cultural de un guía de turismo depende considerablemente de tres factores esenciales, como son: el conocimiento idiomático y de su propia cultura, sus actitudes organizativas y sus habilidades en la comunicación interpersonal, así como los factores cognoscitivos, afectivos y conductuales que contribuyen a entender y analizar sus competencias (profesional e intercultural).

En general, los guías turísticos cubanos poseen un conocimiento sólido de la cultura que ellos interpretan así como de la cultura de sus clientes. Su arsenal cultural podría considerarse como el más importante e incluye valores culturales, idiomáticos, estilos de comunicación y costumbres para proporcionar a sus clientes visiones profundas sobre un determinado destino, lo cual se considera improbable de éxito sin haber estado

“culturalmente sumergido” en la cultura de sus clientes o no tomar parte en entrenamientos culturales, como el que se rediseñará.

La actitud que los guías proyectan, ante los ojos del visitante, refleja mucho sobre la cultura local y constituyen una impresión duradera sobre el destino que los visitantes llevarán a casa consigo. Es quizás este elemento que ejerce una influencia notable en la psiquis del turista, cuando lo retome en las narraciones sobre el destino turístico visitado ante amigos, familiares y otros posibles clientes potenciales. Sin embargo, solo el conocimiento del guía no es suficiente en la mediación. También se necesitan tener actitudes acertadas para una mediación eficaz, incluso fomentar la empatía y el respeto hacia los visitantes.

Lo expuesto se evidencia en una situación dada pueden evitarse equivocaciones y malentendidos culturales o pueden reconciliarse fácilmente por la intervención del guía, poseedor de un acervo intercultural y de la habilidad de comunicar eficazmente entre ambas culturas. La comunicación eficaz significa que las guías negocien los significados compartidos apropiándose de ellos y haciendo un despliegue de disímiles estrategias y conductas eficaces para lograr los resultados que ellos y sus clientes deseen.

Uno de las representaciones más importantes de la comunicación del guía es la interpretación del paisaje físico y cultural a sus clientes. Una interpretación exitosa emplea un esfuerzo antes planeado para crearle al visitante una comprensión de la historia e importancia de ciertos eventos, personas y objetos asociados al sitio visitado. Esto se explica al hacer uso de ejemplos y comparaciones para interpretar este universo poco conocido por el visitante, por lo que resulta significativo hacer referencia a sucesos relacionados a la vida de sus visitantes e intentar dar énfasis a las conexiones y minimizar, de este modo, los efectos de desconocimiento ante una situación determinada.

El guidismo turístico se reconoce como un tipo de acto comunicativo. Sin embargo, presenta un modelo de formación que puede manifestarse de manera inconstante según la ciudad, sitios o cosas que se presentan al grupo. El investigador alemán Müller-Jacquier (2017) afirma que este tipo de guidismo (...) *“está siempre vinculado a la comunicación hacia el servicio; es decir, los miembros del grupo pagan por el proceso durante el cual el guía brinda conocimientos sobre ciertas áreas. El guía intenta mediar en las acciones de explicación para que los miembros del grupo entiendan los procesos”*.

De acuerdo con el investigador Bachmann (2017), el guidismo turístico se considera también multicultural: *“Al menos dos culturas diferentes se encuentran casi siempre en una dirección: uno orienta su cultura para que como guía realice la función de experto, mientras su contraparte asimila al otro en su cultura como receptor”*. Según el grado de divergencias culturales, el guía debe hacer uso de idiomas y competencias culturales diferentes y asimilar que un acompañamiento no se concibe de manera idéntica para un

grupo de hispanohablantes que para un grupo germano parlante, aun cuando los mismos objetos sean observados e interpretados en los mismos sitios.

La interacción analizada y ejemplificada por el investigador Schmitt (1997) entre un grupo de turistas alemanes y una guía polaca permite la mediación cultural exitosa determinada por las condiciones manifiestas en la tarea interactiva de todo participante para clarificar y mostrar recíprocamente cuáles requisitos previos para la mediación cultural se da en absoluto. Existen tareas que serán procesadas principalmente por el mediador de las que los destinatarios son responsables.

El análisis de este autor muestra que un receptor carente o inadecuado puede llevar al fracaso de la interacción intercultural y podría conducir a la consolidación de estereotipos nacionales. Sin embargo, sólo se prueba esta alusión sobre la base de los comentarios de la guía y por los informes de los turistas y no en base a los lugares existentes en que se pone de manifiesto la negociación explícita del significado, es decir, en los lugares donde turistas y guías interactúan recíprocamente durante el intercambio comunicativo.

El tipo de interacción comunicativa es por consiguiente dependiente de las realidades culturales y contextuales y puede acarrear también problemas comunicativos. De acuerdo con Pedroso (2001), *“el repertorio de los tipos de interacción comunicativa varía de acuerdo a cada cultura en cuestión”*.

Las soluciones a problemas comunicativos dentro de una cultura no necesitan corresponder a las soluciones en la otra cultura. Además, un problema comunicativo específico puede verse como algo habitual dentro de una cultura, mientras el mismo problema emerge en otra cultura como algo inusual.

Resultados y discusión.

La interculturalidad es hoy, sin dudas, una propuesta polémica, en tanto que ésta propone el diálogo y la negociación como estrategias que logren, por un lado, la preservación de la identidad cultural y lo “originario” y por el otro, que nutran de nuevos conocimientos y elementos culturales a los sujetos interactuantes en la diferencia. Los turistas que provienen de países y territorios diferentes intentan familiarizarse con prácticas sociales y culturales, experiencias y acondicionar sus hábitos de forma explícita o implícitamente a los modelos establecidos que les llegan mediante la comunicación e interpretación. En este instante puede originarse un enriquecimiento mutuo o se puede poner en peligro la cooperación al derivarse en el arrastre de actitudes estereotípicas hasta desarrollar una conducta aprensiva y alarmante. La competencia intercultural de un guía ejerce un efecto positivo en la satisfacción de los visitantes al contribuir en la calidad de la experiencia intercultural durante su viaje.

La interpretación del patrimonio constituye uno de los ejes claves de los desafíos que el turismo tiene en la actualidad, tanto en la generación de nuevos productos, como en la preservación de elementos que ya están en el mercado, porque los recursos turísticos pertenecen al patrimonio común de la humanidad y las comunidades en cuyo territorio se encuentran, una cuestión de suma importancia al valorar el papel del guía para la conservación del patrimonio para las generaciones presentes y futuras.

El patrimonio se considera clave en la capacidad de construcción de la cultura, en la medida que posibilita verificar las actitudes, comportamientos y valores implícitos o adjudicados de la producción cultural a través del tiempo. Por tanto unas de las actividades esenciales de nuestros guías se centra en ayudar a sus clientes a comprender, apreciar, cuidar, preservar e interpretar el patrimonio cultural y natural en una zona, una región, localidad o país.

La singularidad de este estudio, desde el punto de vista científico se concreta en su objetivo de describir el rediseño de un entrenamiento a convertirse en un efectivo medio de enseñanza, en función de la superación de los estudiantes y encaminado al desarrollo de su competencia intercultural en su desempeño como guías de turismo cubanos, destacando su labor de mediador cultural en la interpretación del patrimonio.

Partiendo de la inexistencia de un producto turístico abarcador que valiéndose de la mediación entre las culturas se centre en la interpretación patrimonial de inmuebles y elementos distintivos tanto de la arquitectura religiosa en el centro histórico habanero, este autor se dio a la tarea de crear un entrenamiento cultural enfocado, específicamente, a la profesión del guía de determinadas agencias de viajes que comercializan recorridos religiosos dentro de su paquete de productos. Cabe señalar que, aunque existen programas de recorrido religioso, en ocasiones, los guías no cuentan con el dominio lingüístico ni de conocimientos específicos para hacerle frente a esta tarea. Es por esta razón que se destaca el rediseño de un entrenamiento para el desarrollo de la comunicación intercultural, enfocado en la mediación e interpretación de nuestro patrimonio.

En Junio de 2009 el autor de este trabajo creó compendio para el aprendizaje del idioma alemán con fines específicos Arquitectura Religiosa en La Habana, destinado a satisfacer las necesidades de los profesores de turismo a cargo de la formación idiomática o de postgrado en lengua alemana para guías de turismo y otras profesiones vinculadas al tema. Con el interés de ampliar el uso y posibilitar mayor acceso de interesados se desarrolla un nuevo proyecto, denominado Huella de la vidriería y la arquitectura religiosas en La Habana. Éste se asentará en un entrenamiento y adoptará el aprendizaje a distancia con la instrucción en el aula para adaptarse a las necesidades de los estudiantes de la Licenciatura de Turismo y otros posibles participantes desde el sector turístico como son los guías turísticos y los profesionales del departamento de relaciones públicas y los comerciales y especialistas en promoción del sector.

El entrenamiento será concebido para el auto-aprendizaje y comprenderá un conjunto de actividades y textos, que tienen su base en el enfoque modular. Asimismo, se encaminará a desarrollar en los estudiantes la competencia comunicativa y contribuir a incrementar su acervo cultural. Con este fin se considerarán sus conocimientos en lo referente a informaciones socioculturales propias de nuestro país para lograr un intercambio eficaz.

Los objetivos se centran en satisfacer las necesidades de formación y/o superación de estudiantes de la Licenciatura de Turismo e interesados y contribuir a la promoción especializada sobre nuestra arquitectura religiosa. El entrenamiento estará conformado por las unidades didácticas (Huella de la vidriería eclesiástica en La Habana y Arquitectura religiosa en La Habana), que construirán un diálogo con el estudiante mediante una exposición teórico-práctica relacionada con cada tema desarrollado.

La composición del entrenamiento comprenderá el conocimiento general de la Arquitectura de La Habana en la Colonia y de la primera mitad del siglo XX; además, se incluyen dos recorridos para comprender y aprender a apreciar la vidriera eclesiástica y culmina con un recorrido, donde el estudiante pondrá en práctica todo ese contenido aprendido, mediante actividades que van desde la ejercitación guiada a la simulación libre.

Desde el punto de vista metodológico, se asume el paradigma cualitativo. Mediante el método análisis-síntesis se estudiaron de forma exhaustiva los programas y planes de estudio vigentes en el idioma con fines específicos en el sector del turismo cubano; además de otras propuestas de capacitación profesional, orientaciones metodológicas y otros presupuestos teóricos. El método modelación permitió la transferencia de modelos para organizar las actividades que integrarán el entrenamiento a rediseñar. Con relación a los métodos empíricos, se utilizó el análisis documental que posibilitó profundizar en la literatura científica sobre el tema de investigación. Se empleará el Criterio de Expertos para la consulta a especialistas, recopilar sus experiencias acumuladas sobre el tema, dadas sus vivencias profesionales en los cursos de formación del turismo.

Conclusiones.

- Las reflexiones expuestas han preparado un armazón conceptual para valorar la competencia intercultural de nuestros guías de turismo, al hacer uso de la mediación e interpretación en el contexto turístico. El armazón que se desea perfilar sugiere que una combinación de estos factores determinará el nivel de comprensión de los visitantes y su satisfacción ante la experiencia intercultural en el recorrido guiado.
- El papel del guía es meritorio para el desarrollo del patrimonio turístico de un destino determinado. Su interpretación en el ámbito del turismo es una actividad que ha tenido un importante desarrollo, que debe partir de estrategias de

- comunicación intercultural y planes de interpretación que conlleven a una eficiente conservación del mismo.
- Sobre la base de las experiencias recogidas y la aplicación de los métodos descritos, se concluye que este entrenamiento debería diseñarse e implementarse para mejorar sus habilidades en determinadas situaciones interculturales. La caracterización del entrenamiento a distancia, de conjunto con sus dos componentes, las indicaciones metodológicas y el sistema de evaluación asumido deben contribuir al desarrollo gradual de estrategias basadas en el diálogo intercultural, mediante el empleo de la lengua extranjera.
 - El rediseño del entrenamiento es factible para fomentar la mediación de situaciones, con el esbozo de las razones siguientes: El guía de turismo, si no tiene formación universitaria en la lengua extranjera, desconoce aspectos de la cultura meta. Es necesario considerar las vivencias del quehacer de estos futuros profesionales y suplir carencias de los estudiantes sobre el conocimiento de su propia cultura e incorporará actividades para el trabajo en grupo, tal como se considera el desempeño diario del profesional guía de turismo.
 - El rediseño de *Huella de la vidriería y la arquitectura religiosas* en La Habana pretende lograr mayor atención e interés de nuestros estudiantes por aspectos de nuestra cultura, contribuir a su formación general integral, no solamente vinculada a los conocimientos idiomáticos sino también brindar nuevos conocimientos a los profesores e interesados. Además de despertar el interés a determinadas AAVV en la creación de recorridos más concretos y aportar nuevos recorridos turísticos.
 - Asimismo, este proyecto pudiera contribuir a su inclusión en los programas de formación o como asignatura optativa en la Licenciatura en Turismo, en las escuelas de turismo y de otras instituciones interesadas, donde no existe un programa de la especialidad que comprenda el difícil y a la vez interesante contenido de la arquitectura religiosa.
 - Como recomendación de este estudio se señala el estudio de las diferencias culturales de los distintos representantes de los mercados más asiduos a este producto. Dada la escasez de exploraciones en este área, el entrenamiento deberá demostrar utilidad al captar un buen entendiendo de la experiencia intercultural durante un recorrido turístico y del papel del guía en esa experiencia.
 - *Huella de la vidriería y la arquitectura religiosas* en La Habana puede contribuir a crear otros entrenamientos a distancia y sus materiales didácticos en soporte digital para desarrollar la competencia intercultural en los profesionales de este contexto de formación y/o superación posgraduada del turismo cubano. Se podrá considerar como punto de referencia y como fuente de información, en cuanto al modo de abordar las actividades para el aprendizaje a distancia. Contribuirá a ampliar los conocimientos culturales de los estudiantes de la Licenciatura en Turismo y se podrá aplicar en instituciones cubanas de nivel superior dedicadas a

la capacitación de los guías de turismo.

Referencias bibliográficas.

- Bachmann, S. (2017). Bericht über das Arbeitstreffen. En: Fortbildung für Fortbilder- interkulturelles Lernen und Landeskunde in den Seminaren des Goethe-Instituts, Ed. Goethe-Institut, Múnich, Alemania.
- Böhm, S. (2014). ¿Cómo llevar a cabo un diálogo intercultural con alumnos de una sola cultura? Revista Reencuentro 47 Análisis de problemas universitarios, UNAM Xochimilco, México.
- Brito, M. (2000). Apuntes para los Guías de Turismo. Revista Ediciones Balcón, EAEHT, La Habana, [en línea]. 26 (25-37): 1. [Consulta: 12 de febrero de 2019].
- Brito, M. et al. (2006). Técnicas de guiar e Interpretación Patrimonial. Revista Ediciones Balcón, EAEHT, La Habana.
- Costa, M., Ravetto, M. (2018). Asymmetries and adaptation in guided tours with German as a foreign language. En: Linguistic insights, Edit. Brill Editions, Amsterdam, Países Bajos.
- Fernández, G., Ramos, A. (2004). El patrimonio histórico-cultural revalorizado en el marco de un desarrollo sustentable del turismo, Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires, Argentina. Disponible en: <http://www.naya.org.ar/turismo/>.
- Held, G. (2019). Destinationswerbung: Zur Image-Konstruktion von touristischen Räumen durch multimodale Inszenierung von Identitätsmarkern. Zeitschrift für Tourismuswissenschaft 11, Alemania (149–174). [Consulta: 30 de abril de 2019]. Disponible en: <https://doi.org/10.1515/tw-2019-0008>
- Katan, D. (1997). En: TORRES, H. El Desarrollo de la Competencia Comunicativa Intercultural de los Estudiantes de la Licenciatura en Inglés con Segunda Lengua Extranjera a través del Curso Panorama Histórico-Cultural de los EEUU. Tesis (en opción al grado de Doctor en Filología), 2003, Facultad de Lenguas Extranjeras, Universidad de La Habana.
- Morales, A. (2016). Concepción didáctico-metodológica para el desarrollo de la competencia intercultural en los guías de turismo de alemán. Tesis (en opción al grado de Doctor en Ciencias Filológicas), Facultad de Lenguas Extranjeras, Universidad de La Habana.

- Müller-Jacquier, B. (2017). Germany as a Foreign Culture: Mediation Processes in Touristic Tours Intercultural Communication, RiK Editions, Alemania. [Consulta: 26 de noviembre de 2018]. Disponible en: <http://www.interculture-journal.com/index.php/icj/issue/download/41/12>
- Pedroso, I. (2001). El Guía de turismo: Principal Agente de Información en un Destino Turístico. Compilación 2001, Escuela de Hotelería y Turismo de Camagüey, Cuba.
- Pérez, L. et al (2006). Investigación Pedagógica. En: Revista Medisur, No. 4(1). Disponible en: www.monografias.com/trabajos13/mercado/mercado.shtml Acceso: septiembre, 2014.
- Schmitt, R. (1997). "Ich werde sie sehen lassen" oder: über Möglichkeiten und Grenzen der Kulturvermittlung. Edit. Narr. Tübingen, Alemania.
- Tellería, M. (2001). Las competencias laborales: una nueva dinámica para formación en la empresa. Revista Apuntes No. 5. Balcón, (18-25). EAEHT, La Habana. Duffus,

El artículo que se publica es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Explorador Digital**.



El artículo queda en propiedad de la revista y, por tanto, su publicación parcial y/o total en otro medio tiene que ser autorizado por el director de la **Revista Explorador Digital**.

