

**Diagnóstico de la formación de la competencia cultural en estudiantes de  
Licenciatura en Turismo de la Universidad de La Habana**

*Diagnosis of the development of cultural competence in Tourism University  
students at the University of Havana*

Yoanna Martín Zamora<sup>1\*</sup> <https://orcid.org/0009-0009-2080-9425>

Yaneisy González Espino<sup>2</sup> <https://orcid.org/0000-0002-3295-6627>

Clemente Hugo Ramírez Frías<sup>1</sup> <https://orcid.org/0000-0003-2133-3392>

<sup>1</sup>Facultad de Turismo. Universidad de La Habana.

<sup>2</sup>Centro de Estudios para el Perfeccionamiento de la Educación Superior, Universidad de La Habana.

\*Autor para la correspondencia: [yoannamartin114@gmail.com](mailto:yoannamartin114@gmail.com)

**RESUMEN**

La tendencia actual del turismo en Cuba, muestra a un cliente motivado por la cultura y el patrimonio, lo que demanda de una formación profesional concebida para gestionar el destino turístico cultural. También, al graduarse se inserta en un mundo laboral, evaluado por un perfil de cargo basado en competencias. Esto lleva a concebir el diseño de una propuesta metodológica desde el proceso enseñanza aprendizaje de la carrera Licenciatura en Turismo, para lo que resulta necesario caracterizar el estado actual de la formación de la competencia cultural en estos estudiantes en la Universidad de La Habana. El propósito de este artículo es diagnosticar la formación de esta competencia en una muestra de tercer año del curso regular diurno a partir del impacto de la asignatura Patrimonio Cultural de Cuba, que se imparte en el segundo año.

**Palabras clave:** diagnóstico, formación, competencia cultural, Licenciatura en Turismo.

## **ABSTRACT**

*The current trend in tourism in Cuba shows a customer motivated by culture and heritage, which demands a professional training designed to manage a cultural tourist destination. Upon graduation, they enter into a job market evaluated by a competency-based job profile. This leads to the conception of a methodological proposal from the teaching-learning process of the Bachelor's Degree in Tourism. Therefore, it is necessary to characterize the current state of cultural competency training in these students at the University of Havana. The purpose of this article is to diagnose the formation of this competency in a sample of third-year students in the day regular course based on the impact of the subject Cultural Heritage of Cuba, which is taught in the second year.*

**Key words:** *diagnosis, training, cultural competence, High Tourisms studies.*

Recibido: 12/5/2023

Aprobado: 10/10/2023

## **INTRODUCCIÓN**

El profesional que se forma hoy en las universidades, además de poseer los conocimientos de su profesión, debe ser competente para responder a las exigencias de su tiempo. En ese sentido, un aspecto a considerar es que el profesional que se forma en las universidades cubanas debe adquirir competencias que le faciliten el ejercicio de su profesión. Dentro de estas competencias se encuentra la competencia cultural. Esta fue definida por vez primera por (Lusting, 2021) que desarrolló un modelo sobre la capacidad de una persona para interactuar y comunicarse efectivamente con individuos de diferentes culturas. La misma incluye el conocimiento y la comprensión de las costumbres, valores y creencias de

diferentes grupos culturales, así como la habilidad para adaptarse y responder de manera adecuada en situaciones interculturales.

Para el licenciado en Turismo, poseer esta competencia es de vital importancia debido a que el turismo hoy es considerado como una industria global que atrae a millones de personas de diferentes partes del mundo.

Los viajeros y excursionistas de hoy llegan a los destinos con diferentes antecedentes culturales, y es crucial que los profesionales del turismo sepan apreciar y entender esas diferencias para poder ofertar no solo un servicio de calidad, sino también productos turísticos que satisfagan las demandas de un mercado cultural en expansión.

Una adecuada formación de la competencia cultural en el licenciado en Turismo le permitirá comprender adecuadamente y respetar las normas culturales de los clientes, adaptarse a los diferentes estilos de comunicación, siendo consciente de las diferencias en el lenguaje corporal, el tono de voz y el uso del lenguaje, así como ofrecer productos y servicios personalizados que respondan a las expectativas de los clientes. Esto contribuye a la satisfacción y fidelidad de los mismos, además de evitar malentendidos y conflictos culturales.

Es por eso, que un diagnóstico adecuado de su formación permitirá identificar fortalezas y debilidades de un individuo o grupo en términos de su capacidad para interactuar y comunicarse efectivamente con personas de diferentes culturas. Lo que proporciona una base sólida para el desarrollo de estrategias de mejora y capacitación en áreas específicas. Además de ayudar a establecer metas y objetivos realistas para el desarrollo de la competencia cultural. El comprender las áreas en las que existen brechas de formación permitirá trazar alternativas metodológicas que desde lo curricular permitan superar estas necesidades específicas.

Asimismo, esto asegurará que los esfuerzos en su formación sean efectivos y se enfoquen en los aspectos más relevantes de cada individuo o grupo. El adecuado diagnóstico permitirá evaluar el progreso y la formación de la competencia cultural a partir de los cambios en el conocimiento, la comprensión y las habilidades interculturales y además el impacto que en este sentido tiene la metodología empleada. Esto proporcionará una retroalimentación valiosa para ajustar y mejorar el programa de formación en el futuro.

Para la evaluación de la competencia cultural se propone la aplicación de diferentes métodos y herramientas de investigación tales como entrevistas, cuestionarios, observaciones directas o pruebas de habilidades interculturales, teniendo en cuenta las características del grupo estudiado.

Este trabajo es el resultado de una investigación que se propuso diagnosticar la formación de la competencia cultural en estudiantes de tercer año del curso regular diurno de Licenciatura en Turismo de la Universidad de La Habana, a partir del impacto de la asignatura Patrimonio Cultural de Cuba, que se imparte en el segundo año de la carrera.

## **DESARROLLO**

### **La formación de la competencia cultural en la educación superior en Turismo**

La formación de nivel superior en el turismo cubano ha pasado por, al menos, tres momentos trascendentes. El primero, cuando se fundó la carrera de Economía del Turismo en Matanzas, en 1978. El segundo, cuando se inscribió la Licenciatura en Gestión Hotelera en 1986. Y el tercero, el lapso que media entre 1996 y lo que va del siglo XXI, donde primeramente se priorizó la enseñanza posgraduada y luego se aprobó el inicio de la nueva carrera de Licenciatura en Turismo.

El objetivo central de la carrera es formar un profesional con preparación integral, de gran sensibilidad revolucionaria y altos valores de humanismo y solidaridad, de manera tal que le permitan gestionar servicios de excelencia, eficaces y eficientes que, como productos turísticos, se desarrollan en las actividades del turismo, los viajes y la hospitalidad.

Dentro de las principales competencias exigidas para este profesional se encuentran: gestionar las actividades de turismo y viajes, por una parte, y las actividades de hospitalidad por la otra, para poder atender el contenido esencial de la carrera, a saber, el estudio del conjunto de fenómenos y relaciones económicas, psicosociológicas, culturales y medioambientales que se generan entre los viajeros y las entidades vinculadas a los viajes desde el lugar emisor, las entidades proveedoras de servicios y productos en el lugar de

destino, los gobiernos de los lugares emisores y receptores, así como las comunidades locales de acogida, con motivo del viaje y estancia de visitantes temporales en un destino diferente a su lugar de residencia habitual.

Esta carrera tiene un carácter transdisciplinar con una visión horizontal de las ciencias que se aplican. Por ello, en su concepción general, el Plan de Estudios hace énfasis en objetivos y contenidos no atendidos directamente por otras carreras existentes en el país, mostrando su especificidad en relación con ellas y ofreciendo así la relativa independencia de la misma.

El Plan de Estudios “E” de la Carrera de Turismo de la República de Cuba explica que los estudios realizados y las experiencias aportadas, muestran un diseño curricular y un conjunto de programas que definen en su estructura los componentes esenciales del plan vigente. Ello parte de los diferentes ciclos de aplicación de los diseños anteriores de la especialidad y la evaluación realizada por la actual Comisión de Carrera. Se resaltan aspectos que abarcan las actividades turísticas y de hospitalidad (MES, 2017).

Dentro del currículo básico de formación del futuro licenciado en Turismo se encuentra la asignatura Patrimonio Cultural de Cuba, que se imparte en el segundo año de la carrera. Esta asignatura contribuye, fundamentalmente, a la formación de valores como el patriotismo, el humanismo y la justicia, así como a la formación de otros valores como la responsabilidad, la solidaridad y la dignidad.

La asignatura, a través de la docencia contribuye además a fomentar la identidad nacional. Por sus características es la asignatura que forma, de manera preferente, la competencia cultural en los estudiantes, unida a otras que conforman su Plan de Estudio y que también contribuyen a su perfeccionamiento y desarrollo. Se evalúa mediante los seminarios indicados, recorridos patrimoniales con carácter local y comunitario y un trabajo extraclase final con carácter integrador con la asignatura Geografía Turística y Patrimonio Natural.

Autores como (Zabala y Arnau, 2014) enuncian tres factores que propician la entrada de una enseñanza basada en competencias en las instituciones de educación superior: los cambios en las propias universidades; la mayor presión social sobre la necesaria funcionalidad de los aprendizajes, y referente a la función social de la enseñanza, formar en

todas las capacidades del ser humano con el fin de dar respuesta a los problemas que depara la vida.

El abordaje de estos tópicos, unido a la acción conjunta de las restantes asignaturas tributa al fin supremo de formar las siguientes habilidades en los estudiantes:

- Conocer profundamente la cultura nacional para una efectiva formación profesional e inserción en las diferentes formas del trabajo a desarrollar en el sector del turismo.
- Evaluar e impulsar la presencia de lo mejor de la cultura nacional, de lo más legítimo de la tradición cultural de Cuba en el diseño de los productos turísticos.
- Aplicar el razonamiento propio -lógico y dialéctico- a cada una de las problemáticas que se presentan en el desarrollo de la Cultura de Cuba, en cada uno de sus períodos.
- Valorar e interpretar debidamente el patrimonio.
- Dominar la profunda relación existente entre el patrimonio, el turismo y el desarrollo local.
- Elaborar medidas que contribuyan a la conservación del patrimonio.
- Participar en la implementación de expresiones culturales y medio ambientales en las actividades turísticas.
- Planificar, organizar, gestionar operativamente y controlar actividades de los productos turísticos, considerando las raíces y tradiciones de la Cultura Cubana.
- Reelaborar y asimilar críticamente los sistemas de conocimientos de la asignatura y su relación con otras disciplinas de la especialidad.

Si bien el programa de Patrimonio cultural de Cuba está diseñado por habilidades, teniendo en cuenta las características generales e indicaciones para la confección del Plan E, brinda la posibilidad desde el análisis de cada uno de sus contenidos de trabajar la formación de la competencia cultural.

La formación por competencias está concebida dentro del Sistema de Gestión Integrada de Capital Humano (ONN, 2007) y se implementa en las organizaciones empresariales cubanas a partir de la NC- 3000:07. ONN, 2007 y es asumida por el sector del turismo

principal empleador de los estudiantes estableciendo los requisitos que deben cumplirse, relacionado con los nueve módulos que componen el modelo cubano.

Las competencias laborales expresión del desempeño laboral superior y medida para la evaluación por parte de los empleadores se encuentra definida dentro de la NC 3000:07, Apartados 3.23 y 3.67.

Por lo que los autores consideran que es contradictorio que los actuales planes de estudio para la educación superior se diseñen aún por resoluciones establecidas, a partir de habilidades. En ese sentido y teniendo en cuenta el enfoque asumido por los empleadores, para este estudio se considera que no satisface de manera adecuada las necesidades de formación de los futuros profesionales en el caso que se analiza del turismo. Esta es la razón que lleva a concebir la necesidad del diseño de una propuesta metodológica para la formación de la competencia cultural y que precisa de un diagnóstico para caracterizar su estado actual.

Autores como Such Devesa (2009), Campos Cardoso et al., (2019) y Álvarez (2020) han investigado sobre la formación de la competencia cultural en la educación superior, específicamente en los profesionales del turismo. Ofrecen diferentes perspectivas y propuestas para la formación de esta competencia, con herramientas y recursos útiles tanto para los docentes como para los estudiantes de este perfil.

En ese sentido, desde el contexto educativo cubano se proponen pautas para el diagnóstico de la formación de competencias y propuestas de estrategias para este fin (Ortega y Febles, 2016; Mirás y García, 2017), que tienen en cuenta aspectos tales como: el aprendizaje y el conocimiento con una mirada desde la diversidad, la capacidad para adquirir conocimientos críticos, la influencia del ambiente social, la actualización del conocimiento y la capacidad del sujeto para la toma de decisiones. Además, se presenta una estrategia basada en principios que tienen como base la formación de competencias basadas en el aprendizaje en equipos, la inclusión y el desarrollo de mapas conceptuales, los cuales sirvieron de guía metodológica para la elaboración del diagnóstico de la formación de la competencia cultural.

El concepto de competencia cultural asumido para esta investigación es el definido por Gotay (2017), a partir de investigaciones de Martín (2011), quien denomina competencia cultural al

conjunto de conocimientos, procedimientos, destrezas y actitudes combinadas, en relación directa con el ejercicio de la actividad cultural. Son coordinadas e integradas en la acción necesaria para un adecuado desarrollo profesional, especialmente en el marco de la Cultura. Se consolidan en el proceso de formación del estudiante en la Educación Superior, para insertarse efectivamente en el universo laboral, con una amplia cultura general integral. (Martín, 2011, p. 19).

## **METODOLOGÍA EMPLEADA PARA EL DIAGNÓSTICO**

Se realizó una investigación que se enfocó en los estudiantes de tercer año del curso diurno de la carrera de Turismo, del período 2020-2021. Para alcanzar un mayor nivel de profundidad, se seleccionó rigurosamente una muestra de 54 % de la población de 113 estudiantes, mediante la fórmula de cálculo de muestra. Se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, que estuvo determinado por el interés del Vicedecanato de Formación y la profesora principal de la asignatura Patrimonio Cultural de Cuba, en realizar el estudio en los estudiantes del segundo año de la carrera, puesto que es donde se imparte dicha materia. La muestra estudiada asciende a 62 estudiantes.

Para evaluar la formación de la competencia cultural se tuvieron en cuenta las dimensiones fundamentales para medir su formación, la cual, según los autores consultados, son:

1. Apertura a experiencias nuevas: señala flexibilidad y apertura a experiencias novedosas y personas con bagajes diferentes del propio, relacionada con el contacto intercultural.
2. Autonomía e independencia: características personales que no dependen del entorno para afirmar su identidad, ni para tomar decisiones. Tienen, en general, un fuerte sentimiento de quiénes son, hacia dónde van, cuáles son sus valores y sus proyectos.



3. Aceptación de la diversidad cultural: es actitudinal, evalúa la aceptación de patrones culturales diversos, el contacto con minorías raciales, étnicas, religiosas, personas de otros países, etc. Es etnorrelativa; en ella las personas pueden descentrarse de su propia cultura e interactuar con los demás sin inconvenientes en un contexto cultural que no sea el propio.

En virtud de la bibliografía revisada, se decidió agregar algunas dimensiones que Lucia y Lepsinger (1999) citan como relevantes para el contacto intercultural, básico para los estudiantes de Licenciatura en Turismo y que no habían sido tomadas en cuenta en los criterios anteriormente señalados:

1. Estabilidad emocional: aquellas personas más estables emocionalmente resultarían más resilientes al estrés derivado del contexto cultural diverso.
2. Resiliencia: las personas más resilientes frente al estrés aculturativo resultarían más efectivas para la realización de la tarea que tienen que desenvolver en un contexto cultural poco familiar
3. Vínculos y empatía: las personas que resultan hábiles para el manejo de las relaciones personales y que son más empáticas resultarían especialmente aptas para el contacto intercultural.
4. Flexibilidad: entendida como la capacidad de adaptación en contraposición a la rigidez para hacer frente a un contexto cultural diverso.

En esta investigación ha sido empleado el método Delphi como técnica para determinar y validar la propuesta de competencia cultural, durante la formación del estudiante del curso regular diurno en la carrera Turismo. Para la selección de los expertos, se calculó el coeficiente de experticia donde se estudiaron los indicadores que deben medirse a la hora de considerarlos expertos en el tema investigado. Se constituyeron los expertos, y de forma individual, cada uno emitió su criterio, donde se determinó la competencia cultural necesaria en la formación de los estudiantes de segundo año.

Luego de este análisis y teniendo en cuenta la investigación de Gotay (2017) realizada a partir de Martín (2011), se decidió, previa consulta a los expertos, evaluar la competencia cultural. Los indicadores fueron el resultado de un análisis teórico mediante la aplicación de los métodos análisis y síntesis, así como deducción e inducción. Esto sirvió para elaborar los instrumentos con el fin de obtener información sobre el estado actual.

Se utilizó una encuesta inicial que permitió evaluar el desarrollo real de cada una de las dimensiones y sus indicadores de la competencia cultural. Además, se realizó una observación participante durante los recorridos guiados por estudiantes de tercer año, el análisis de los productos de la actividad de los estudiantes (trabajos integradores de alumnos de segundo año del curso anterior). Se aplicó una entrevista a profesores de las asignaturas Patrimonio Cultural de Cuba y Geografía Turística y Patrimonio Natural, así como a profesores de tercer año de Gestión de Destinos y de Agencias de Viajes, para evaluar el desempeño de estos estudiantes en esas asignaturas desde la óptica de la formación de la competencia cultural.

Como resultado de la evaluación y autoevaluación de la competencia cultural en los futuros licenciados en Turismo, mediante las encuestas y otras técnicas aplicadas, se pudo realizar un análisis consistente en determinar la existencia de diferencias significativas o no en las respuestas de los estudiantes de tercer año. Se efectuó el procesamiento estadístico de las medias, y se procedió a la comparación de los datos. El mismo se realizó a través de métodos estadísticos mediante la tabulación simple, técnica empleada para el análisis de los resultados. Como métodos matemáticos se realizaron tablas y gráficos (matrices) y se analizó la información en forma de frecuencias, valores absolutos y porcentajes. Microsoft Excel fue el programa seleccionado como herramienta informática para tabular la información y realizar el análisis de los resultados que la investigación arrojó.

Codificación de los datos para el análisis de la información:

- Escala de evaluación de la formación de la competencia cultural: 5.Totalmente formada. 4. En gran medida. 3. Medianamente. 2. Poco. 1. Nada.
- Promedio de asimilación de la competencia cultural: 5.Totalmente formada. 4. En gran medida. 3. Medianamente. 2. Poco. 1. Nada.

## **PRINCIPALES RESULTADOS**

La media de importancia de la competencia cultural para tercer año es de 4,15, mientras que el valor modal resulta ser 5.

La media de importancia más alta corresponde a la competencia 2, comprender el lugar que ocupa la cultura cubana en el sistema de la ideología, con valor de 4,88. El resto de las medias varía hasta 4,32 de importancia promedio, límite donde las competencias tienen ponderaciones por encima del promedio general obtenido, excepto 4, que representan el 23,52 %. Solo una de estas últimas es inferior a 4 y alcanza el valor mínimo promedio de importancia de 3,96. Tales resultados demuestran que los estudiantes de tercer año consideran mediana-altamente importante la competencia cultural.

El promedio de asimilación de la competencia cultural por parte de los estudiantes de tercero es de 3,40, quedando 10 dimensiones de un total de 17 por encima de esa media, lo que representa el 58,82 %. El valor ideal de asimilación es 5, en cambio, el resultado modal es 3. La competencia Comprender el lugar que ocupa la cultura cubana en el sistema de la ideología es la que alcanzó el máximo valor de asimilación, con 4,19. Ello evidencia que realmente la asimilación de la competencia cultural por parte de los estudiantes de tercer año es baja-media.

La media de asimilación queda por debajo de la media de importancia en 0,75 centésimas, para un 18,07 %. La diferencia del máximo promedio de importancia con el de asimilación es de 0,69, que representa un 14,13 %. El mínimo promedio de importancia excede en 1,62 a su homólogo en la asimilación, equivalente al 40,90 %. Al considerar estos valores para tercer año, se observa que sus diferencias porcentuales no son altas, más evidencian la existencia de brechas significativas entre las competencias que deben desarrollar y cuánto las poseen y hacen uso de ellas. Al comparar las modas, 5 para la importancia, y 3 para la asimilación, es posible apreciar que es baja-media la asimilación, demostrando claramente que hay brechas en la formación de la competencia cultural.

Las medias obtenidas del procesamiento de los resultados de los estudiantes de este año demuestran que, en la mayoría, presentan los valores más bajos de importancia y asimilación de la competencia. Luego, se concluye de forma parcial que el indicador de la competencia cultural de mayor presencia está relacionado con las características de las habilidades funcionales básicas y específicas contenidas por las asignaturas que ya han recibido del Plan de Estudios, y con el modo en que se ha desarrollado su formación académica.

### **Análisis de las asignaturas recibidas**

Los estudiantes de tercer año de carrera han recibido materias como Panorama de la Historia Universal, Historia de Cuba, Filosofía y Sociedad, Patrimonio Cultural de Cuba, Servicios y Procesos, Estadística, Dirección y Estrategia, Gestión de Recursos de Información Turística, Modalidades Turísticas, Gestión de Recursos Humanos, Geografía Turística y Patrimonio Natural, Gestión de Destinos Turísticos, Gestión de la Calidad, Gestión de Alojamientos, Gestión de la Restauración, entre otras. Todas estas asignaturas sumadas a la realización de las prácticas preprofesionales sistemáticas, aportan a los futuros licenciados un conocimiento superior de la actividad turística.

Aunque están por encima de la media de asimilación como resultante del análisis de la muestra de tercer año, es baja-media la asimilación. Las asignaturas Patrimonio Cultural de Cuba, Gestión de Destinos Turísticos, Modalidades Turísticas y Dirección y Estrategia son las que más peso tienen en la formación de esta competencia. Esencialmente Patrimonio Cultural de Cuba, impartida en el segundo año, ofrece a los estudiantes recorridos por museos, las plazas históricas y otros centros de interés cultural de la ciudad. También vincula a los universitarios con proyectos comunitarios que, en su mayoría, son parte de productos turísticos.

No obstante, para los estudiantes, recorrer indistintamente los lugares donde se desarrolla el turismo cultural, como motivo esencial de la visita de turistas, tampoco es suficiente para formar la competencia cultural. Por otro lado, la práctica que se relaciona un poco más con

esta competencia es la vinculada a la práctica y desarrollo de actividades desde las comunidades locales que propicien el intercambio intercultural.

Las dimensiones con menor asimilación son reelaborar y asimilar críticamente los sistemas de conocimientos de la asignatura Patrimonio Cultural de Cuba y su relación con otras disciplinas de la especialidad; elaborar medidas que contribuyan a la conservación del patrimonio; identificar y describir, bajo la óptica cultural, todo el desarrollo de Cuba, desde las comunidades precolombinas hasta nuestros días; reconocer y poner en valor turístico los proyectos socioculturales destacables en el panorama nacional desde lo local; aplicar el razonamiento propio –lógico y dialéctico– a cada una de las problemáticas que se presentan en el desarrollo de la cultura cubana, en cada uno de sus períodos; promover y participar en investigaciones interdisciplinarias acerca de la relación cultura-turismo, sobre la base de la especificidad del contexto cubano, así como dominar el marco legal normativo de la política cubana.

La competencia cultural se identifica igualmente con las asignaturas que ya recibieron los estudiantes, especialmente con Patrimonio Cultural de Cuba, y con una habilidad que atañe a la formación universitaria en general: integrar contenidos, áreas del saber, y pensar más crítica y científicamente. Cabe ahondar al respecto que esta competencia hay que trabajarla con mayor fuerza durante el programa académico, pues está refiriendo hacia dónde dirigir la formación, para luego responder a las exigencias laborales en el turismo.

### **Resultados de impacto en la formación de la competencia cultural**

Aspectos medidos en las encuestas alcanzan ponderaciones medias relacionadas con el desarrollo de las prácticas preprofesionales, la docencia y la práctica laboral preparan para gestionar productos turísticos culturales, las actividades docentes se desarrollan sobre la base de tareas y problemas propios de las profesiones turístico-culturales, el tipo de enseñanza recibida. Estos elementos, permiten identificar el origen de las brechas en el desarrollo de la competencia cultural en los estudiantes y, por tanto, evaluar la incidencia de la formación en los mismos.

Además, se trata no solo de evaluar el papel de la formación, sino también, recordar su impacto directo en el sector turístico, al que tributa. Luego, se puede concluir parcialmente que dentro de las dificultades fundamentales que afectan el desarrollo de los estudiantes del tercer año están:

- El poco trabajo con los sistemas de gestión de agencias de viajes que manejan productos turístico-culturales durante el desarrollo de las prácticas pre-profesionales.
- La insuficiente preparación que ofrecen la docencia y la práctica laboral para gestionar productos turísticos.
- El insuficiente desarrollo de las actividades docentes sobre la base de tareas y problemas propios de las profesiones turístico-culturales y una percepción de la enseñanza como esencialmente reproductiva e informativa.

Es notable el peso en la formación académica que posee la práctica preprofesional, donde además se enfrentan dificultades tradicionales como carencia de recursos y falta de atención por parte de los empleadores. La solución de estos problemas adquiere vital importancia por el resultado que puede tener en el desarrollo adecuado de la competencia cultural. En consecuencia, se hace necesario promover una docencia más enriquecedora, que toque los temas medulares de la gestión del turismo cultural, la transmisión de experiencias profesionales y conocimientos relacionados con el contexto actual en que se desarrollan las profesiones turísticas vinculadas directamente a la Cultura.

No obstante, se evidencia la percepción favorable con un valor de medio-alto de la suficiencia de cada uno de los aspectos formativos, de acuerdo a las evaluaciones dadas por los estudiantes en el cuestionario aplicado.

- La forma en que se desarrollan las actividades docentes influye favorablemente en la participación activa, independiente y creativa de los estudiantes en un 80,2 %.
- Durante las prácticas pre-profesionales se logra un vínculo con los problemas básicos de las profesiones turístico-culturales en un 71,6 %.

- Se establece un vínculo entre las actividades docentes, laborales e investigativas en un 81 %.
- La evaluación durante los exámenes se realiza fundamentalmente sobre la base de la solución de los problemas propios de las profesiones turístico-culturales, en un 72,6 %.
- Se logra establecer la integración entre los fundamentos teórico – básicos y las actividades prácticas en su formación en un 74,6 %.
- Las actividades prácticas, en general, influyen de forma significativa en el desarrollo de habilidades propias de las profesiones turístico-culturales, para un 77 %.
- El proceso docente-educativo prepara adecuadamente para la concepción de proyectos conducentes a la satisfacción de sus expectativas profesionales, que es un 75 %.
- Los trabajos de investigación realizados garantizan la aplicación de la metodología de la investigación científica en un 84,8 %, integración de los contenidos en un 82,8 %, vinculación con la práctica profesional para un 74,2 %, interrelación de las asignaturas en un 82,6 %.
- A lo largo de la carrera se orienta acerca de las condiciones reales en las que desarrollaría más tarde su labor profesional, en un 77,2 %.
- Las actividades docentes contribuyen a su formación integral como profesional, en un 85 %; así como la formación recibida revela lo novedoso y perspectivo del campo profesional, en un 81,2 %.

Hasta el momento se han analizado aspectos del proceso de formación que tienen un valor promedio general otorgado por los estudiantes, como medio-alto. No obstante, por no poseer la ponderación de altos valores, evidencian las necesidades de fortalecerlos durante los años de carrera. Requieren de una atención más inmediata y especial los elementos formativos más vinculados directamente con la formación y asimilación por parte de los estudiantes de la competencia cultural.

## **CONCLUSIONES**

La formación de los licenciados en Turismo requiere que estos adquieran la competencia cultural para un adecuado desempeño y atención al visitante, así como para lograr el diseño de productos turísticos que satisfagan las necesidades de los clientes atendiendo a la promoción de lo más auténtico de la cultura nacional.

Un diagnóstico adecuado de la formación de la competencia cultural desde la asignatura Patrimonio cultural de Cuba que se imparte en el segundo año de la carrera de Licenciatura en Turismo en La Universidad de La Habana, permitió determinar brechas en su formación a partir de la aplicación de instrumentos para la evaluación de sus indicadores lo que a su vez posibilita el diseño de una propuesta metodológica, que desde la mencionada asignatura facilite una adecuada formación de la competencia cultural en los estudiantes.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez Fernández, G. J. (2020). *La formación de la competencia cultural, una necesidad para el turismo*. Universidad de Alcalá.
- Campos Cardoso, L. M.; Urbay Rodríguez, M.; y Gallardo López, T. (2019). La competencia intercultural: una exigencia actual en la formación del profesional del turismo. *Revista Varela*, 19 (52), 33-47. Recuperado a partir de [https://revistavarela.uclv.edu.cu/index.php/rv\(article/view/67](https://revistavarela.uclv.edu.cu/index.php/rv(article/view/67)
- Gotay, R. D. (2017). *Estudio de las competencias culturales de los estudiantes de Turismo*. Facultad de Turismo, Universidad de La Habana.
- Lucia, A. y Lepsinger, R. (1999). *The art and science of Competency Models*. Pfeiffer.
- Lusting, M. (2021). *Intercultural Competence*, 7ª ed. Harper College Published.
- Martín, Z. Y. (2011). *Estrategia didáctica para la formación de competencias en la asignatura Historia de Cuba* [tesis de maestría]. ISPJAE.
- MES (2017). *Plan de estudios E, Licenciatura en Turismo*. Ministerio de Educación Superior.



Mirás, G. Y.; y García, G. M. (2017). La competencia educativa del coordinador de año en el contexto de la nueva universidad cubana. *Revista Cubana de Educación Superior*, 36 (1) 127-137.

ONN (2007). *Normas cubanas 2007. 3000\_2007. Sistema de Gestión Integrada de Capital Humano*. Cinterfor.

Ortega Santos, S. C.; y Febles Rodríguez, R. J. (2016). Una estrategia para la formación de competencias blandas desde edades tempranas. *Revista Cubana de Educación Superior*, 35 (2), 11-19.

Such Devesa, M. J. (2009). *Formación en competencia intercultural en el ámbito del turismo*. Asociación Española de Expertos Científicos en el Turismo.

Zabala, A. N.; y Arnau Belmonte, L. (2014). *Métodos para la enseñanza de las competencias*. Editorial Graó Educación.

### **Conflictos de intereses**

Los autores declaran que no existen conflictos de intereses.

### **Contribución de los autores**

Yoana Martín Zamora: análisis, determinación y redacción de los referentes teóricos metodológicos. Identificación de cada referente para el diagnóstico, evaluación de los resultados y su análisis.

Yaneisy González Espino: orientación para el análisis e identificación de los elementos teóricos y metodológicos. Revisión de redacción y orden lógico de los contenidos y análisis de los resultados.

Clemente Hugo Ramírez Frías: revisión de contenidos teóricos metodológicos y redacción.