

**SUM:** AIDA PELAYO

**MUNICIPIO:** CARDENAS

**TITULO:** LA CULTURA TURISTICA EN LOS PROFESIONALES DEL TURISMO.  
ALGUNAS REFLEXIONES

**AUTORA:** ADA M FERNANDEZ GARCIA

## **INTRODUCCION.**

Las economías de las naciones estructuran e insertan su base económica en la diversidad de rasgos y características peculiares de países y comunidades.- El absolutizar la actividad turística a la mera acción económica, sin tener en cuenta su connotación cultural, induce a restarle importancia a esos rasgos que por su significación y presencia contribuyen considerablemente al desarrollo.- Se han de considerar los elementos culturales caracterizadores de las condiciones de existencia del hombre como portador de valores de identidad que sustentan las naciones y los pueblos.

Encauzar al turismo como actividad práctica - material y espiritual- en una sociedad histórico- concreta, permite que se renueven a través de ella, valores de significación societal: económicos, éticos, estéticos, políticos, científicos y morales, que en la medida de su confirmación, reafirman la cultura nacional en cualquier contexto como elemento único, original, propio, auténtico, que fundamenta una legitimidad de los aspectos distintivos e identificables de la sociedad.

Es en este plano donde se señala una de las aristas de la relación **cultura-turismo**.- Y es también en esta relación donde se consolidan procesos culturales, en el que los “otros” que participan en la actividad, ajenas al entorno cultural en que se creó, desarrolló y enriqueció, son capaces de evaluar y valorar “su otra cultura” reafirmando la definición de “su yo”.

La intensión de colocar a la cultura en el lugar que le corresponde en el plano social, estimula al desarrollo del turismo como hecho cultural.

Si la formación de los profesionales del turismo se orienta a la comprensión del entorno socio-cultural, y al conocimiento de su historia, de las leyes y regularidades que provocan los cambios sociales, así como la disposición ético-estética dirigida a la actuación y transformación progresiva de su medio, contribuiría al fomento de una conciencia turística portadora de una cultura universal.- Nos referimos a la cultura turística como portadora del saber diferenciador, el conocimiento consciente y autoregulator de las particularidades del desarrollo social humano.

**Reflexionar sobre la idea de la estructuración y aplicación de una estrategia educativa de desarrollo, donde se signifique el papel y lugar de la cultura, contribuiría a fomentar el proceso de formación socio-cultural de los trabajadores del turismo.**

Poseer una cultura turística permite estar preparado como anfitrión de un turismo variable y diverso sustentado en los conocimientos de una realidad, de una cultura y de los mecanismos que posibilitan su fortalecimiento y consolidación.

En Cuba para lograr un desarrollo con bases sólidas en la actividad turística se acometen acciones orientadas a elevar los niveles de profundización del saber de los profesionales del turismo y garantizar la preservación de la originalidad de los valores que se promueven.

**Perfeccionar el sistema de aprendizaje de los trabajadores, elevaría la calidad de los servicios y se diversificarían las ofertas en la región con iniciativas tendientes a potenciar el turismo.**

Nuestro objetivo se dirige al análisis de la pertinencia y necesidad de la profundización del saber de la cultura, que perfeccione la formación del profesional del turismo y le ofrezca una visión objetiva y reflexiva hacia el mejor desenvolvimiento de su actividad gestora.

Se trata de instruir a estos profesionales sobre los procesos significativos que han ido configurando nuestra cultura enmarcadas en su momento histórico, destacándose algunas expresiones de la cultura artístico, literaria y popular que son muestras de la definición del cubano.

## **DESARROLLO**

El turismo se ha convertido en una de las alternativas viables – económica y ecológica, estética y cultural - para los países en vías de desarrollo por las ventajas que ofrece para el progreso social.

La cultura por su parte, como aspecto inherente al ser social, caracterizadora de su esencia y existencia es una favorable perspectiva para mantener un ritmo estable y ascendente de desarrollo.

Partir de estos postulados permite conjugar la estrecha vinculación existente entre **Cultura y Turismo** cuyo enfoque es alentador para el fomento de la actividad turística en cualquier comunidad social.

Para la ejecución de este proyecto, es menester encontrar vías y métodos de perfeccionamiento y fortalecimiento de la formación socio- cultural del hombre y específicamente la del profesional de la esfera turística .

Existen aún deficiencias en la formación de los profesionales por una inadecuada concepción socio- cultural, por un incorrecto tratamiento en la correlación entre las ciencias técnicas y las ciencias humanísticas durante el proceso de aprendizaje en las diferentes etapas de la enseñanza.

En la formación técnico- profesional y humanística, intervienen activamente: el aprendizaje y la enseñanza ( Ver anexo 1).- El nexo entre ambas lo establece la instrucción ( como potencial de conocimientos adquiridos) y la educación ( como medio de encaminar, dirigir y perfeccionar facultades intelectuales y morales del hombre).- La educación exige de una proyección integral sobre la base de la existencia de una cultura , que en nuestro caso garantiza la formación de una conciencia colectiva e individualizadora, permeada de una concepción científica del mundo. h0aX you are a cheater!

El problema de la educación ha de estar encaminada a actuar sobre la sensibilidad, los afectos y emociones del hombre, para crear patrones de comportamiento y conductuales definitorios de identidades, tanto psicológicas como culturalmente.- Un importante legado del magisterio cubano indica que “ “instruir puede cualquiera, educar sólo quien sea un evangelio vivo”.

La tarea primordial es espiritualizar el trabajo y la vida del hombre, para dignamente materializar su espiritualidad; alcanzar esta meta ha de elevar los niveles de profesionalidad y excelencia del trabajador del sector turístico, en propuestas que persigan fomentar conocimientos y sentimientos nacionales y universales, acrecentar los valores éticos, desarrollar hábitos y habilidades, educar la conducta y el comportamiento para realizar los ideales y aspiraciones sociales.

Esto se lograría con el establecimiento de ¿Una nueva concepción del proceso enseñanza-aprendizaje sobre el lugar de la cultura en la actividad turística,

contribuiría a consolidar la profesionalidad de los trabajadores del sector?, Pensamos que sería viable, pues si a los trabajadores del sector turístico se les encauzara en un efectivo aprendizaje de la cultura ( en su mas amplia acepción), elevarían sus niveles de profesionalidad y excelencia en los servicios y en consecuencia nuestra posición de anfitriones sería óptima para enfrentar un turismo en desarrollo.

### **El cliente y los servicios turísticos.- El lugar de la cultura.**

El turismo es una empresa, que para su conformación y realización, necesita de medios tanto técnico- materiales como humanos.- En este contexto, el turismo es visto como un fenómeno social ligado al desarrollo, no sólo por su fundamentación económica, sino también por su significación socio- cultural.

La actividad turística, es hoy un medidor de prosperidad económica, pero ello lo sustenta las acciones que realizan los individuos serviciadores de calidad, en la que están incluidos aquellos elementos intangibles que expresan en su manifestación, el nivel de profesionalidad distinguible en el desarrollo de la actividad .

Esta actividad como medio de realización del objetivo turístico, no es una simple relación cliente- personal que beneficia necesidades y su cuantificación, nó, es mucho más que eso, porque "... la nobleza del turismo no se encuentra en su capacidad para captar divisas o para generar empleos, sino que fundamentalmente en la opción que demuestra para convertirse en un camino auténtico del desarrollo humano." (2).- A esta actividad, como vía de satisfacción de aspiraciones culturales del cliente, le es imprescindible la acción humana y las particularidades de su carácter.- Como hecho natural, el hombre en sus diligencias brinda consciente o inconscientemente elementos inherentes a su ego cultural.- El individuo que es parte del desarrollo de la actividad turística, contiene en sí mismo estas cualidades del saber, al pertenecer a un pueblo, a una nación que ha desplegado una cultura determinada, por tanto, su comportamiento, su forma de ser, de proyectarse hacia el " otro" es un reflejo de la expresión del "yo" de su cultura que lleva una carga de homogeneidad, diversidad y experiencia como muestra de la realidad de su pasado , presente y futuro.

Como efecto del intercambio cultural que se realiza en el turismo, se desarrolla la capacidad creativa de los inter-actuales, al reafirmar lo más valioso de su acervo mostrándolo de forma diferente a como le ha sido expuesto por otros medios ajenos

al entorno en que se perpetúa otorgándole cierto grado de originalidad sin perder su esencia.

La acción de servir al “otro”, da provecho directa y de forma inversa al “yo”, por la utilidad que encierra, ya que en la misma medida en que se realizan necesidades, se satisfacen intereses.

En este acto de acción y reacción, el elemento mediador lo constituye las **relaciones sociales** de comunicación como intercambio.- Su efectividad demuestra el aporte de autenticidad y variedad que brinda la recepción de la información verazmente argumentada con el comportamiento y eticidad de la actuación humana, siempre que ésta última lleve una carga interesante y atractiva, capaz de crear expectativas, satisfacción, conocimientos y oriente a la participación social transformadora.

La excelencia del servicio turístico que se ofrece se sustenta en el prestigio alcanzado por el modo de conducirse el individuo al tratar de presentar lo más valioso de su cultura sin intentos de imitación, ni de ocultar subrepticamente lo que para la cultura ajena sea negativo o inaceptable, manteniendo las normas de respeto.

La calidad del servicio en este sentido se mide por la eficiencia y optimización, basada en la correspondencia entre el contenido y la forma en que se asiste.- Este conjunto le da valor al producto que se destina a la satisfacción de necesidades humanas.

En la calidad del servicio turístico significativo lugar lo ocupa la cultura, pues ella “... moldea nuestro pensamiento, nuestra imaginación y nuestro comportamiento... es una fuente dinámica de cambio, creatividad y libertad que abre posibilidades de innovación” (3).

Las condiciones de existencia humana permiten dar en su conjunto, en el ejercicio de la actividad, una visión de la expresión cultural del pueblo a que pertenece.

La inter-influencias que se llevan a cabo en el turismo es un acto que se concientiza y toma fuerza en la medida en que podamos discernir y delatar nuestra esencia y conformar imágenes que contribuyan al desarrollo socio- económico de nuestros países.

### **Los niveles de profesionalidad del trabajador del turismo.**

Serviciar al turismo significa conjugar en la praxis lo técnico, lo cultural y lo humanístico estableciendo una estrecha relación entre la cultura tecnológica y la cultura humanística como las ciencias del saber y del saber hacer.

La situación económica en la que se encuentra inmersa Cuba exige de mecanismos idóneos para estimular el desarrollo del turismo.- Se requiere superar las deficiencias en la formación socio- cultural de los profesionales del sector en cuanto a la significación del servicio que brindan, sus funciones y responsabilidades sociales.

Las exigencias sociales en las nuevas condiciones de implicación turística, plantea nuevas y exigentes retos para alcanzar una armonía en el desarrollo cultural.- En las condiciones actuales de globalización, la inteligencia, el conocimiento profundo y la capacidad de actuación son los medios idóneos para lograr los mejores resultados .- Los esfuerzos actuales están encaminados hacia la “masificación de la cultura”, en la búsqueda de nuevas vías de solución a los problemas sociales.- Esta es una tarea que debemos desarrollar a nivel de toda la sociedad teniendo en cuenta las especificidades de cada sector, empresa u institución para el logro de los objetivos y materialización de ideales sociales.

## **CONCLUSIONES**

1. El profesional del turismo debe tener una visión y actitud científica que lo oriente a la acción de su encargo social.- Su preparación y superación le ayuda a realizar cambios donde prime la creatividad en las acciones de transformación y reafirmación de identidades.
2. Una correcta instrucción sobre la cultura en general, brinda a los profesionales del turismo una visión científico- cultural de su entorno, los prepara para reflexionar y dialogar, realizando prácticas de sus experiencias espacio- temporales, vinculándolas con lo que acontece en el marco social laboral.
3. La actualización permanente de los profesionales, les permite participar en el debate actual sobre cuestiones fundamentales relacionadas con sus vivencias en el mundo moderno.

## **BIBLIOGRAFÍA**

1. Cassaus, Víctor.- “Memoria e identidad”, en Revista La Gaceta de Cuba, No. 5, Habana, Editorial UNEAC, 1996.
2. Castro Ruz, Fidel.- “Globalización neoliberal y crisis económica global”, Habana, Editorial Consejo de Estado, 1999.

3. Colectivo de autores.-“ Cuba: Cultura e identidad nacional”, Hab., Edit. UNEAC, 1995.
4. ----- “ ----- .- “ Recursos naturales y turismo”, México, Edit. Limusa , 1983.
5. Dirección nacional de capacitación - Departamento técnico docente.- “Propuesta estratégica para el desarrollo de la capacitación en el Instituto nacional del turismo”, 1990, ( folleto).
6. Documentos de IV y V Congresos del PCC.- Tesis y resoluciones.
7. Getino, Octavio .- “Turismo y desarrollo en América Latina”, México, Edit., Limusa, 1993.
8. Gurría Di- bella, Manuel.- “ Introducción al turismo”, México, Edit., Trillas, 1991.
9. Guanche, Jesús.- “ Procesos etnoculturales en Cuba”, Habana, Edit., Casa, 1997.
- 10.Hart Dávalos, Armando.- “Turismo y cultura”, en De la cultura, Habana, Edit., MINCULT, 1990, ( folleto).
- 11.----- “ ----- .- “ Identidad vs globalización”, en Revista Revolución y cultura, Hab., Edit., MINCULT, 1997.
- 12.Mc Intosh, R.- “ Turismo: planeación, administración y perspectivas”, México, Edit. Limusa, S.A. de C.V., 1993.
- 13.Molina, Sergio.- “ La conceptualización del turismo!, 1991.
- 14.-----“ ----- .- “ Turismo y ecología”, México, Edit., Trillas, 1986.
- 15.Pentón, J. R.- “ La actividad turística”, 1997 ( material mimeografiado).
- 16.Pérez de Cuéllar, Javier.- “ La diversidad creativa”., París, 1996.
- 17.Prieto, Abel.- “ Oficialismo o herejía”?, en Revista Revolución y Cultura, Habana, Edit. MINCULT, 1996 ( enero).
- 18.Revista Correo de la UNESCO, septiembre de 1996.
- 19.Revista Cultura y Más, No. 14, 1991.
- 20.Revista La Gaceta de Cuba, No. 2, 1999.
- 21.Revista Hotelería y Turismo, No. 62, 1997.
- 22.Revista Revolución y Cultura, Mayo, 1997.

*Anexo 1*

**FORMACION**



