**V SIMPOSIO INTERNACIONAL DE ESTUDIOS HUMANÍSTICOS**

**El desarrollo de la competencia intercultural en la enseñanza de lenguas extranjeras como demanda profesional**

***Developing intercultural competence in foreign language teaching as a professional demand***

**Dra. Juana Idania Pérez Morales 1,** **Déborath Sánchez Fernández 2, Ana Karla Hernández Cabrera 3**

1. Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas, Santa Clara, Villa Clara. Cuba. juanap@uclv.edu.cu
2. Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas, Santa Clara, Villa Clara. Cuba. dsfernadez@uclv.cu
3. Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas, Santa Clara, Villa Clara. Cuba. ahcabrera@uclv.cu

**Resumen:**

En un escenario cada vez más multicultural se precisa enseñar lengua y cultura de forma integrada. La lengua es el vehículo de expresión de una cultura diferente a la propia y la tarea del profesor es facilitar la comunicación intercultural desde la comprensión de los propios valores culturales de los alumnos para que comprendan la alteridad que les rodea en su entorno inmediato. La enseñanza del inglés como lengua extranjera supone, por tanto, no solo el desarrollo de las habilidades lingüísticas, sino también el conocimiento intercultural del profesional para su inserción en el mercado laboral. Sin embargo, la cuestión de la integración de los conocimientos teóricos y prácticos respecto a la capacitación intercultural constituye tema de preocupación en el diseño de estos cursos en aras de mejorar la empleabilidad de los graduados. Específicamente, los estudiantes de Lengua Inglesa con segunda lengua extranjera: francés en la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas enfrentan dificultades durante el período de práctica laboral en el sector turístico relacionadas con el conocimiento cultural sobre los países, principales emisores turísticos. Ellos generalmente actúan como guías turísticos, y en su práctica el conocimiento del inglés y el francés conviven intrínsecamente con el elemento intercultural. Este trabajo expone una investigación cuyo objetivo es contribuir al desarrollo de la competencia intercultural a través del perfeccionamiento del currículo hacia un enfoque más intercultural.

***Abstract:***

*In an increasingly multicultural scenario, it is necessary to teach language and culture in an integrated manner. Language is the vehicle of expression of a culture and the teacher's task is to facilitate intercultural communication from the understanding of students' own cultural values ​​so that they understand the otherness that surrounds them in their immediate environment. The teaching of English as a foreign language means, therefore, involves not only the development of linguistic skills, but also the intercultural knowledge of the professional for their insertion in the labor market. However, the question of the integration of theoretical and practical knowledge regarding intercultural training is a matter of concern in the design of these courses in order to improve the employability of graduates. Specifically, students of English with a second foreign language: French, at the Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas face difficulties during the internship period in the tourism sector related to cultural knowledge about the countries, main tourist issuers. They generally act as tour guides, and in their practice, the knowledge of English and French coexist intrinsically with the intercultural element. This work exposes a research, whose objective is to contribute to the development of intercultural competence through the improvement of the curriculum towards a more intercultural approach.*

**Palabras Clave:** Competencia intercultural; Enseñanza de lenguas extranjeras; Práctica laboral; Enseñanza asistida por computadora

***Keywords:*** *Intercultural competence; Foreign language teaching; Internship period, Computer Assisted Language Learning*

1. **Introducción**

Ante los cambios crecientes a escala mundial que proyectan el panorama de la sociedad contemporánea, la universidad desempeña un papel clave en calidad de productora de conocimiento y formadora del talento humano, pues debe garantizar la inserción y movilidad laboral de los individuos. Ello implica alinear los currículos y recursos pedagógicos con las condiciones, necesidades y exigencias del mundo actual, de manera que los egresados cuenten con las competencias necesarias para desarrollarse.

Conjuntamente, el fenómeno de la globalización ha incidido en las tendencias y la percepción de factores de gran relevancia, como los económicos, los políticos y los culturales, que a su vez repercuten sobre los demás fenómenos sociales. Ante estos cambios inminentes y las nuevas condiciones sociales, económicas y culturales surgen varias interrogantes sobre la mejor forma de enseñar en este escenario, sobre la preparación que deben tener los profesionales que han de afrontar los retos de una sociedad integrada, de alta productividad, y la educación para continuar laborando eficientemente.

La respuesta a estas interrogantes se encuentra precisamente en las competencias a formar en el profesional para afrontar el mercado laboral. En este caso, la competencia vista como proceso complejo de desarrollo de la persona que le conduce a un ejercicio profesional autónomo, ético y responsable. (Maura, 2006). Los sistemas basados en competencias, en gran medida, responden al mundo empresarial, el cual domina abiertamente la sociedad de hoy y cuyos interesen prevalecen. Quiere decir que las organizaciones deben competir con el más grande recurso con que cuentan, y este recurso lo constituyen sus miembros, con capacidades para generar resultados: se necesitan personas preparadas que traigan consigo los conocimientos relevantes y útiles para el buen desempeño de su labor profesional (Barrera, 2005).

Con el fin de crear un vínculo estrecho entre la universidad-entidad laboral como escenario de la comunicación intercultural, se crean y se intensifican esquemas de colaboración entre ambas instituciones y estrategias pedagógicas basadas en la solución de problemas orientados por requerimientos laborales y/o profesionales. Este vínculo se materializa en las prácticas laborales que realizan los estudiantes en las unidades docentes y entidades laborales del sector turístico del territorio, con las que la carrera de Licenciatura en Lengua Inglesa con segunda lengua: francés en la Universidad Central «Marta Abreu» de Las Villas posee convenios de trabajo, como espacio para la colaboración en la adquisición y aplicación del conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas comunicativas en las lenguas inglesa y francesa que conforman las competencias del futuro egresado de la carrera, encaminadas al logro de la calidad de los servicios de atención al turismo que arriba a la provincia de Villa Clara.

El turismo en Cuba ha emergido como la estrategia básica para lograr el desarrollo económico y representa en la actualidad la fuente principal de ingresos en divisas y el sector de más rápido crecimiento y mayor potencial de la economía en el país. Sin embargo en el contexto de investigación se presentan algunas insuficiencias en la práctica laboral, relacionadas con el conocimiento intercultural que los estudiantes deben poseer de algunos de los países emisores de turismo en la región y en la práctica del inglés y del francés, que en ocasiones confluyen al mismo tiempo en una actividad.

Tal es el caso de excursiones y traslados (*transfer* en inglés) donde actúan como guías de turismo y tienen que cambiar de una lengua a otra para satisfacer las demandas de comunicación de los clientes. Esto ocasiona en muchos casos estrés y ansiedad en los estudiantes ante la dificultad de la tarea que deben asumir, unido a la responsabilidad ante la empresa que representan en ese momento.

Las prácticas se realizan en las entidades laborales de las empresas del sector turístico de la provincia, entre ellas GaviotaTour y Cubanacan, las cuales son un ejemplo de este intento de acercar centros educativos y centros de trabajo con el objetivo de ofrecer a los estudiantes experiencias en el ámbito intercultural, que no solo les permitan poner en acción sus conocimientos, sino también desarrollarlos y adquirir nuevos.

Otras dificultades se relacionan con el desconocimiento de ciertas reglas culturales que están implícitas en el comportamiento de los turistas y de los propios estudiantes que pueden traer desconcierto o incomprensiones ante el choque de culturas. Las prácticas deben ser una situación de aprendizaje, una experiencia personal y profesional al mismo tiempo que es un componente curricular más, una parte sustantiva y obligada en gran parte de las titulaciones en la educación superior (Raposo y Zabalza, 2011; Polaino y Romillo, 2017 (Miriam V. Chan-Pavon, 2018)

El presente trabajo propone fomentar la competencia intercultural a través de la renovación del currículo de la carrera hacia un mayor componente intercultural específicamente en la asignatura Lengua Inglesa II que es la primera que contempla la práctica laboral dentro de sus contenidos. Para hacer más atractivo y auténtico el diseño de los contenidos y tareas, que generalmente se traduce en un aprendizaje más significativo para los alumnos, se diseñará una multimedia como una experiencia extendida del ambiente multicultural virtual por desarrollarse la enseñanza fuera del medio lingüístico.

**Desarrollo**

Enseñar lenguas extranjeras lleva implícito los contenidos lingüísticos y los aspectos culturales de los países que la hablan, desde un enfoque de la lengua enmarcada en la cultura. Para profundizar en otras culturas es importante estar interconectado con la realidad cultural de la lengua extranjera que se estudia, además de comunicarse y trabajar en contextos internacionales donde es necesario valorar estos aspectos La competencia consiste en un saber hacer tras integrar, movilizar y adecuar tanto conocimientos como capacidades y habilidades. Dichas competencias han de incluir también las sociales, con el fin de contribuir al desarrollo integral del alumnado de modo que se vea una aplicación directa entre lo que se aprende en las aulas y el mercado laboral (Martínez-Lirola, 2018).

Desde los años noventa, la competencia intercultural ha ocupado un lugar importante en el estudio de lenguas extranjeras. Aquí se destacan autores tales como [Byram, 1997](file:///F%3A%5Ccompetencia%20intercultural%5CLa%20importancia%20de%20introducir%20la%20competencia%20intercultural%20en%20la%20educaci%C3%B3n%20superior%20%20Propuesta%20de%20actividades%20pr%C3%A1cticas.htm#B6), [2000](file:///F%3A%5Ccompetencia%20intercultural%5CLa%20importancia%20de%20introducir%20la%20competencia%20intercultural%20en%20la%20educaci%C3%B3n%20superior%20%20Propuesta%20de%20actividades%20pr%C3%A1cticas.htm#B7); [Byram y Fleming, 1998](file:///F%3A%5Ccompetencia%20intercultural%5CLa%20importancia%20de%20introducir%20la%20competencia%20intercultural%20en%20la%20educaci%C3%B3n%20superior%20%20Propuesta%20de%20actividades%20pr%C3%A1cticas.htm#B9); [Meyer, 1991](file:///F%3A%5Ccompetencia%20intercultural%5CLa%20importancia%20de%20introducir%20la%20competencia%20intercultural%20en%20la%20educaci%C3%B3n%20superior%20%20Propuesta%20de%20actividades%20pr%C3%A1cticas.htm#B20), y aparecen definiciones de lo que implica ser competente desde el punto de vista intercultural, como “Comportarse adecuadamente ... de una manera flexible frente a acciones, actitudes y expectativas de representantes de culturas extranjeras ([Meyer, 1991](file:///F%3A%5Ccompetencia%20intercultural%5CLa%20importancia%20de%20introducir%20la%20competencia%20intercultural%20en%20la%20educaci%C3%B3n%20superior%20%20Propuesta%20de%20actividades%20pr%C3%A1cticas.htm#B20) (Martínez-Lirola, 2018)). Byram afirma que ser competente desde el punto de vista intercultural implica ser capaz de interactuar de modo efectivo, usando recursos lingüísticos y no lingüísticos, con personas de otro país en una lengua extranjera.

Siguiendo a [Clouet, 2013](file:///F%3A%5Ccompetencia%20intercultural%5CLa%20importancia%20de%20introducir%20la%20competencia%20intercultural%20en%20la%20educaci%C3%B3n%20superior%20%20Propuesta%20de%20actividades%20pr%C3%A1cticas.htm#B11) en (Martínez-Lirola, 2018), las competencias interculturales pueden definirse como la habilidad para relacionar la propia cultura con la cultura extranjera, superar relaciones estereotipadas, ser sensibles y usar una variedad de estrategias para contactar con personas de otras culturas y la capacidad para tratar, de forma efectiva, los malos entendidos interculturales y las situaciones conflictivas. Esta es la definición que se adopta en este trabajo. A su vez [Meyer (2000](file:///F%3A%5Ccompetencia%20intercultural%5CLa%20importancia%20de%20introducir%20la%20competencia%20intercultural%20en%20la%20educaci%C3%B3n%20superior%20%20Propuesta%20de%20actividades%20pr%C3%A1cticas.htm#B19)) también señala que la competencia intercultural implica la habilidad para integrar el propio bagaje cultural con otros. En este sentido, incluye las competencias sociales como la comunicación, el liderazgo, la apertura a los cambios, la resolución de conflictos, el establecimiento de relaciones, la colaboración y la cooperación, y las capacidades para trabajar en equipo.

Detallando más la competencia intercultural un grupo de investigadores de la Universidad central de Las Villas la consideran como la actitud y motivación por parte de una persona de relacionarse con la cultura foránea y la capacidad de este para comprender las normas de comportamiento social de los miembros de esa cultura foránea y actuar de modo que pueda ser entendido por los miembros de esa cultura. Involucra además el conocimiento y el uso de reglas no escritas de interacción en diversas situaciones de comunicación en una comunidad sociocultural-lingüística dada. Incluye, entre otras cosas, saber cómo iniciar, continuar y manejar las conversaciones y negociar el significado con otras personas; el tipo de lenguaje corporal apropiado; el contacto visual y la proximidad entre los hablantes y el actuar en consonancia con esas reglas. (Cardoso, 2011)

En general, las distintas definiciones de la competencia intercultural coinciden en que se trata de la capacidad que va más allá de la propia cultura y de interactuar con personas de diversos contextos tanto culturales como lingüísticos. Por lo que el contacto con otras culturas y lenguas ofrece oportunidades para fomentar el desarrollo de la competencia comunicativa intercultural. Así, este tipo de comunicación incluye conocimientos, habilidades, actitudes que expresan valores, significados, costumbres y creencias, patrones de comportamiento y formas de interpretar el mundo en el encuentro cultural.

Siendo así, la competencia intercultural se enmarca dentro de los objetivos de la práctica laboral en el contexto de la carrera de Lengua Inglesa con segunda lengua: francés pues los estudiantes deben comunicarse en ambas lenguas con personas de otros países y culturas. Esta se toma como indicador para la evaluación del desempeño en el periodo de la práctica. El informe de la práctica, como documento que los estudiantes entregan al finalizar la práctica, contempla un diario de las actividades que realizan en el centro de trabajo, anécdotas que reflejan experiencias vividas en términos de comunicación intercultural en ambas lenguas extranjeras, así como soluciones dadas ante los problemas presentados.

En este trabajo se toma como referencia esta competencia de los alumnos a través del vínculo universidad-empresa en el sector turístico de la región central del país en la búsqueda de altos niveles de calidad que satisfagan las expectativas de los visitantes. El turismo internacional en la economía cubana ha implicado la emergencia de nuevas actividades económicas acordes a los cambios experimentados, tanto por la demanda turística, más inclinada en la actualidad a una nueva perspectiva de la relación Hombre- Naturaleza, el disfrute del Patrimonio Histórico-Cultural y la Industria del Entretenimiento, como por la oferta que promueve tratando de maximizar el efecto arrastre sobre toda la economía y pensando en una futura integración con nuestro medio geográfico natural: el Caribe.

**2. Metodología**

Se utilizó una investigación de enfoque mixto que combina métodos del nivel teórico, empírico y del nivel matemático y/o estadístico. Para la recogida y análisis de la información se usaron fundamentalmente métodos cualitativos tales como la observación, el análisis de documentos del plan de estudio de la carrera, del programa de la asignatura Ingles II, el análisis de una muestra de informes de la practica laboral, entrevistas a directivos de las entidades laborales y tutores en la práctica y encuesta a estudiantes y profesores de la carrera, cuyas asignaturas se vinculan a este tipo de práctica. El trabajo de investigación aún está en proceso pero ya se perciben resultados.

**3. Resultados**

La práctica laboral es una experiencia intercultural que permite a los alumnos descubrir un universo lingüístico y cultural en el contexto a través de las relaciones entre la cultura propia y las de los clientes, descubriendo nexos de unión y diferencias que le permitieron crear relaciones de respeto y tolerancia.

La práctica constituye una tarea académica-laboral y un escenario donde los estudiantes se acercan a otras realidades culturales y les permite reflexionar sobre las diferencias entre la propia cultura y las otras. Además, el hecho de trabajar con distintas realidades culturales y sociales les ayuda a ser más conscientes de las diferencias y a fomentar actitudes de apertura y respeto a la diversidad.

Los estudiantes dan cuenta de que aún resultan insuficientes los conocimientos de nuestra propia cultura y realidad cuando le preguntan sobre determinados aspectos relacionados con la religión, el patrimonio nacional fechas, hechos y datos importantes relacionados con la historia de las localidades de la región central. También esto sucede con temas de las culturas foráneas.

Las experiencias interculturales de cada uno de los estudiantes los hicieron más conscientes de la diversidad cultural de modo que se promueve la integración de las personas culturalmente diferentes y se fomenta la convivencia el respeto y la solidaridad mientras aprenden durante el periodo de la práctica.

Los estudiantes señalan en los informes que el turismo canadiense proviene de la región anglófona y francófona con diferencias sustanciales entre ellos y en gran medida son inmigrantes que viven en ese país por lo que arrastran a su vez su propia cultura en un proceso de adaptación cultural a la realidad canadiense. Toda esta realidad multicultural resulta bien compleja para ser asimilada.

Para intentar suplir estas dificultades se propone la asignatura Interpretación del Patrimonio cultural dentro del currículo optativo electivo enfocado a la región central específicamente. Desde las clases se propone la realización de los open talks sobre distintos temas como, por ejemplo: a) aspectos culturales de nuestra cultura en la región central y de la cultura de distintos países en los que se habla la lengua inglesa y francesa y constituyen a su vez los principales emisores de turismo en la región. Aquí se resaltan semejanzas y diferencias, por ejemplo entre Canadá, Francia, Reino Unido; b) aproximación a distintas religiones (budismo, cristianismo e islam) con el fin de observar las diferencias entre ellas y el efecto que las prácticas religiosas tienen en la vida de las personas; c) presentación de las fiestas populares en cada país, la gastronomía y explicación de las razones por las que determinados alimentos se toman en algunas culturas y otros no.

Actualizar los contenidos del guion del transfer que se utiliza en la práctica pues contiene elementos culturales y patrimoniales que son fenómenos cambiantes en constante evolución y desarrollo como por ejemplo el hecho de que las famosas parrandas de la región central fueron declaradas este año patrimonio de la humanidad por la UNESCO.

Por último se propone además estrechar los vínculos entre la universidad y la entidad laboral de base para identificar el posible turismo con que trabajaran los alumnos, las debilidades y fortalezas de la práctica durante el proceso sin tener que esperar a la evaluación final para incidir en la mejora.

**4. Conclusiones**

A partir del trabajo realizado se arribó a las siguientes conclusiones:

Las actividades que se realizan durante la práctica laboral hacen que el alumnado reflexione sobre su propia realidad social y la contraste con otras de modo que las tareas contribuyen al aprendizaje de la lengua y al respeto y la tolerancia de la diversidad cultural.

La práctica laboral pretende desarrollar su habilidad para poder comprender e interactuar con otras culturas. Así, los alumnos enfrentan actividades que ayudan a romper estereotipos y prejuicios en el encuentro intercultural, actividades que incrementan distintas competencias sociales como son la comunicación, la escucha activa, la capacidad crítica, el respeto a la diversidad de opiniones, entre otras, de modo que desarrolle la empatía y la comprensión.

Finalmente, para desarrollar la competencia intercultural en los alumnos de la carrera se hace necesario diseñar más actividades relacionadas con la cultura propia y las foráneas desde nuestras prácticas docentes, de manera que los alumnos puedan reflexionar sobre realidades sociales diferentes de la propia y así ampliar su mirada y adaptarse a la sociedad del siglo XXI, teniendo en cuenta que una de las características principales de esta es su dimensión global.

**5. Bibliografía**

1.Argüelles, A. (1999). *Competencia laboral y educación basada en normas de competencia.* Editorial Limusa. Mexico.

1. Barrera, M. E. (2005). Las competencias profesionales: algo más. *Educacion y Desarrollo*, 45-51.
2. Cardoso, L. M. (2011). EL DESARROLLO DE LA COMPETENCIA INTERCULTURAL EN LOS LICENCIADOS EN TURISMO EN CUBA: URGENCIA EN LA FORMACIÓN DE ESTOS RECURSOS HUMANOS DESDE UN ENFOQUE POR COMPETENCIAS (ENFOQUE SOCIOFORMATIVO). *Revista Caribena de CIencias Sociales*.
3. Cinterfor, O. (n.d.). *Las 40 preguntas mas frecuentes sobre competencia laboral. .* Retrieved octubre 22, 2017, from http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/complab/index.htm
4. Díaz, A. C. (2005). *Diseno de las competencias organizacionales, del proceso de alojamiento y los perfiles de cargos en el Hotel Inglaterra.* Santa Clara: Facultad de Ingenieria Industrial y Turismo.
5. González, M. y. (2011). La formación de competencias profesionales: un reto en los proyectos. *Revista electrónica de Pedagogia, 8/16*, 1-12.
6. Lineamientos de la política y social del Partido y la revolución para el período 2016-2021. (2016). La Habana.
7. Maritza Ruiz de Vargas, B. J. (2005). Competencias laborales y la formación universitaria. *Psicología desde el Caribe. Universidad del Norte*(16), 64-91.
8. Maritza Ruiz de Vargas, B. J. (2005). Competencias laborales y la formación universitaria. *Psicología desde el Caribe. Universidad del Norte. Nº 16:* , 64-91.
9. Martínez-Lirola, M. (2018). La importancia de introducir la competencia intercultural en la educación superior: Propuesta de actividades prácticas. *Revista Electrónica Educare*.
10. Maura, V. G. (2006). LA FORMACIÓN DE COMPETENCIAS PROFESIONALES EN LA UNIVERSIDAD”. REFLEXIONES Y EXPERIENCIAS DESDE UNA PERSPECTIVA EDUCATIVA. *Revista XXI Educación. Universidad de Huelva, 8*, 3-13.
11. Miriam V. Chan-Pavon, D. A.-R.-E.-M. (2018). Contribución de las Prácticas Profesionales en la formación de los estudiantes de la facultad de Ingenieria Quimica de la Universidad autonoma de Yucatan. *Formacion Universitaria, 11* , 53-62 .
12. (2007). *Norma Cubana 3000:2007, Sistema de Gestión Integrada de Capital Humano, .* La Habana.