

Propuesta de glosario geográfico en idioma inglés para guías de turismo

Autor: María Luz Hernández Fernández - 21-05-2020

https://vinculando.org/vacaciones_viajes/turismo_sostenible/glosario-geografico-en-idioma-ingles-para-guias-de-turismo.html

Resumen

El presente trabajo es el resultado parcial de la investigación “Diseño e implementación de un glosario en idioma inglés para guías de turismo”; que persigue como objetivo ampliar el vocabulario técnico de los guías de turismo a través de un glosario con términos específicos para el desempeño de su perfil profesional en idioma inglés. Como resultado final se pretende el perfeccionamiento de la competencia comunicativa en idioma Inglés de los guías de turismo. El proyecto se ejecuta actualmente en FORMATUR Centro de Capacitación del Ministerio de Turismo en Matanzas, Cuba; para contribuir a la preparación de los guías de turismo en ejercicio y fortalecer la comprensión en esta etapa de la literatura geográfica en idioma inglés que sirve de base en la ampliación de los conocimientos que posteriormente los guías deben aplicar durante el proceso de guiado turístico. En la investigación se pone de manifiesto el vínculo interdisciplinario que favorece la integración de asignaturas con el vocabulario específico de un perfil ocupacional, entre los métodos de investigación aplicados se destacan la revisión bibliográfica, la tormenta de ideas y la encuesta.

Palabras clave: Guías de turismo, vocabulario geográfico en inglés, competencia comunicativa.

Introducción

El desarrollo del turismo en Cuba se encuentra en una etapa muy importante por su creciente desarrollo, aumento del número de visitantes y diversificación de los mercados emisores de turistas; lo que demanda de fuerza de trabajo cada vez más capacitada que satisfaga con calidad las necesidades y expectativas siempre crecientes de los visitantes y lograr que tengan una experiencia memorable.

El guía de turismo es un facilitador de información continua y novedosa de la cultura, historia y naturaleza de los diferentes lugares que visitan los turistas en nuestro país, a través de una comunicación eficaz en el idioma materno o idioma extranjero, con una comunicación fluida en cada recorrido.

Es por ello que el dominio del vocabulario relacionado con la naturaleza y la geografía de cada lugar visitado por turistas es una herramienta comunicativa necesaria para el guía de turismo y brindar una información amplia utilizando términos de índole geográfico.

El trabajo está enfocado en la elaboración de un glosario de términos geográficos que ayuden a los guías de turismo a brindar una información exacta y coherente acerca de la geografía cubana.

Desarrollo

El guía de turismo es la persona que acompaña e informa a un grupo de viajeros y se encuentra dotado de capacidad profesional para proporcionar a los visitantes orientación e información sobre el patrimonio natural, cultural e histórico, así como servicios de conducción y asistencia a los mismos.

Es conocedor del lugar a visitar; quien da la cara ante cualquier situación; facilita la interpretación y valorización del lugar; es una persona técnica y humanamente preparada para conducir un grupo de visitantes y hacer más placentero su viaje. Huerta, (2011).

Según Brito, *et. al* (2006) la actividad principal que desarrolla un guía de turismo es la prestación profesional a los visitantes de servicio de asistencia, acompañamiento e información en materia cultural, artística, histórica, sociopolítica y geográfica en los recorridos y visitas programadas. Otras actividades que debe desarrollar el guía de turismo, según Brito, (2006)

- Acompaña, asiste e informa a un grupo de visitantes durante un viaje.
- Estudia y verifica el itinerario y los servicios que incluye (transporte, hoteles, visitas, etc).
- Controla y realiza los trámites en fronteras y aduanas.
- Realiza el *check in* y *check out* en hoteles, aeropuertos y estaciones.
- Controla los equipajes.
- Coordina los servicios en hoteles, distribución de habitaciones, horarios, restaurantes, etc.
- Coordina los servicios turísticos como guías locales, transportes, etc.
- Atiende y asiste al cliente en diferentes emergencias (robos, accidentes, enfermedades)
- Informa sobre los lugares por donde transcurre el viaje (paisaje, historia, geografía, folklore, costumbres, economía, política y sociedad).
- Prepara con antelación y se documenta sobre los elementos necesarios para dar una imagen e información concretas.
- Atiende a los órganos de información para estar actualizado con los acontecimientos políticos, sociales y económicos nacionales e internacionales.
- Recoge la reserva del traslado a realizar por entrada, salida del país o traslado interhotel comprobando que tienen todos los datos necesarios.
- Establece comunicación diariamente con su entidad para conocer el trabajo planificado, cuando no se encuentre en ninguna actividad.
- Recibe el transporte designado para la operación a realizar y verifica si este reúne las condiciones establecidas para el traslado.
- Asume la responsabilidad del transporte y dirige la operación de traslado conforme con el programa.
- Informa al conductor del transporte, el itinerario a seguir y particularmente de la

operación que se va a realizar.

- Localiza a los turistas en los distintos hoteles conforme a la reserva y los conduce al transporte alertándolos sobre sus equipajes.
- Deja a los visitantes en los distintos hoteles conforme a la reserva, sugiriéndoles el cuidado del equipaje.
- Recibe en coordinación con el Representante del aeropuerto y/o Representante de la Agencia de Viajes Extranjera a los turistas que lleguen.
- Despide a los visitantes en nombre de su entidad.
- Revisa conjuntamente con el chófer el transporte utilizado para detectar posibles objetos olvidados.
- Coordina con el Departamento Comercial los detalles del programa turístico que le corresponde realizar y toda la documentación necesaria (*Boucher*, reservas, menú contratado, *rooming list*, etc)
- Gestiona y facilita el alojamiento conforme a las reservas de los turistas en coordinación con la recepción de los hoteles.
- Coordina y garantiza el menú contratado.
- Sugiere a los turistas acerca de las opcionales.
- Comprueba en los diferentes recorridos que los servicios programados se presten en la cantidad y calidad requeridas.
- Redacta un informe al concluir cada recorrido sobre las incidencias.
- Realiza funciones de intérprete.

Teniendo en cuenta las numerosas actividades que ejecuta el guía de turismo para un desempeño profesional exitoso, Huerta (2011) realizan importantes razonamientos sobre la formación de los guías de turismo y consideran la necesidad de preparar, desde los puntos de vista cognoscitivo y práctico, a los recursos humanos responsabilizados en llevar a cabo la tarea de orientar y ofrecerle al cliente las vías para la interpretación activa de los elementos tangibles e intangibles que integran el patrimonio natural e histórico cultural. Lo anterior debe estar enfocado a la satisfacción de necesidades durante la visita y a la gestión sostenible de la actividad turística.

Consideran además que la formación de guías de turismo debe estar enfocada a resolver el problema profesional del perfeccionamiento de las técnicas y métodos para alcanzar la calidad del proceso de interpretación, difusión y promoción, del patrimonio natural, histórico y cultural del país, orientado a la satisfacción del cliente y la protección del patrimonio.

Las competencias profesionales del guía de turismo definidas por Huerta (2011) son las siguientes:

1. Comunica con fluidez los conocimientos obtenidos durante el proceso de guiado e interpretación del patrimonio natural e histórico – cultural.
2. Ejecuta correctamente las técnicas de guiar e interpretación del patrimonio natural e histórico – cultural.

3. Gestiona información acerca del patrimonio natural e histórico – cultural del país, territorio o localidad, utilizando de forma amena las técnicas de guiar y de interpretación.

Como se evidencia con anterioridad la habilidad para comunicar, orientar e informar de forma efectiva juega muy importante para el guía de turismo, para lo cual utiliza diversos medios de comunicación destinados a revelar, explicar y facilitar la comprensión de la relación que existe entre los diversos elementos que componen o integran el patrimonio cultural y natural, pudiendo ejercer sus funciones en contextos diversos.

La actividad del guía es básicamente una relación comunicativa en la que el contacto humano es fundamental y en donde se establecen estrechas comunicaciones y conductas psicológicas, por ello la psicología y la comunicación están permanentemente en la actividad turística, al igual que la ética estudiando el comportamiento humano generado por una serie de motivaciones y necesidades originadas en los viajes y las prestaciones de los servicios, según criterios de Brito (s/a).

La labor del guía de turistas se desarrolla en torno a la ejecución de los servicios turísticos comprados por el cliente. La comunicación es la herramienta más importante en la transmisión de la información brindada en un tour. La fluidez, coherencia, objetividad son elementos para el logro de la satisfacción plena del cliente, según criterios de Bonilla (2007).

Para el cliente, la información es uno de los criterios principales a la hora de juzgar la calidad del guía López (2002).

En el siguiente esquema Martínez (2014), representa cómo se lleva a cabo el proceso de comunicación entre el guía de turismo y los turistas que arriban o se marchan de un destino turístico, el cual también es aplicable a los excursionistas que realizan diferentes viajes dentro de los destinos.

Fuente: Martínez (2014). Fundamentos teórico - prácticos para el trabajo del guía de turismo.

La capacidad de comunicarse correctamente es vital para el profesional que labora en el manejo y conducción de turistas, debido a que normalmente debe hacerlo en *-al menos-* dos idiomas (Inglés – Español) Bonilla (2007).

No obstante, la comunicación se establece en dependencia del idioma de los visitantes procedentes de diferentes mercados emisores hacia los destinos turísticos, por lo cual la relación comunicativa se hace más compleja cuando el mensaje que se desea comunicar se emite en otra lengua que no es la nativa con clientes diversos cuyas motivaciones de viaje son también diferentes, entonces es necesario que el guía demuestre toda su competencia comunicativa.

La competencia comunicativa es la capacidad que permite la producción textual coherente y el procesamiento de los distintos niveles de significación de los textos o discursos e incluye cuatro componentes: el discursivo, el sociolingüístico (significa desarrollar cierta sensibilidad en el estudiante hacia el contexto social), el componente lingüístico que propicia el uso de las estructuras de la lengua y el componente estratégico conformado por la interiorización de procedimientos para reparar las insuficiencias que se producen en la comunicación cuando se

carece de suficientes recursos léxico-gramaticales (adaptado de Canale and Swan, 1981).

Los autores consideran que la competencia comunicativa implica el conocimiento, no sólo del código lingüístico, sino también saber qué decir, a quién y cómo decirlo de forma apropiada en una situación determinada, es decir, percibir los enunciados, no solo de forma lingüística, sino también como realidades socialmente apropiadas.

Para el caso del licenciado en turismo que se desempeñe como guía de turismo esto puede significar quedarse sin nada que decir, usar términos en lengua materna y no en el idioma de los visitantes, no poder aplicar todo su potencial de conocimientos sobre el tema, al no dominar por ejemplo el vocabulario específico, que limitaría su comprensión auditiva ante una solicitud del cliente sobre un tema específico, la lectura o escritura de determinados términos, así como su lenguaje hablado.

Hernández (2009). Las situaciones comunicativas permiten que los guías presenten la necesidad de comunicarse en el idioma del visitante y por lo tanto, reconozcan la necesidad de realizar determinados actividades para llegar a lograr esa comunicación, la que es al mismo tiempo una necesidad social, lo que incitará a poner en juego sus fuerzas creadoras.

En el Diseño Curricular para la Formación de los Guías de Turismo propuesto por Huerta (2011), se concibe que la preparación idiomática general forma parte de los saberes previos o adquiridos, que el futuro guía debe certificar al inicio o al final de un curso de formación.

Profesores del Departamento de Idiomas en colaboración con los profesores de Geografía del Curso de Guías de Turismo realizó una tormenta de ideas para determinar términos en idioma inglés de uso frecuente que los guías deben utilizar, los mismos se incluyeron en la encuesta.

Con la aplicación de la encuesta se constató que existen deficiencias en el dominio del vocabulario geográfico en idioma inglés. A continuación, se presenta la encuesta aplicada a un grupo de estudiantes de guías de turismo:

Estimado estudiante:

Le solicitamos que complete la siguiente encuesta que permite identificar los conocimientos precedentes que usted posee en relación con el vocabulario geográfico en inglés para brindar información a los visitantes.

El Departamento de Idiomas se encuentra realizando una investigación relacionada con el diseño e implementación de un glosario de idioma inglés para guías de turismo y su colaboración será de gran utilidad.

Escriba el equivalente en español de los siguientes términos geográficos que aparecen contenidos en la siguiente tabla.

Términos/equivalentes	Términos/equivalentes	Términos/equivalentes
1. beach	31.	61.
Shore:	landscape:	spit:
2.	32.	62.

bedrock:	layers:	spring:
3.	33.	63.
cape:	litoral	stalactite:
4. cliff:	reef:	64.
5.rock:	34.	64.
6.	mantle:	stream:
plateau:	35.	65.
7.crest:	meadow:	summit:
8.	36.	66.
crust:	mist:	sunshade:
9.	37.	67.
cloudy:	mountain	stony:
10.	range:	68.
currents:	38.	sandy:
11.	northern:	69.
deepnees	39.	surface:
12.	mountain slope:	70.
dew:	40.	swamp:
13.	oceanic	71.
dune:	gravel:	slope:
14.	41.	72.
dams:	peak:	stony
15.	42.	rock:
geologic	plain:	73.
era/ age	43.	thunderstorm:
16.	plateau:	74.
estuary:	44.	valley
17.	pond:	75.
exposure:	45.	virginforest:
	pothole:	76.
	46.	waterfall:
	prairie:	
	47.	
	rain	
	shower:	