

**LA INTERCULTURALIDAD EN LOS DESTINOS TURÍSTICOS: AVANCES,  
PERSPECTIVAS EMERGENTES Y BARRERAS LIMITANTES**

**THE INTERCULTURALITY IN TOURIST DESTINATIONS: PROGRESS, EMERGING  
PERSPECTIVES, AND LIMITING BARRIERS**

MSc. Leisan Armando Fong Sánchez. Profesor Auxiliar

<https://orcid.org/0000-0001-8593-6251>

Centro de Capacitación del Turismo, Holguín

Subdirector de Formación y Capacitación

Calle 11 # 318 A e/ 16 y 18. Rpto Emilio Bárcenas. Holguín, Cuba

[lfongsanchez@gmail.com](mailto:lfongsanchez@gmail.com)

MSc. Doris Aguilera Cáceres. Profesora Asistente

<https://orcid.org/0009-0007-1473-0553>

Directora del Centro de Capacitación del Turismo, Holguín

[doris.aguilera@ehtfr.tur.cu](mailto:doris.aguilera@ehtfr.tur.cu)

Lic. Mabel Domínguez Carrera

<https://orcid.org/0000-0002-6411-6286>

Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. México

Departamento de Lenguas Extranjeras

[mabel.dominguez@correo.buap.mx](mailto:mabel.dominguez@correo.buap.mx)

**RESUMEN**

En el presente estudio, se llevó a cabo una exhaustiva revisión teórica centrada en el fenómeno de la interculturalidad en el ámbito turístico. El objetivo principal fue comprender las diversas dimensiones de la interculturalidad en este sector relevante, así como explorar enfoques analíticos, estrategias de desarrollo y prácticas de gestión asociadas a este fenómeno. Además, se identificaron los principales factores que limitan su plena implementación. El análisis se basó en la revisión de numerosas contribuciones académicas publicadas en bases de datos reconocidas a nivel internacional, abarcando un período que abarcó desde 1983 hasta 2023. Entre las principales conclusiones, se destaca la importancia de adquirir conocimientos y habilidades específicas para interactuar de manera efectiva con individuos provenientes de diversas culturas. Además, se resalta la necesidad de promover procesos colaborativos y establecer mecanismos de coordinación que fomenten un entorno intercultural respetuoso e inclusivo. Estos hallazgos subrayan la importancia de que los responsables de la gestión de destinos turísticos consideren estos resultados al tomar decisiones y formular políticas públicas, con el fin de impulsar un

turismo sustentable y promover condiciones de mayor equidad. Este estudio enfatiza la importancia de comprender y gestionar la interculturalidad en el contexto del turismo. Proporciona una base teórica sólida y evidencia empírica que puede ser utilizada por los profesionales del sector y los responsables de la toma de decisiones para promover prácticas turísticas más inclusivas, respetuosas y sostenibles en beneficio de las comunidades locales y los visitantes.

### **PALABRAS CLAVE**

contribuciones académicas, dimensiones, enfoques, gestión, intercultural

### **ABSTRACT**

In the present study, an exhaustive theoretical review focused on the phenomenon of interculturality in the tourism sector was carried out. The main objective was to understand the various dimensions of interculturality in this relevant sector, as well as to explore analytical approaches, development strategies, and management practices associated with this phenomenon. In addition, the main factors limiting its full implementation were identified. The analysis was based on the review of numerous academic contributions published in internationally recognized databases, covering a period from 1983 to 2023. Among the main conclusions, the importance of acquiring specific knowledge and skills to interact effectively with individuals from diverse cultures is highlighted. Furthermore, the need to promote collaborative processes and establish coordination mechanisms that foster a respectful and inclusive intercultural environment is emphasized. These findings underscore the importance for destination management authorities to consider these results when making decisions and formulating public policies in order to promote sustainable tourism and encourage conditions of greater equity. This study emphasizes the importance of understanding and managing interculturality in the context of tourism. It provides a solid theoretical foundation and empirical evidence that can be utilized by industry professionals and decision-makers to promote more inclusive, respectful, and sustainable tourism practices for the benefit of local communities and visitors.

### **KEYWORDS**

academic contributions, approaches, dimensions, interculturality, management.

### **INTRODUCCIÓN**

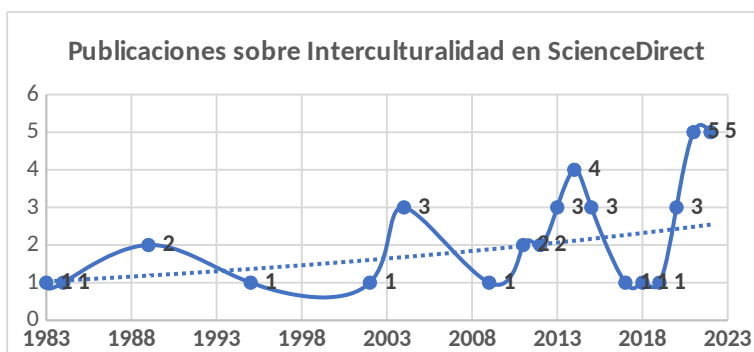
La interculturalidad en destinos turísticos se refiere a la interacción entre diferentes grupos humanos de distintas culturas motivados por actividades turísticas, en un ambiente armonioso que busca mejorar aspectos socioeconómicos, culturales e intelectuales. Según (Bustos Cortes, 2005a), el turismo intercultural implica una interacción beneficiosa entre culturas, promoviendo el progreso de los involucrados. En este contexto, la educación fundamentada en el respeto y la promoción de la diversidad cultural es crucial para generar sinergias positivas en la actividad turística. Autores como (Orduña González, 2017) han abordado la interculturalidad como una herramienta para el turismo sustentable. La experiencia turística se ha identificado como un producto clave en la actualidad, siendo el contacto intercultural una parte esencial de esta experiencia y una oportunidad de aprendizaje cultural. La interculturalidad en el turismo también se relaciona con aspectos como género, educación y desarrollo turístico, siendo esencial para promover un turismo más respetuoso e inclusive, en este contexto, promover el respeto por las diferencias tradicionales y generar intercambios equitativos entre pueblos es fundamental para fomentar una cultura de solidaridad y responsabilidad medioambiental

## MATERIALES Y MÉTODOS

Para cumplir con el objetivo de la investigación se realizó un estudio bibliométrico, con carácter descriptivo. Se seleccionó la base de datos Scopus. En la estrategia de búsqueda se incluyeron los descriptores temáticos “interculturality” AND “tourism” a identificar en el título, resumen, y palabras clave de artículos de revistas. El marco temporal no se limitó para garantizar mayor precisión en la identificación de la estructura teórica del tema, la búsqueda se realizó en octubre de 2022. Una vez obtenidos los resultados fueron importados al software Zotero, donde se garantizó la normalización de los datos, mediante la eliminación de duplicados y lectura de los resúmenes.

Los resultados arrojados evidenciaron la existencia de un total de 40 publicaciones en el período 1983-2022, con un crecimiento inestable de las producciones en los últimos 3 años alcanzando 13 artículos publicados en esta última etapa (2020-2022), lo que representa el 32.5 % del total. Los años de mayor productividad fueron el 2021 y el 2022 con un total de 5 artículos cada uno según se muestra en la Figura 1.

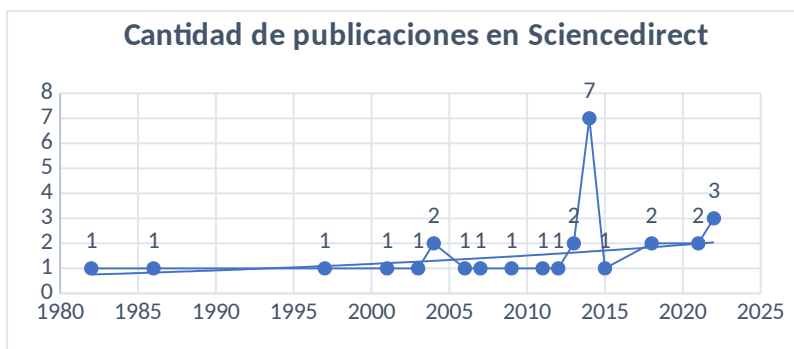
**Figura 1. Cantidad de Publicaciones sobre Interculturalidad en ScienceDirect**



*Fuente: Elaboración propia*

Al seguir profundizando sobre el tema de investigación se ampliaron los descriptores temáticos “interculturality” AND “tourism” y se agregó “touristic experiences”, lo cual redujo el resultado a solo 29 publicaciones en el periodo comprendido entre 1982-2022, lo que demuestra la necesidad de profundizar en la producción científica en un tema que es muy poco explotado. El gráfico muestra una estabilidad en la producción científica hasta el año 2013 y luego un movimiento ascendente hasta la actualidad, lo que denota preocupación por la comunidad científica sobre el tema objeto de estudio. (Ver Figura 2)

**Figura 2. Cantidad de Publicaciones sobre Interculturalidad, turismo y experiencias turísticas en ScienceDirect**



*Fuente: Elaboración propia*

Respecto a las revistas científicas que más han abordado el tema se destacan: *International Journal of Intercultural Relations* con 7 publicaciones, seguida por *Procedia-Social and Behavioral Sciences* con 5 y *Annals of Tourism Research* con 3 y cerrando el grupo *Tourism Management* y *Journal of Travel Research* con 2 artículos cada una; acumulando el 65.5% de las publicaciones.

Cantidad de autores	Revistas
7	International Journal of Intercultural Relations
3	Annals of Tourism Research
3	Procedia - Social and Behavioral Sciences
2	Tourism Management
2	Journal of Travel Research
1	4 <sup>th</sup> World Conference on Educational Sciences (WCES-2012) 02-05 February 2012 Barcelona, Spain
1	The Social Psychology of Tourist Behaviour
1	Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo
1	Valahian Journal of Economic Studies
1	Tourism Review
1	Tourism Management Perspectives
1	Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education
1	Journal of Economics, Business and Management
1	International Tourism
1	Quality Tourism Experiences
1	5 <sup>th</sup> World Conference on Educational Sciences
1	International Hospitality Management

Los autores más productivos son Lin, Jo-Huicon, Tsaur, Sheng-Hshiong y Fan, Daisy X. F. con 2 artículos cada uno. El tema ha sido insuficientemente sistematizado en la literatura científica. Solo 31 autores han abordado la temática con un nivel bajo de productividad (1 artículo promedio por autor).

Producción	Autores
2	Lin, Jo-Hui
2	Tsaur, Sheng-Hsiung
2	Fan, Daisy X. F.
1	Nava Jiménez, Celeste
1	Máthé Ilona
1	Mendoza Valdés, Rubén
1	Pearce, Philip L.
1	Popescu, Teodora
1	Kühne, Nicolas
1	Pop, Anisoara
1	Liu, Jiajie
1	Leclerc, Denis
1	Lee, Timothy Jeonglyeol
1	Liu, Yunyao
1	Martin, Judith N.
1	Leanza, Yvan
1	Marquis, Jean-Philippe
1	Ward, Colleen
1	Yampolsky, Maya
1	Tétreault, Sylvie
1	Valenzuela, Fredy-Roberto
1	Yuen, Peter P.
1	Zhang, Hanqin Qiu
1	Ye, Ben Haobin
1	Yu, Jiyun
1	Rezapoorian, Davood
1	Rhéaume, Alexie
1	Rahman, Imran

Autores	Cantidad de artículos
Lin, Jo-Hui	2
Tsaur, Sheng-Hsiung	2
Fan, Daisy X. F.	2
28 autores	1

### Descriptorios temáticos más trabajados y algunas líneas de investigación

La figura 3 muestra cinco clústeres sobre turismo desde el enfoque intercultural con un punto de corte de 10 co-ocurrencias de palabras clave. Para la interpretación del mapa e identificación de las futuras líneas de investigación se realizó un análisis de contenido de los artículos más citados y aportes de los autores más citados en los últimos diez años.

Un primer clúster dirigido al estudio de la competencia intercultural, relacionada con estudios sobre la discriminación anticipada y la multiculturalidad. En este clúster se pueden señalar las investigaciones de (Hottola, 2004), quien señala la importancia que reviste para el turismo la adaptación intercultural y el choque entre culturas. Este autor propone un modelo dinámico de confusión de culturas, declarando la experiencia emocional de diferentes culturas a través de la adaptación intercultural y la oposición a la misma. Este modelo posee como carencia la no inclusión del visitante dentro de la creación de su propia experiencia turística. Otra investigación que resulta relevante en este clúster es la desarrollada por (Ye et al., 2013), quien declara la

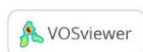
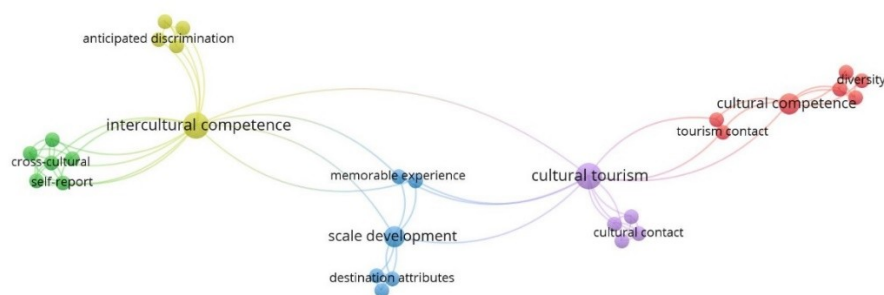
discriminación anticipada percibida y la distancia intercultural entre sus palabras claves. Aporta un modelo conceptual sobre discriminación percibida a los turistas y el rol de la distancia cultural percibida.

El segundo clúster presenta como palabras clave turismo cultural y contacto cultural, se declaran, entre las investigaciones más importantes, (Burr et al., 2014; Leclerc & Martin, 2004; Máthé, 2018), quienes profundizan en los temas referidos a la percepción intercultural, la identidad y carácter nacional, la gestión turística desde la diversidad cultural. Estos autores coinciden en el reto de empleadores, empleados, actores políticos y gestores de la hospitalidad y los servicios en la necesidad de reconocer que la cultura es tan importante como la economía tradicional, aunque presentan como carencia en sus investigaciones la no articulación de los mismos y el papel de la experiencia directa con el otro.

Un tercer clúster, va dirigido hacia la competencia cultural, el turismo de contacto y la diversidad, se destaca la investigación de (Lin et al., 2021), quien aporta dentro de su investigación la inclusión del término turista cosmopolita.

Al realizar el análisis holístico de las investigaciones se pudo determinar que, aunque abordan temas referidos a la relación del turismo con un enfoque intercultural se muestran aun brechas investigativas referidas al termino experiencias turísticas, siendo esto un aspecto fundamental, por lo tanto, el autor de la investigación considera que resulta necesario dirigir el estudio hacia las experiencias turísticas interculturales. Teniendo en cuenta la identidad local, la percepción de los clientes y su relación con la comunidad anfitriona.

**Figura 3. Mapa de descriptores temáticos**



*Fuente: Elaboración propia a partir del Software VOSviewer*

## RESULTADOS

Luego de haber profundizado en la literatura científica se pueden declarar como brechas teóricas las siguientes:

- Insuficientes investigaciones realizadas sobre turismo intercultural y experiencias turísticas interculturales.
- Insuficiente articulación de actores gubernamentales, sociales y turísticos que faciliten el desarrollo de experiencias turísticas interculturales.
- Análisis de la experiencia turística y su repercusión en la satisfacción de los clientes teniendo en cuenta la percepción intercultural y la identidad local de la comunidad anfitriona.

Se evidencian limitaciones en el orden metodológico inherentes a la gestión de experiencias turísticas interculturales desde la integración de actores, que limita la inclusión del visitante dentro de la creación de su propia experiencia turística intercultural.

Desde el punto de vista empírico se determinaron como insuficiencias las siguientes:

- Carencia de herramientas para evaluar la percepción intercultural de los clientes respecto a los atributos y atractivos que posee la comunidad anfitriona.
- Aunque existe demanda de los clientes por los eventos que se desarrollan en el destino, especialmente los culturales, no se promueven lo suficiente, con lo cual el sector está desaprovechando las potencialidades culturales de la provincia.
- Hoy en las instituciones turísticas, se trata de igualar las identidades culturales de los clientes, sin tener en cuenta que la diversidad no representa ningún peligro, por contrario, es característica común de la modernidad.
- No se aprovechan todas las potencialidades de los recursos turísticos existentes para diversificar y diferenciar la oferta, fundamentalmente en las agencias de viajes.
- Insuficiente integración de los actores, que limita el desarrollo de experiencias turísticas interculturales desde las potencialidades del destino.

Según los estudios revisados, la interculturalidad en el turismo se define como la interacción entre individuos de diferentes culturas motivados por actividades turísticas, en un entorno armonioso que busca mejorar aspectos socioeconómicos, culturales e intelectuales. (Fornet Betancourt, 2002; Hottola, 2004; Li, 2019; Orduña González, 2017). Bustos Cortes, (2005), en su artículo "Hacia un turismo intercultural", describe el turismo intercultural como una forma de interacción entre varias culturas que beneficia el progreso de los sujetos involucrados.

Esta definición resalta la importancia de la interacción cultural positiva en el ámbito turístico para generar beneficios mutuos y promover el desarrollo de las comunidades locales y los visitantes.

Un estudio sobre interculturalidad en destinos turísticos podría explorar diversas dimensiones y perspectivas emergentes, además de barreras limitantes. Entre los resultados posibles, se pueden mencionar:

- Análisis de la influencia de la interculturalidad en el turismo sostenible y cómo se aplica en diferentes contextos geográficos y culturales
- Identificación de las barreras lingüísticas, étnicas y culturales que pueden impedir una experiencia satisfactoria en destinos turísticos
- Evaluación de la efectividad de la educación en el respeto y la promoción de la diversidad cultural en la actividad turística

- Investigación sobre la interrelación entre la interculturalidad y otras dimensiones del turismo, como el ecoturismo, el turismo comunitario y el turismo cultural
- Análisis de los factores que influyen en la confianza de los turistas en un destino turístico, especialmente en relación con la interculturalidad
- Examen de las políticas públicas y programas conjuntos entre el sector turístico y el cultural, y su impacto en la interculturalidad
- Exploración de las tendencias futuras en la interculturalidad en destinos turísticos y cómo se pueden adaptar las prácticas actuales para enfrentarlas

Estos resultados podrían contribuir a la comprensión y aplicación de la interculturalidad en destinos turísticos, permitiendo a los operadores turísticos y a los gobiernos implementar políticas y prácticas que favorecen la interculturalidad y la experiencia turística en general.

Según los estudios revisados, la relación entre el turismo sustentable y la interculturalidad se destaca por su potencial para promover un turismo más responsable y enriquecedor. Algunas conclusiones relevantes incluyen:

- La interculturalidad se presenta como una herramienta clave para el turismo sustentable, ya que fomenta la interacción entre diferentes culturas en destinos turísticos, contribuyendo al desarrollo socioeconómico y cultural de las comunidades involucradas
- La educación intercultural desempeña un papel fundamental en la promoción del respeto por la diversidad cultural en el contexto turístico, lo que puede mejorar la calidad de las experiencias turísticas y fortalecer las relaciones entre los diferentes actores
- El turismo sustentable se caracteriza por ser consciente de su impacto económico, social y ambiental a largo plazo, lo que implica satisfacer las necesidades de los turistas sin comprometer los recursos futuros ni dañar el entorno cultural y natural

Estas conclusiones resaltan la importancia de integrar la interculturalidad y la sustentabilidad en la planificación y gestión de destinos turísticos, con el objetivo de promover experiencias turísticas más respetuosas, enriquecedoras y sostenibles para todas las partes involucradas.

Algunas de las barreras limitantes para aplicar la interculturalidad en destinos turísticos, según los estudios consultados, incluyen:

- Desconocimiento de las reglas y normas que rigen diferentes situaciones sociales, como diferencias culturales en el comportamiento en la mesa, alimentos consumidos, puntualidad, propinas, regalos, entre otros
- Dificultades en la comunicación intercultural debido a barreras lingüísticas y culturales que pueden obstaculizar la interacción efectiva entre turistas y residentes locales
- Incidencia de prejuicios y estereotipos hacia la otra parte debido a diferencias culturales, sociales y económicas entre turistas y residentes, lo que puede afectar la calidad de la interacción
- Limitaciones en la comprensión mutua y en la apertura a conocer y respetar las diferencias culturales entre los distintos grupos involucrados en el turismo intercultural
- Factores moduladores de la interacción turista-residente, como el corto tiempo de permanencia del turista en el destino, su motivación recreativa, elevado estatus económico y el papel de observador que desempeña, pueden influir en la calidad de la interacción

Estas barreras limitantes pueden dificultar la implementación efectiva de prácticas interculturales en destinos turísticos y resaltar la importancia de abordar activamente estos desafíos para



promover una interacción más enriquecedora y respetuosa entre los diferentes actores involucrados en el turismo.

## CONCLUSIONES

La interculturalidad en destinos turísticos es crucial para fomentar interacciones positivas entre diversas culturas, mejorando aspectos socioeconómicos, culturales e intelectuales tanto para las comunidades locales como para los visitantes. La educación en el respeto y promoción de la diversidad cultural es esencial para crear sinergias positivas en la actividad turística y promover un turismo más inclusivo y respetuoso. Identificar las brechas teóricas y empíricas en el estudio del turismo intercultural y las experiencias turísticas interculturales enfatiza la necesidad de ampliar la investigación en esta área. Las barreras limitantes identificadas, como el desconocimiento de normas sociales, las dificultades en la comunicación intercultural y los prejuicios, subrayan la importancia de abordar activamente estos desafíos para mejorar la experiencia turística intercultural y promover un turismo más enriquecedor y sostenible en general.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Burr, V., Gilliberto, M., & Butt, T. (2014). Construing the cultural other and the self: A Personal Construct analysis of English and Italian perceptions of national character. *International Journal of Intercultural Relations*, 39, 53-65. <https://doi.org/10.1016/j.ijintrel.2013.09.012>
- Bustos Cortes, A. (2005a). Hacia un turismo intercultural: El caso atacameño. *Revista LIDER*, 13, 133-150.
- Bustos Cortes, A. (2005b). Hacia un turismo intercultural: El caso atacameño. *Revista LIDER*, 13, 133-150.
- Fornet Betancourt, R. (2002). *Lo intercultural: El problema de y con su definición*. <http://hdl.handle.net/20.500.12424/189769>
- Hottola, P. (2004). CULTURE CONFUSION: Intercultural Adaptation in Tourism. *Annals of Tourism Research*, 31(2), 447-466. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2004.01.003>
- Leclerc, D., & Martin, J. N. (2004). Tour guide communication competence: French, German and American tourists' perceptions. *International Journal of Intercultural Relations*, 28(3), 181-200. <https://doi.org/10.1016/j.ijintrel.2004.06.006>
- Li, D. (2019). *Comunicación turística intercultural: Principales diferencias entre Oriente y Occidente a través de los ejemplos de China y Europa* [Tesis Doctoral]. Universidad Complutense de Madrid. Facultad de Ciencias de la Información.
- Lin, J.-H., Fan, D. X. F., Tsaur, S.-H., & Tsai, Y.-R. (2021). Tourists' cultural competence: A cosmopolitan perspective among Asian tourists. *Tourism Management*, 83, 104207. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2020.104207>
- Máthé, I. (2018). Multiculturalism and Interculturalism in Tourism. *Valahian Journal of Economic Studies*, 9, 39-46. <https://doi.org/10.2478/vjes-2018-0004>
- Orduña González, F. (2017). La interculturalidad como una herramienta del turismo sustentable. *TURYDES: Revista sobre Turismo y Desarrollo local sostenible*, 10(23), 9.
- Ye, B. H., Zhang, H. Q., & Yuen, P. P. (2013). Cultural conflicts or cultural cushion? *Annals of Tourism Research*, 43, 321-349. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2013.07.003>