EL IDIOMA INGLÉS EN LA GESTIÓN DEL TURISMO INMERSIVO

ESTUDIO DE CASO RIOBAMBA, DESTINO PATRIMONIAL



Diego Calvopiña
Ana Maldonado
Jhon Inca
Diana Chávez
Hugo Romero

EDITORIAL SAGA

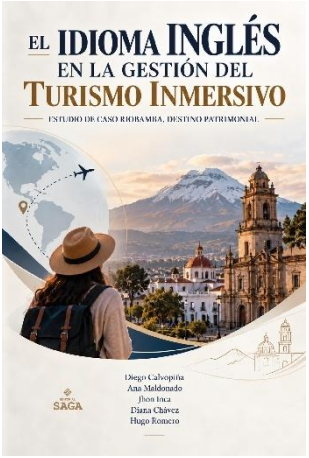
El idioma inglés en la gestión del turismo inmersivo

Estudio de caso

Riobamba, destino patrimonial

Diego Mauricio Calvopiña Andrade
Ana Elizabeth Maldonado León
Jhon Jairo Inca Guerrero
Diana Carolina Chávez Guzman
Hugo Hernán Romero Rojas

EDITORIAL
SAGA



Datos bibliográficos

ISBN:	**978-9907-803-99-0**
Título del libro:	El idioma inglés en la gestión del turismo inmersivo Estudio de caso Riobamba, destino patrimonial
Autores:	Calvopiña Andrade, Diego Mauricio Maldonado León, Ana Elizabeth Inca Guerrero, Jhon Jairo Chávez Guzman, Diana Carolina Romero Rojas, Hugo Hernán
Sello editorial:	Editorial SAGA
Materia:	428 - Uso del inglés estándar
Público objetivo:	Profesional / académico
Publicado:	2026-10-26
Número de edición:	1
Tamaño:	5Mb
Soporte:	Libro digital descargable
Formato:	Pdf (.pdf)
Idioma:	Español
DOI:	https://doi.org/10.63415/saga.2026.155

Hecho en el Ecuador / Made in Ecuador

Autores

Diego Mauricio Calvopiña Andrade
Universidad Nacional de Chimborazo
dcalvopina@unach.edu.ec
https://orcid.org/0009-0005-1003-4030
Riobamba, Ecuador

Ana Elizabeth Maldonado León
Universidad Nacional de Chimborazo
anamaldonado@unach.edu.ec
https://orcid.org/0000-0002-3215-4376
Riobamba, Ecuador

Jhon Jairo Inca Guerrero
Universidad Nacional de Chimborazo
jhon.inca@unach.edu.ec
https://orcid.org/0000-0002-1296-1920
Riobamba, Ecuador

Diana Carolina Chávez Guzman
Universidad Nacional de Chimborazo
carolchg29@gmail.com
https://orcid.org/0000-0002-3019-944X
Riobamba, Ecuador

Hugo Hernán Romero Rojas
Universidad Nacional de Chimborazo
hromero@unach.edu.ec
https://orcid.org/0000-0001-8335-0599
Riobamba, Ecuador

EDITORIAL
SAGA

El contenido y las ideas expuestas en esta obra se encuentran protegidos por la normativa vigente en materia de propiedad intelectual y constituyen derechos exclusivos de su(s) autor(es)

Todos los derechos reservados © 2026

Sinopsis

El turismo contemporáneo ha evolucionado desde la mera contemplación hacia la búsqueda de vivencias auténticas, emocionales e interactivas. En este escenario, el turismo inmersivo redefine la interacción del visitante con el espacio patrimonial mediante la convergencia de la interpretación sensorial, las tecnologías emergentes y el diálogo intercultural. El libro analiza el rol estratégico del idioma inglés no solo como una herramienta funcional de comunicación (vértice instrumental), sino como un mediador de experiencias inmersivas que permite traducir el valor intangible del patrimonio local a audiencias globales. Tomando como laboratorio de estudio a Riobamba (Ecuador) —ciudad caracterizada por su riqueza histórica, arquitectónica, multicultural e identitaria—, la obra ofrece un marco teórico-práctico para docentes, investigadores, gestores de destinos y profesionales del sector interesadas en elevar la competitividad turística mediante la competencia lingüística aplicada que pretende generar impacto al proporcionar un recurso académico normativo y metodológico que posicione el uso estratégico del inglés como una herramienta clave para la competitividad, inclusión social y proyección internacional del patrimonio de Riobamba

Palabras clave: turismo cultural, lengua inglesa, patrimonio cultural, comunicación intercultural, desarrollo turístico

Synopsis

Contemporary tourism has evolved from mere sightseeing toward the pursuit of authentic, emotional, and interactive experiences. Within this framework, immersive tourism redefines visitors' interactions with heritage sites through the convergence of sensory interpretation, emerging technologies, and intercultural dialogue. This book examines the strategic role of the English language, both as a functional communication tool (instrumental dimension) and as a mediator of immersive experiences that enables the intangible value of local heritage to be conveyed to global audiences. Using Riobamba, Ecuador, as a case study, a city distinguished by its historical, architectural, multicultural, and identity-related richness, the book provides a theoretical and practical framework for educators, researchers, destination managers, and tourism professionals seeking to enhance tourism competitiveness through applied language proficiency. The book aims to contribute to the field by providing an academic, normative, and methodological resource that positions the strategic use of English as a key instrument for competitiveness, social inclusion, and the international promotion of Riobamba's heritage.

Keywords: cultural tourism, English language, cultural heritage, intercultural communication, tourism development

Índice General

Sinopsis ..... **v**

Índice General **7**

Índice de Figuras **10**

Introducción **11**

Capítulo I Fundamentos del turismo inmersivo y la interpretación patrimonial **17**

1.1. Evolución conceptual: del turismo tradicional al turismo experiencial e inmersivo 18

1.2. La interpretación del patrimonio tangible e intangible: narrativas, memoria y significado local 20

1.3. El ecosistema del viajero internacional: expectativas de autenticidad, inmersión e interacción profunda 23

1.4. El idioma como puente cultural vs. barrera en la coconstrucción de experiencias turísticas. 27

Capítulo II El idioma inglés como factor mediador de la experiencia del visitante **31**

2.1. Competencia lingüístico-comunicativa en el servicio turístico patrimonial 32

2.2. Storytelling interactivo en inglés: técnicas para transmitir mitos, historia y valores locales sin perder la esencia identitaria 35

2.3. Percepción de calidad y seguridad emocional del turista angloparlante o multilingüe 38

2.4. Comunicación no verbal y matices socioculturales en la mediación turística 41

Capítulo III Diagnosticando el territorio: Riobamba como destino patrimonial y su escenario lingüístico **45**

3.1. Perfil del patrimonio riobambeño: arquitectura republicana, gastronomía tradicional, entorno natural e historia 46

3.2. Diagnóstico del dominio y uso del inglés en la cadena de valor turística local (alojamiento, guianza, restauración y transporte)..... 49

3.3. Desafíos en la señalética, la información interpretativa y la mediación comunitaria en el cantón riobamba..... 52

3.4. Mapeo de actores clave (stakeholders): academia, gad municipal, operadores locales y comunidad receptora..... 55

Capítulo IV Estrategias de inmersión lingüística y tecnologías emergentes en el espacio patrimonial 59

4.1. Realidad aumentada (ar) y códigos interactivos con audioguías multilingües contextualizadas en el centro histórico de Riobamba . 60

4.2. Diseño de rutas turísticas inmersivas con guianza bilingüe (inglés/español) en espacios patrimoniales y rurales (ej. faldas del Chimborazo, centros de interpretación) 64

4.3. Gamificación (gamification) y recorridos narrativos para la interpretación cultural en inglés 69

4.4. Capacitación continua y modelos de formación en inglés con fines específicos (esp) para la comunidad turística local 73

Capítulo V Propuestas metodológicas, indicadores de impacto y gestión sostenible..... 79

5.1. Modelo de evaluación de la experiencia inmersiva del turista mediante indicadores cualitativos y cuantitativos..... 80

5.2. Lineamientos para el desarrollo de políticas públicas locales y alianzas universidad-empresa-gobierno 84

5.3. Salvaguarda de la identidad local e interculturalidad: prevención de la aculturación y homogenización lingüística 89

5.4. Perspectivas futuras para la réplica del modelo en otras ciudades intermedias patrimoniales 93

Capítulo VI Aventura, naturaleza y ecoturismo alrededor del Chimborazo..... 99

6.1. Senderismo 100
6.2. Alta montaña, flora/fauna andina 104
6.3. Seguridad y equipamiento 109
6.4. Interpretación ambiental 112
6.5. Ecosistemas de páramo y conservación en inglés 116
Capítulo VII Inmersión gastronómica y hospitalidad 121
7.1. Gastronomía local 122
7.2. Atención en restaurantes y alojamientos 125
Referencias Bibliográficas 131

Índice de Figuras

Figura 1 *Experiencia de interpretación inmersiva mediante proyecciones audiovisuales interactivas.* 25

Introducción

El turismo contemporáneo atraviesa un proceso de transformación caracterizado por la búsqueda de experiencias auténticas, participativas y culturalmente significativas. Los visitantes manifiestan un interés creciente por establecer vínculos directos con las comunidades receptoras, comprender sus manifestaciones culturales y participar en actividades que les permitan conocer la identidad de los territorios. En dicha transformación, el turismo inmersivo adquiere relevancia como una modalidad que favorece la interacción entre el visitante, el patrimonio y la población local. La comunicación constituye un componente fundamental de dicha experiencia, particularmente cuando intervienen personas de diferentes procedencias lingüísticas y culturales. Por ello, el dominio del idioma inglés representa una competencia necesaria para facilitar el intercambio de conocimientos, interpretar los valores patrimoniales y fortalecer la calidad de los servicios turísticos.

El idioma inglés ocupa un lugar destacado en la comunicación internacional y en el funcionamiento de numerosas actividades vinculadas con la industria turística. Su aplicación trasciende las funciones tradicionales de atención al cliente, comercialización de servicios y orientación de visitantes, debido a su capacidad para facilitar procesos de interpretación cultural y transmisión de conocimientos. En los destinos patrimoniales, la competencia comunicativa en inglés permite explicar acontecimientos históricos, describir expresiones arquitectónicas, transmitir relatos comunitarios y promover el reconocimiento de las tradiciones locales entre públicos internacionales. Desde una perspectiva académica y profesional, resulta pertinente analizar la relación entre las habilidades lingüísticas y la gestión de experiencias turísticas inmersivas, considerando que la calidad de

la interacción comunicativa influye en la comprensión del patrimonio y en la participación del visitante.

El turismo inmersivo plantea una aproximación integral a los destinos mediante experiencias que involucran dimensiones sensoriales, emocionales, cognitivas y socioculturales. Su desarrollo requiere estrategias de interpretación que permitan al visitante participar activamente en las manifestaciones culturales del territorio, reconocer sus particularidades y establecer relaciones significativas con sus habitantes. En dicho proceso, el idioma constituye un medio de articulación entre los conocimientos de la comunidad receptora y las expectativas de quienes llegan desde otros países. La utilización adecuada del inglés favorece la construcción de narrativas comprensibles, la adaptación de contenidos culturales y la generación de espacios de diálogo intercultural. En consecuencia, la formación lingüística especializada adquiere una función relevante dentro de la planificación, organización y prestación de servicios turísticos orientados a experiencias participativas.

La ciudad de Riobamba, ubicada en la provincia de Chimborazo, Ecuador, constituye un escenario de interés para examinar la relación entre el idioma inglés y la gestión del turismo inmersivo. Su trayectoria histórica, patrimonio arquitectónico, diversidad cultural y vinculación con el entorno natural andino configuran una oferta turística con posibilidades de interpretación y participación cultural. El centro histórico, las edificaciones republicanas, las tradiciones gastronómicas, las manifestaciones comunitarias y la presencia del volcán Chimborazo conforman recursos que permiten desarrollar experiencias relacionadas con la memoria colectiva y la identidad territorial. La valoración turística de dicho patrimonio demanda profesionales capaces de transmitir sus significados a visitantes internacionales mediante estrategias comunicativas pertinentes, respetuosas de las particularidades culturales y adaptadas a diferentes necesidades de información.

La gestión turística de un destino patrimonial requiere la participación coordinada de instituciones públicas, establecimientos de alojamiento, operadores turísticos, servicios gastronómicos, transportistas, profesionales de la guianza y comunidades receptoras. Cada participante interviene en diferentes momentos de la experiencia del visitante y contribuye a la percepción general de calidad del destino. Sin embargo, las diferencias en el dominio del inglés pueden generar dificultades comunicativas que afectan la orientación, la interpretación cultural y la prestación de servicios. En Riobamba, el análisis de las competencias lingüísticas dentro de la cadena de valor turística permite identificar necesidades de formación especializada y oportunidades de mejora en la atención internacional. La incorporación de programas de inglés para fines específicos representa una alternativa para fortalecer las capacidades del talento humano y favorecer una experiencia turística coherente con las características patrimoniales del territorio.

La interpretación del patrimonio cultural constituye otro componente central de la relación entre lenguaje y turismo inmersivo. Los bienes materiales, las tradiciones orales, los conocimientos ancestrales y las expresiones artísticas requieren procesos de comunicación que permitan comprender sus significados históricos y sociales. La traducción literal de información patrimonial puede resultar insuficiente cuando los contenidos presentan particularidades simbólicas o referencias culturales propias de una comunidad. Por tal motivo, la utilización del inglés demanda competencias discursivas, sensibilidad intercultural y conocimientos especializados que faciliten la transmisión rigurosa de los valores locales. Las técnicas de narración interactiva, el diálogo participativo y la incorporación de expresiones originarias acompañadas de explicaciones pertinentes permiten enriquecer la experiencia del visitante y preservar la autenticidad de los relatos comunitarios.

La incorporación de tecnologías digitales amplía las posibilidades de comunicación e interpretación dentro de los espacios turísticos patrimoniales. Herramientas como la realidad aumentada, los códigos de respuesta rápida, las audioguías multilingües y las aplicaciones móviles permiten presentar información histórica y cultural mediante recursos visuales, sonoros e interactivos. Su aplicación en espacios patrimoniales de Riobamba puede favorecer el acceso a contenidos adaptados a visitantes de diferentes nacionalidades y niveles de conocimiento. En dicho ámbito, el inglés cumple una función relevante en la elaboración de materiales interpretativos, el diseño de interfaces digitales y la producción de narrativas accesibles para públicos internacionales. La articulación entre competencias lingüísticas y recursos tecnológicos ofrece oportunidades para diversificar las experiencias turísticas, mejorar la autonomía del visitante y fortalecer los procesos de aprendizaje cultural.

La dimensión humana del turismo inmersivo exige prestar atención a la comunicación interpersonal, la hospitalidad y el reconocimiento de las diferencias socioculturales. La calidad de una experiencia turística depende, en parte, de la capacidad de los prestadores de servicios para comprender las necesidades del visitante, responder adecuadamente a sus inquietudes y generar condiciones de confianza durante su permanencia en el destino. El dominio del inglés contribuye a reducir dificultades de comunicación y facilita la transmisión de información relacionada con seguridad, orientación y participación en actividades culturales. Sin embargo, su aplicación profesional requiere considerar también los códigos de comunicación no verbal, las diferencias en las normas de interacción y las particularidades culturales de los visitantes. La integración de conocimientos lingüísticos e interculturales favorece relaciones respetuosas y experiencias que reconocen tanto las expectativas del turista como la identidad de la comunidad anfitriona.

La presente obra, titulada El idioma inglés en la gestión del turismo inmersivo. Estudio de caso Riobamba, destino patrimonial, aborda la relación entre las competencias comunicativas en inglés y el desarrollo de experiencias turísticas vinculadas con el patrimonio cultural. Su contenido examina los fundamentos conceptuales del turismo inmersivo, la interpretación patrimonial, las características del visitante internacional y la función mediadora del lenguaje en los encuentros interculturales. Asimismo, analiza las condiciones del territorio riobambeño, las necesidades lingüísticas de los actores turísticos y las posibilidades de incorporar herramientas tecnológicas para enriquecer la experiencia del visitante. Desde una orientación teórico-práctica, el libro articula conocimientos de turismo, comunicación, patrimonio y formación profesional, con el propósito de aportar elementos académicos y metodológicos aplicables a la gestión de destinos patrimoniales.

La contribución académica de la obra radica en examinar el idioma inglés como un recurso transversal para la interpretación cultural, la profesionalización del talento humano y el fortalecimiento de la gestión turística en Riobamba. Su desarrollo está dirigido a docentes, investigadores, estudiantes, gestores de destinos, profesionales del turismo y representantes de comunidades interesadas en mejorar sus capacidades de comunicación internacional. Mediante el análisis de los fundamentos del turismo inmersivo y de las particularidades patrimoniales del territorio, se busca proporcionar conocimientos que orienten procesos formativos y estrategias de gestión acordes con las necesidades del sector. La integración responsable del inglés en las actividades turísticas puede contribuir a una mayor participación de las comunidades receptoras, al reconocimiento internacional del patrimonio local y al desarrollo de experiencias que respeten la diversidad cultural, favorezcan la inclusión social y promuevan la sostenibilidad del destino.

Capítulo I

Fundamentos del turismo inmersivo y la interpretación patrimonial

1.1. Evolución conceptual: del turismo tradicional al turismo experiencial e inmersivo

El sector turístico ha experimentado una metamorfosis estructural en las últimas décadas, pasando de ser una industria orientada al consumo masivo de bienes y servicios a convertirse en una economía basada en las vivencias significativas. El turismo tradicional, caracterizado por itinerarios estandarizados y una observación pasiva del destino, respondía a un modelo donde la oferta definía las pautas de consumo. Como señala García-Sánchez (2021), "el turismo tradicional estructuró sus cimientos sobre la comercialización de paquetes homogéneos donde el viajero actuaba predominantemente como un espectador pasivo de atractivos físicos y culturales" (p. 45). Esta dinámica priorizaba el volumen de visitantes por encima del impacto cualitativo o la conexión cultural.

En este modelo tradicional, el dominio del idioma inglés actuaba como la herramienta básica estandarizada para garantizar la logística y el entendimiento primario en la comercialización de paquetes masivos a escala internacional.

Sin embargo, los cambios en las motivaciones del consumidor y la saturación de los destinos convencionales impulsaron una reconfiguración hacia el turismo experiencial. López (2024) afirma que el turismo experiencial ha surgido como un paradigma centrado en la búsqueda de vivencias enriquecedoras desde dimensiones emocionales y sociales, donde el turista asume un rol activo en la co-creación de su viaje. En este nuevo horizonte, la meta del viajero no reside en la simple acumulación de destinos fotografiados, sino en la interacción directa con el patrimonio tangible e intangible de la comunidad anfitriona.

Entonces; el manejo fluido del inglés se vuelve fundamental en este paradigma, ya que permite al turista internacional

comunicarse directamente con los actores locales y participar de forma activa en la co-creación de su propia experiencia.

De hecho, el paso del modelo tradicional al experiencial demandó redefinir la naturaleza misma del servicio turístico, incorporando la gestión de emociones y percepciones sensoriales. Según Pine y Gilmore (2019), las empresas e instituciones turísticas deben comprender que no comercializan simplemente servicios de alojamiento o transporte, sino memorias estructuradas que generan una huella afectiva perdurable en la mente del usuario. De este modo, la propuesta de valor deja de medirse exclusivamente en términos de infraestructura o costo monetario, trasladándose hacia el nivel de resonancia personal que la vivencia logra despertar.

En efecto; la capacidad de transmitir historias, emociones y significados profundos en inglés resulta indispensable para que los anfitriones logren despertar esa resonancia afectiva en viajeros de diversas geografías y en el contexto actual; la evolución conceptual ha ido un paso más allá, incorporando el concepto de inmersión propiciado tanto por dinámicas socioculturales como por tecnologías disruptivas. Pérez-García et al. (2024) destacan que la evolución hacia modelos experienciales responde a la exigencia de una práctica turística más auténtica y sustentable, donde el visitante busca integrarse activamente en la realidad local. El turismo inmersivo, por ende, diluye las fronteras entre el visitante y el destino, permitiendo una participación profunda en las tradiciones, estilos de vida y paisajes de la zona visitada; lo cual deriva en comprender que la competencia lingüística en inglés actúa como el puente cultural definitivo que permite diluir las barreras entre el visitante extranjero y la comunidad, facilitando una inmersión genuina en las tradiciones locales.

Respecto de la innovación tecnológica y sostenibilidad en la experiencia, es preciso manifestar que la tecnología ha actuado como un catalizador decisivo en esta transición conceptual, expandiendo las posibilidades de interacción antes, durante y

después del viaje. Al respecto, Buhalis (2020) sostiene que "las tecnologías emergentes, como la realidad aumentada y la inteligencia artificial, no solo optimizan la operatividad del destino, sino que redefinen la inmersión del turista al entrelazar capas digitales con el entorno físico" (p. 112). Estas herramientas permiten previsualizar experiencias, personalizar itinerarios en tiempo real y enriquecer el valor interpretativo de espacios culturales o naturales protegidos. De hecho, el inglés constituye la lengua franca del entorno digital global, siendo vital para desarrollar e interpretar aplicaciones, interfaces y contenidos tecnológicos que personalizan la experiencia del viajero.

Adicionalmente, el turismo experiencial e inmersivo fomenta un compromiso superior con el desarrollo territorial y la equidad social en las comunidades receptoras. De acuerdo con Guapi-Guamán et al. (2020), la integración del turismo experiencial mediante la revalorización del patrimonio y las prácticas locales constituye una perspectiva clave para impulsar el desarrollo socioeconómico a escala local. De esta forma, el modelo evoluciona de una actividad puramente extractiva hacia un ecosistema de intercambio mutuo, donde la preservación del entorno y la identidad cultural resultan indispensables para sostener la autenticidad de la oferta. Por lo que la formación en idioma inglés empodera socioeconómicamente a las comunidades locales, permitiéndoles negociar directamente sus servicios en el mercado global y liderar un intercambio cultural equitativo y autosustentable.

1.2. La interpretación del patrimonio tangible e intangible: narrativas, memoria y significado local

La conservación del patrimonio cultural ha superado la visión tradicional centrada únicamente en el mantenimiento físico de monumentos y objetos antiguos. En la actualidad, la interpretación patrimonial se concibe como una herramienta

estratégica de comunicación que traduce el lenguaje técnico en vivencias comprensibles y significativas para los visitantes. Como señala Morales-Miranda (2021), "la interpretación del patrimonio no se limita a transmitir datos históricos verídicos, sino que busca revelar significados ocultos que conecten emocionalmente al observador con el objeto o lugar interpretado" (p. 33). Bajo esta premisa, la mediación entre el recurso y el público se transforma en un proceso pedagógico y vivencial.

Esta disciplina abarca de manera integral tanto la dimensión tangible como la intangible de la cultura. Mientras que los bienes tangibles —como monumentos, zonas arqueológicas y piezas museográficas— ofrecen la evidencia material de la historia, el patrimonio intangible —comprendido por tradiciones orales, saberes ancestrales y ritos— dota a dichos elementos de un verdadero sentido existencial. De acuerdo con Gómez-Martínez et al. (2023), el valor de la cultura no reside exclusivamente en la piedra o la obra de arte, sino en las representaciones vivas, la memoria compartida y las expresiones simbólicas que la comunidad reproduce cotidianamente.

Las narrativas entonces constituyen el vehículo primordial para activar la memoria histórica y transmitir la esencia de un territorio a quienes lo visitan. A través de relatos estructurados, se evita que los espacios de interés cultural queden relegados a meros escenarios estéticos desprovistos de identidad. Al respecto, Fernández-Pérez (2022) afirma que "las narrativas patrimoniales actúan como puentes cognitivos que permiten estructurar la memoria colectiva, otorgando un lugar privilegiado a las voces y vivencias de los habitantes locales" (p. 88). La construcción de estos relatos requiere una integración transparente de la perspectiva comunitaria para evitar visiones distorsionadas o artificiales.

En este proceso, la memoria colectiva no se presenta como un registro estático del pasado, sino como un constructo dinámico que se reinterpreta continuamente en el presente. Jiménez-Ruiz y

Salazar (2024) destacan que la memoria local constituye el núcleo organizador del patrimonio intangible, haciendo posible que las nuevas generaciones reconozcan su legado y lo compartan de forma auténtica con los visitantes. De esta manera, el recurso interpretativo pasa a ser un reflejo vivo del sentido de pertenencia y de la evolución identitaria del grupo humano que lo custodia.

Así pues, se llega a considerar la construcción de significado local y desarrollo comunitario como una propuesta orientada a entender que el significado local otorgado a un sitio o práctica tradicional trasciende la mera atracción turística y representa el valor simbólico y afectivo que la propia comunidad le adjudica a su entorno. Cuando la interpretación respeta y visibiliza este significado, se fortalece el orgullo colectivo y se previene la banalización cultural derivada de la comercialización masiva. En consonancia con este enfoque, Castillo-Canalejo et al. (2020) sostienen que la participación de los residentes en la co-creación de productos interpretativos asegura que la oferta conserve su autenticidad e impacte positivamente en el bienestar territorial.

Una interpretación patrimonial efectiva logra articular el pasado histórico con los desafíos contemporáneos del espacio habitado. De acuerdo con Alvarado-Rios (2025), la interpretación sustentable del patrimonio tangible e intangible permite transformar los recursos culturales en dinamizadores del desarrollo socioeconómico local, salvaguardando al mismo tiempo el tejido identitario de la población receptora. En definitiva, conectar al público con la memoria y el significado local garantiza que la experiencia del visitante sea verdaderamente formativa, empática y perdurable.

Se destaca que la interpretación patrimonial es una herramienta de comunicación estratégica que traduce datos técnicos en experiencias vivencias emocionales y comprensibles para el visitante. En este marco, el dominio del idioma inglés resulta indispensable para amplificar ese proceso pedagógico y mediador

hacia el público global. Al actuar como lengua franca, el inglés permite que la riqueza técnica, histórica y simbólica de los bienes tangibles e intangibles sea decodificada eficazmente para viajeros de diversas nacionalidades, garantizando que el significado profundo de la cultura local no se pierda ni se diluya por barreras idiomáticas.

Las narrativas patrimoniales operan como puentes cognitivos que estructuran la memoria viva de una comunidad y dan voz a sus habitantes. La competencia en idioma inglés por parte de los mediadores y la propia comunidad receptora permite proyectar estos relatos de forma auténtica, directa y sin distorsiones hacia el turismo internacional. Facilitar el diálogo en inglés asegura que las tradiciones orales, saberes ancestrales y representaciones simbólicas compartidas por los residentes resuenen con empatía y precisión cognitiva en la mente del visitante extranjero, transformando la memoria local en un legado de alcance global.

Se colige que la interpretación patrimonial efectiva dinamiza el desarrollo socioeconómico local y previene la banalización comercial al co-crear productos culturales auténticos. El manejo del inglés otorga un rol proactivo a los pobladores, permitiéndoles liderar la guianza, la gestión y la negociación directa de sus productos turísticos sin depender de intermediarios externos. Esta autonomía comunicativa en inglés fortalece el orgullo colectivo, visibiliza el valor real del territorio ante el mercado internacional y asegura que la derrama económica beneficie de manera equitativa a la población que custodia el patrimonio.

1.3. El ecosistema del viajero internacional: expectativas de autenticidad, inmersión e interacción profunda

El comportamiento del viajero contemporáneo se ha transformado drásticamente debido al acceso ilimitado a la

información, la digitalización global y un cambio de valores orientado hacia la autorrealización y el aprendizaje. Este nuevo perfil trasciende el consumo pasivo e itinerante, exigiendo dinámicas de viaje que resuenen con sus convicciones éticas e intelectuales. Como indica Wang (1999), "la búsqueda de la autenticidad en el turismo contemporáneo no se limita a la contemplación de lo exótico, sino a la vivencia de una autenticidad existencial donde el individuo se reconecta consigo mismo a través del entorno visitado" (p. 351). En este sentido, el viaje deja de ser una pausa en la rutina diaria para convertirse en un proyecto de desarrollo personal.

En esta misma línea de análisis, las expectativas de los usuarios internacionales priorizan las vivencias personalizadas sobre los atractivos de consumo masivo o estandarizados. Cohen (1979) sostiene que el turista contemporáneo busca alejarse del centro sociocultural de su propia sociedad para sumergirse en centros alternativos que le brinden nuevas perspectivas y significados vitales. Por ende, los destinos turísticos deben adaptar sus ofertas para estructurar experiencias que dialoguen con estas aspiraciones de exploración genuina.

La demanda de autenticidad se ha convertido en el pilar fundamental que guía la toma de decisiones del viajero global. Frente a la escenificación o la mercantilización del folclore local, el viajero busca entornos vivos donde la vida comunitaria transcurra de manera orgánica y cotidiana. Según MacCannell (1973), "el turista moderno emprende una búsqueda continua de escenarios verdaderos, intentando traspasar las fronteras de los espacios preparados artificialmente para acceder a la realidad social de la comunidad receptora" (p. 597). Esta búsqueda obliga a la industria a proteger la integridad cultural de los territorios.

Figura 1
Experiencia de interpretación inmersiva mediante proyecciones audiovisuales interactivas.



Por otro lado, el concepto de inmersión contextual implica una participación holística del visitante, involucrando tanto sus sentidos como su capacidad crítica. De acuerdo con Gretzel et al. (2015), la interconexión digital y el uso de plataformas inteligentes han transformado la forma en que los viajeros se sumergen en el destino, permitiéndoles interactuar dinámicamente con los actores locales y contextualizar la historia y el patrimonio en tiempo real. La inmersión, por tanto, combina el espacio físico con capas de interpretación que enriquecen la comprensión del entorno.

El último nivel en la evolución del ecosistema del viajero radica en la exigencia de interacciones profundas y de impacto recíproco. El turista busca entablar un diálogo de doble vía con los habitantes locales, participando activamente en actividades productivas, gastronómicas o artísticas del destino. En palabras de Pearce y Lee (2005), la motivación del viajero con mayor

experiencia evoluciona progresivamente desde la simple búsqueda de relax hacia el desarrollo de relaciones interculturales significativas y el aprendizaje continuo.

Este enfoque interactivo consolida el paradigma de la co-creación en el ámbito turístico. Conforme afirman Prebensen et al. (2014), el valor de la experiencia turística no es producido únicamente por las empresas o comunidades receptoras, sino que se co-crea activamente mediante la participación física, intelectual y emocional del viajero en el destino. Así, el ecosistema del viajero internacional actual se define como una red dinámica fundada en el respeto mutuo, la autenticidad compartida y el intercambio cultural duradero.

El perfil del viajero contemporáneo exige un cambio radical en la prestación de servicios turísticos, pues ha dejado de ser un espectador pasivo para convertirse en un sujeto en busca de desarrollo personal y autenticidad existencial (Wang, 1999). Para conectar con este nuevo usuario —que huye de las ofertas estandarizadas y busca sumergirse en "centros socioculturales alternativos" (Cohen, 1979)—, el dominio del idioma inglés se vuelve indispensable. Al consolidarse como la lingua franca del turismo global, el inglés actúa como el puente comunicativo fundamental que permite comprender las aspiraciones del visitante, personalizar sus vivencias y responder de forma precisa a un perfil altamente educado, conectado e informado.

Por otro lado, la consecución de una inmersión contextual genuina (Gretzel et al., 2015) exige ir más allá de la mera contemplación visual para ofrecer capas profundas de interpretación patrimonial y cultural. El viajero internacional moderno intenta traspasar los "escenarios preparados artificialmente" para acceder a la realidad social de la comunidad (MacCannell, 1973). En este proceso, el inglés resulta crucial para articular narrativas locales, guiar la interpretación ambiental y transmitir el valor histórico o biocultural de los territorios de

manera clara y rigurosa. Sin la mediación de un lenguaje compartido, la riqueza interpretativa del destino se diluye, impidiendo que el turista acceda al verdadero significado del entorno.

El paradigma actual del turismo se fundamenta en la co-creación de experiencias y en la generación de relaciones interculturales significativas (Pearce & Lee, 2005; Prebensen et al., 2014). Para que el visitante participe de forma activa, intelectual y emocional en las dinámicas locales —ya sean gastronómicas, artesanales o comunitarias—, la comunicación bidireccional debe ser fluida. El manejo del inglés por parte de los actores receptores no solo elimina barreras operativas, sino que dignifica la interacción, permitiendo un intercambio recíproco basado en el respeto mutuo. Así, el idioma inglés no es un mero accesorio técnico, sino un catalizador imprescindible para concretar el valor humano, cultural y relacional que define al turismo internacional moderno.

1.4. El idioma como puente cultural vs. barrera en la coconstrucción de experiencias turísticas.

El idioma constituye el canal fundamental mediante el cual se transmiten significados, valores y visiones del mundo durante el encuentro entre el visitante y la comunidad receptora, sustentando la idea de que la dimensión lingüística en la interacción turística es fundamental. Lejos de ser un mero instrumento técnico de transacción, la lengua actúa como la mediadora principal del intercambio simbólico en la actividad turística. Como señala De Ascaniis (2020), "el lenguaje en el ámbito turístico no solo funciona como un medio de comunicación utilitario, sino como una herramienta performativa que construye realidades compartidas y moldea la percepción del espacio visitado" (p. 42). Cuando el diálogo fluye, la experiencia turística trasciende la observación y se adentra en el entendimiento mutuo.

Sin embargo, las asimetrías lingüísticas pueden obstaculizar este intercambio simbólico, convirtiéndose en un obstáculo para la integración efectiva del viajero. De acuerdo con Gutiérrez-Gómez y Saborío-Taylor (2022), las limitaciones de comunicación verbal generan barreras emocionales e interpretativas que restringen la autonomía del turista y dificultan su capacidad para aprehender la complejidad sociohistórica del destino. De este modo, la falta de una plataforma lingüística común condiciona negativamente el flujo comunicativo y la empatía intercultural.

Cuando el idioma es gestionado de manera incluyente y empática, se transforma en un puente que conecta las expectativas del viajero con la cotidianidad de los anfitriones; en efecto, el idioma es facilitador y catalizador de la autenticidad. La competencia comunicativa —tanto de los guías locales como de los visitantes— permite descodificar expresiones idiomáticas, mitos y tradiciones que no son traducibles de forma literal. Al respecto, Scherle y Engelbrink (2021) afirman que "el dominio del código lingüístico local o el uso de una lengua franca con sensibilidad cultural permite al turista acceder a niveles más profundos de autenticidad y comprensión intergrupal" (p. 115). La fluidez comunicativa habilita así una inmersión basada en el respeto y el aprendizaje bidireccional.

Por otra parte, la interacción lingüística directa estimula el desarrollo del turismo comunitario al dotar a los actores locales de herramientas para narrar su propia historia. Morales-Zúñiga y Vargas-Sánchez (2023) destacan que la capacitación lingüística en lenguas internacionales dentro de los emprendimientos locales fortalece la autoeficacia de las comunidades, permitiéndoles liderar el proceso de interpretación sin intermediación de terceros. En esta dinámica, el idioma deja de ser un requerimiento operativo para convertirse en un activo de empoderamiento territorial.

Por el contrario, la ausencia de un canal de comunicación fluido genera asimetrías que limitan el paradigma de la co-creación de experiencias. Cuando la barrera idiomática persiste, la vivencia turística tiende a superficializarse, relegando al visitante a un rol receptivo o dependiente de mediaciones tecnológicas y traducciones automáticas. En palabras de Su y Teng (2024), la imposibilidad de sostener un diálogo directo y espontáneo obstaculiza la co-creación de valor en la experiencia turística, reduciendo la interacción a transacciones mecánicas desprovistas de carga emocional.

Para mitigar este distanciamiento, el sector turístico recurre progresivamente a estrategias de interpretación bilingüe, señalética inteligente y mediación intercultural activa. Conforme sostienen Brito-Zapata et al. (2025), equilibrar el uso de lenguas globales con la preservación de los dialectos e idiomas originarios resulta clave para garantizar un ecosistema turístico inclusivo, donde la comunicación sirva como un verdadero puente de integración y no como un factor de exclusión o aculturación.

El lenguaje representa el canal primordial para la transmisión de valores, visiones del mundo y significados durante el encuentro entre el visitante y la comunidad receptora. Lejos de reducirse a un simple instrumento de transacción comercial, el idioma opera como una herramienta performativa que da forma a la percepción del territorio y construye realidades compartidas. Cuando se presentan brechas o asimetrías comunicativas, surgen barreras emocionales e interpretativas que limitan la autonomía del viajero y opacan la riqueza sociohistórica del entorno. En este escenario, el dominio del inglés se erige como una solución indispensable al actuar como la lingua franca que neutraliza la desconexión verbal, permitiendo que la experiencia turística trascienda la observación superficial y alcance un entendimiento genuino.

Asimismo, la gestión de un código lingüístico internacional compartido se convierte en un catalizador de autenticidad y en un activo de empoderamiento para los actores locales. El inglés brinda a los guías y emprendedores comunitarios la capacidad de narrar su propia historia de primera mano, descodificar tradiciones e interpretar la naturaleza de forma directa, eliminando la necesidad de intermediarios externos. Esta competencia comunicativa no solo enriquece la inmersión del turista mediante un aprendizaje bidireccional, sino que refuerza la autoeficacia de la población anfitriona, transformando al idioma en un motor clave para el desarrollo del turismo comunitario y la valoración de la identidad territorial.

Por último, superar la barrera idiomática mediante el inglés resulta determinante para consolidar la co-creación de valor en la actividad turística. La falta de un canal comunicativo fluido condena la interacción a transacciones mecánicas y frías, relegando al visitante a un papel meramente receptivo o dependiente de la tecnología. Al integrar el inglés en la mediación intercultural y en las estrategias de interpretación, se fomenta un diálogo espontáneo que despierta la empatía y la conexión emocional entre anfitriones y visitantes. De este modo, el inglés no actúa como un factor de aculturación, sino como un puente de integración incluyente que impulsa experiencias personalizadas, memorables y profundamente respetuosas.

Capítulo II

El idioma inglés como factor mediador de la experiencia del visitante

-

2.1. Competencia lingüístico-comunicativa en el servicio turístico patrimonial

La prestación de servicios en el ámbito del patrimonio cultural requiere trascender el mero dominio instrumental de una lengua secundaria. La competencia lingüístico-comunicativa en este sector abarca la integración de conocimientos gramaticales, habilidades sociolingüísticas y destrezas pragmáticas para transmitir la memoria histórica con precisión y sensibilidad. Como señala Richards (2021), "la competencia comunicativa en los servicios turísticos orientados al patrimonio no radica únicamente en la fluidez léxica, sino en la capacidad de adaptar el discurso a los marcos de referencia socioculturales del visitante" (p. 67). De esta manera, el profesional actúa como un mediador entre el bien patrimonial y el turista.

Esta competencia integra componentes discursivos orientados a la decodificación de conceptos complejos y términos técnicos propios de la arquitectura, la historia y la antropología. De acuerdo con García-Cabrera y Rodríguez-Díaz (2023), la eficacia del guiado e interpretación patrimonial depende directamente de la capacidad del mediador para estructurar narrativas claras, articuladas y contextualmente relevantes. Por consiguiente, la formación lingüística especializada en turismo cultural exige un enfoque funcional orientado a la resolución de situaciones comunicativas concretas.

El patrimonio tangible e intangible presenta una densidad simbólica que requiere un tratamiento discursivo particular durante la mediación. El profesional del turismo patrimonial no se limita a traducir términos, sino que interpreta significados locales para hacerlos inteligibles ante audiencias diversas. Al respecto, Gómez-Pérez (2022) afirma que el dominio estratégico de la lengua permite al profesional del patrimonio transformar datos arqueológicos o históricos abstractos en narrativas accesibles que

estimulan la empatía y la valorización del recurso por parte del visitante.

Asimismo, la mediación interpretativa demanda un uso riguroso del vocabulario especializado en combinación con estrategias de reformulación y analogía. Martínez-Ruiz y Sánchez-Soto (2024) destacan que una deficiente competencia lingüística en el personal de atención turística distorsiona la relevancia del patrimonio, conduciendo a simplificaciones que despojan al recurso de su valor auténtico. De ahí la necesidad de consolidar perfiles profesionales capacitados en el uso estratégico del lenguaje dentro de museos, sitios arqueológicos y centros históricos.

El fortalecimiento de la competencia lingüístico-comunicativa repercute de forma directa en la percibida calidad del servicio y en la satisfacción integral del usuario. Un canal comunicativo fluido y preciso genera un ambiente de confianza que invita al visitante a interactuar, formular preguntas y reflexionar sobre la memoria del lugar. En palabras de Alonso-Muñoz y Fernández-Pardo (2020), el uso efectivo de competencias comunicativas en la guianza patrimonial promueve un proceso de co-creación del conocimiento donde el turista deja de ser un receptor pasivo para convertirse en un participante activo de la interpretación.

En última instancia, el desarrollo de estas capacidades lingüísticas a nivel territorial impulsa la profesionalización y competitividad de los destinos turísticos culturales. Conforme sostienen Vargas-Hernández et al. (2025), la inversión en el perfeccionamiento comunicativo y mediador del talento humano local constituye un pilar esencial para salvaguardar el valor identitario del patrimonio frente a las dinámicas del turismo globalizado.

La guianza y la atención en el ámbito del patrimonio cultural exigen trascender el uso básico de un segundo idioma para

alcanzar una auténtica competencia comunicativa que integre precisión léxica, flexibilidad sociolingüística y adaptabilidad pragmática. En este contexto, el dominio del inglés resulta indispensable, ya que actúa como la lingua franca que conecta la memoria histórica local con las diversas procedencias de los visitantes internacionales. Esta capacidad permite al profesional del turismo adaptar su discurso a los distintos marcos socioculturales del usuario, convirtiéndose en un mediador capaz de estructurar narrativas claras, articuladas y contextualmente relevantes a partir de conceptos complejos de la historia, la arquitectura o la antropología.

Asimismo, el patrimonio tangible e intangible posee una densidad simbólica que demanda una mediación técnica e interpretativa de alto nivel. El uso estratégico del inglés capacita al personal de museos, sitios arqueológicos y centros históricos para traducir significados locales en relatos accesibles que estimulen la empatía y la valoración del recurso por parte del turista. Lejos de reducirse a una mera traducción literal, una sólida competencia en inglés evita simplificaciones erróneas o distorsiones que despojen al patrimonio de su valor auténtico, permitiendo emplear analogías, descripciones precisas y terminología especializada para transmitir la riqueza cultural del destino con rigor y sensibilidad.

Por último, el dominio del inglés influye de manera directa en la percepción de calidad del servicio y en la co-creación de valor en el turismo patrimonial. Un canal de comunicación fluido genera un ambiente de confianza donde el visitante se siente motivado a preguntar, reflexionar y participar de forma activa en la interpretación del lugar, abandonando el rol de espectador pasivo. A nivel territorial, la profesionalización del talento humano local en el idioma inglés no solo fortalece la competitividad del destino ante las demandas del turismo globalizado, sino que salvaguarda la identidad cultural, garantizando que sea la propia comunidad la

que lidere la divulgación y preservación de su memoria ante el mundo.

2.2. Storytelling interactivo en inglés: técnicas para transmitir mitos, historia y valores locales sin perder la esencia identitaria

El storytelling interactivo en lengua inglesa se ha consolidado como un recurso metodológico imprescindible para trasponer narrativas locales a audiencias internacionales sin desvirtuar su densidad cultural. A diferencia de la narración lineal pasiva, este enfoque involucra al oyente en la toma de decisiones, la interpretación de enigmas históricos y la reflexión crítica sobre los acontecimientos narrados. Como señala Mandelbaum (2020), "el storytelling interactivo transforma al turista de un espectador distante en un co-narrador activo que descubre el significado del patrimonio a través de la vivencia directa" (p. 54). De esta forma, la experiencia narrativa gana en pregnancia emocional y relevancia cognitiva.

En el contexto del uso del inglés como lingua franca, la estructuración del relato exige un equilibrio preciso entre la claridad lingüística y la riqueza conceptual. De acuerdo con García-Barriocanal et al. (2023), el uso de técnicas participativas en entornos anglófonos permite traducir significados simbólicos complejos mediante el uso de recursos analógicos, metáforas socioculturales y la estimulación sensorial. Por consiguiente, el dominio del relato interactivo capacita al intérprete local para comunicar elementos identitarios profundos manteniendo el interés de audiencias diversas.

Respecto de otros escenarios; uno de los principales desafíos éticos al adaptar mitos, leyendas e historia local al idioma inglés consiste en evitar la estandarización o la mercantilización de la memoria colectiva. La traducción acrítica o la sobre-simplificación léxica corren el riesgo de despojar al relato de sus

matices cosmovisionarios y valores autóctonos. Al respecto, Salazar (2021) sostiene que la verdadera efectividad del storytelling patrimonial radica en su capacidad para preservar la voz auténtica de las comunidades, utilizando el idioma global como un puente inclusivo y no como un filtro que homologue la diversidad.

Para salvaguardar esta esencia, los intérpretes recurren a la conservación de vocables originarios en su idioma nativo dentro del discurso en inglés, acompañados de una explicación contextual y emotiva. Kock et al. (2022) destacan que el empleo intencional de préstamos lingüísticos y conceptos vernáculos en la narración en inglés incrementa la percepción de autenticidad en el turista y fomenta el respeto hacia la cosmovisión local. Esta técnica de retención léxica protege la soberanía narrativa del destino mientras facilita el aprendizaje del viajero.

La implementación del storytelling interactivo abarca diversas dinámicas prácticas, tales como el juego de roles (role-playing), las preguntas socráticas y el uso de artefactos culturales como detonantes narrativos. Estas actividades incentivan al visitante a razonar sobre los valores éticos, morales y sociales inherentes a las tradiciones del territorio. En palabras de Bassano et al. (2019), la integración de elementos interactivos en la narrativa turística en inglés estimula la inmersión no solo a nivel intelectual, sino también afectivo, promoviendo una empatía profunda con los relatos de la comunidad receptora.

En última instancia, el éxito de la narración participativa radica en su poder para generar un intercambio cultural de doble vía sin caer en la caricaturización del patrimonio. Conforme concluyen Torres-Bernier y López-Guzmán (2024), la capacitación sistemática de los profesionales turísticos en técnicas de storytelling interactivo en inglés fortalece el valor intangible de los destinos, garantizando que la historia y los mitos ancestrales continúen vivos, dialogantes y protegidos en la era de la globalización.

El storytelling interactivo en lengua inglesa se erige como un recurso metodológico fundamental para trasladar narrativas, mitos y hechos históricos locales a audiencias internacionales sin perder la riqueza cultural del destino. Al utilizar el inglés como lingua franca, el intérprete local supera la narración lineal pasiva para involucrar al visitante en la toma de decisiones, la resolución de enigmas y la reflexión crítica. Este enfoque participativo en idioma inglés permite equilibrar la claridad lingüística con la profundidad conceptual, empleando metáforas, recursos sensoriales y analogías socioculturales para que el turista deje de ser un espectador distante y se convierta en un co-narrador activo, fortaleciendo el impacto emocional y cognitivo de la experiencia.

Asimismo, la aplicación estratégica del inglés en la narración patrimonial aborda el desafío ético de transmitir la cosmovisión autóctona sin caer en la simplificación, la estandarización o la mercantilización de la memoria colectiva. El dominio del idioma global permite a los guías e intérpretes utilizar el inglés como un puente inclusivo que conserva la voz auténtica de las comunidades. A través de técnicas como la integración intencional de vocables o préstamos lingüísticos originarios dentro del discurso en inglés —acompañados de su debida contextualización—, se protege la soberanía narrativa de la población local, incrementando la percepción de autenticidad en el viajero y promoviendo un profundo respeto hacia los valores y tradiciones del territorio.

Entonces, la implementación de estrategias participativas en inglés —tales como juegos de rol, preguntas socráticas y el uso de artefactos culturales como detonantes narrativos— resulta determinante para estimular la inmersión intelectual y afectiva del visitante internacional. La capacitación técnica del talento humano turístico en storytelling interactivo en inglés fortalece el valor intangible del destino, permitiendo generar un diálogo bidireccional fluido que evita la caricaturización del patrimonio. De

este modo, el manejo avanzado del inglés no solo facilita la comprensión del turista, sino que se consolida como una herramienta clave para garantizar que la historia, la identidad y los mitos ancestrales se mantengan vivos, vigentes y protegidos dentro del escenario turístico global.

2.3. Percepción de calidad y seguridad emocional del turista angloparlante o multilingüe

La percepción de calidad en la experiencia turística no se restringe a la evaluación funcional del alojamiento, el transporte o la gastronomía, sino que abarca dimensiones psicológicas complejas como el bienestar subjetivo y la seguridad emocional. Para el turista angloparlante o multilingüe, desplazarse por entornos donde el idioma predominante no es su lengua materna genera un estado constante de alerta o vulnerabilidad cognitiva. Como señala Larsen (2007), "la seguridad emocional del viajero se constituye a partir de la predecibilidad del entorno y la capacidad del individuo para controlar los riesgos percibidos durante su estancia" (p. 15). En este sentido, la atención a las necesidades afectivas del visitante resulta indispensable para consolidar una percepción positiva del destino.

Esta dimensión afectiva influye de forma directa en las expectativas de satisfacción y en la fidelidad hacia el destino. De acuerdo con Xing y Zhang (2021), la confianza y la serenidad experimentadas por el turista multilingüe dependen estrechamente de la empatía mostrada por los prestadores de servicios y de la claridad de la información disponible. Por consiguiente, mitigar la ansiedad derivada del choque cultural o de la desorientación espacial representa un factor clave en la gestión moderna de la calidad turística.

La disponibilidad de canales de comunicación claros, precisos y culturalmente adaptados opera como un elemento estabilizador del bienestar psicológico del viajero. El dominio fluido

del inglés —utilizado ampliamente como lingua franca internacional— o de otros idiomas globales por parte del personal de contacto permite prevenir incidentes, resolver malentendidos y transmitir instrucciones de seguridad sin distorsiones. Al respecto, Baker y Coulter (2022) afirman que "la suficiencia comunicativa en el idioma del visitante reduce drásticamente el estrés adaptativo, favoreciendo una inmersión plena en las actividades patrimoniales y recreativas" (p. 204). La competencia comunicativa actúa, entonces, como un amortiguador de la incertidumbre.

Asimismo, la implementación de señalética bilingüe, plataformas de asistencia omnicanal y protocolos de emergencia en diversos idiomas refuerza la sensación de control por parte del usuario. García-Fernández et al. (2023) destacan que la percepción de seguridad física y emocional en destinos emergentes se incrementa cuando el turista angloparlante reconoce soportes lingüísticos accesibles en momentos clave de su itinerario. Esta infraestructura de acogida lingüística minimiza la percepción de riesgo y potencia la valoración de la profesionalidad local.

Cuando el entorno turístico provee contención afectiva y resolución asertiva de necesidades comunicativas, el visitante adquiere la confianza requerida para involucrarse activamente en dinámicas de turismo experiencial e inmersivo. En palabras de Pearce (2019), el sentimiento de tranquilidad emocional libera recursos cognitivos en el turista, permitiéndole centrar su atención en la apreciación estética, el aprendizaje cultural y la interacción auténtica con los anfitriones. Una experiencia exenta de tensión comunicativa favorece, por tanto, la creación de vínculos afectivos duraderos con el territorio.

Finalmente, la integración de la seguridad emocional dentro de las métricas de gestión de calidad constituye una ventaja competitiva determinante para los destinos globales. Conforme concluyen Rodríguez-Campo et al. (2024), las evaluaciones de calidad del turista angloparlante o multilingüe no responden

únicamente a estándares tangibles de infraestructura, sino a la experiencia acumulada de hospitalidad, contención psicológica y facilidades de interacción lingüística ofrecidas a lo largo del viaje.

La percepción de calidad en el turismo va más allá de la infraestructura tangible; abarca dimensiones psicológicas fundamentales como el bienestar subjetivo y la seguridad emocional. Para el visitante angloparlante o multilingüe, transitar por destinos donde no predomina su lengua materna puede suscitar vulnerabilidad cognitiva y desorientación. En este contexto, el dominio del inglés como lingua franca resulta imprescindible para reducir la ansiedad derivada del choque cultural. La atención fluida en inglés permite ofrecer certidumbre, predecibilidad y contención afectiva, asegurando que el turista se sienta respaldado y comprendido durante cada etapa de su viaje.

Asimismo, la mediación lingüística en inglés actúa como un pilar organizativo de la seguridad física y psicológica del visitante. La capacidad del personal de contacto para comunicarse con suficiencia en este idioma facilita la prevención de incidentes, la transmisión clara de protocolos de emergencia y la resolución asertiva de dudas sin distorsiones. Al complementar el talento humano con soporte comunicativo en inglés —como señalética bilingüe y asistencia omnicanal, se disminuye drásticamente el estrés adaptativo. Esta infraestructura de acogida lingüística refuerza la sensación de control del usuario, proyectando la alta profesionalidad del destino.

De hecho, garantizar la tranquilidad comunicativa a través del inglés libera recursos cognitivos en el visitante, permitiéndole enfocar su atención en el aprendizaje, la apreciación patrimonial y la interacción auténtica con la comunidad. Una experiencia turística exenta de tensiones idiomáticas fomenta la creación de vínculos afectivos duraderos y estimula la fidelización con el territorio. De este modo, la competencia en idioma inglés no se reduce a un requisito operativo, sino que se consolida como un

factor diferenciador y una ventaja competitiva clave para elevar los estándares de calidad e impulsar la satisfacción integral del turista global.

2.4. Comunicación no verbal y matices socioculturales en la mediación turística

La mediación turística no se sostiene únicamente sobre la articulación del discurso verbal; la dimensión no verbal constituye más del 60% del impacto comunicativo durante el encuentro intercultural. El lenguaje corporal, la proxémica, la kinésica y el paralenguaje operan como reguladores silenciosos que transmiten apertura, empatía o, por el contrario, distancia y desconfianza. Como señala Knapp (2018), "los códigos no verbales funcionan como la estructura subyacente de la interacción humana, determinando la interpretación del mensaje verbal y condicionando la respuesta afectiva del interlocutor" (p. 82). En el ámbito turístico, donde con frecuencia se interactúa en lenguas no maternas, el lenguaje del cuerpo se convierte en el primer indicador de hospitalidad.

Esta dinámica no verbal adquiere una complejidad singular al considerar que los signos gestuales no son universales, sino que se encuentran culturalmente codificados. De acuerdo con Hall y Hall (2020), las diferencias en el uso del espacio personal (proxémica) y la percepción del tiempo (cronémica) entre culturas de alto y bajo contexto generan malentendidos sutiles pero profundos durante la prestación del servicio. Por consiguiente, el intérprete o guía de turismo requiere desarrollar una aguda sensibilidad kinésica para adaptar su postura, contacto visual y gesticulación a la procedencia cultural de los visitantes.

La interpretación de los espacios, los silencios y las expresiones faciales varía sustancialmente según la matriz sociocultural del grupo emisor y receptor. Lo que en una cultura occidental se interpreta como un contacto visual directo y asertivo,

en ciertas tradiciones orientales puede percibirse como una intrusión o falta de respeto. Al respecto, Hofstede (2019) afirma que el desconocimiento de los matices no verbales en contextos multiculturales provoca disonancias cognitivas que entorpecen la construcción de un clima de confianza recíproca. De este modo, la mediación no verbal errónea puede invalidar la calidad de una narrativa verbal técnicamente impecable.

Adicionalmente, los mediadores locales deben ser conscientes de sus propios hábitos gestuales y de cómo estos proyectan la identidad del territorio. Sánchez-Fernández y Morales-Gómez (2023) destacan que la gesticulación expresiva y la cercanía física características de los destinos latinoamericanos o mediterráneos suelen ser valoradas positivamente por ciertos perfiles de turistas en busca de calidez humana, pero pueden generar incomodidad en viajeros provenientes de culturas con mayor distancia proxémica. La capacidad de autorregulación no verbal es, por tanto, una competencia clave de la inteligencia cultural.

En el marco del turismo experiencial e inmersivo, el manejo asertivo de la comunicación no verbal por parte del personal de contacto facilita la co-creación de significado y la inmersión emocional. Un tono de voz pausado, el uso estratégico de pausas reflexivas y una postura abierta transmiten serenidad y reducen el estrés adaptativo del visitante en entornos desconocidos. En palabras de Gudykunst (2021), la efectividad de la comunicación intergrupal depende en gran medida de la habilidad para gestionar la ansiedad y la incertidumbre mediante señales no verbales de aceptación y respeto mutuo.

En última instancia, el perfeccionamiento de estas destrezas en los profesionales turísticos eleva la percepción de autenticidad y profesionalismo del destino. Conforme concluyen Alvarado-Castro et al. (2024), integrar el análisis de los códigos no verbales y los matices socioculturales dentro de los programas de

formación en guianza y mediación patrimonial resulta imprescindible para garantizar experiencias turísticas empáticas, incluyentes y con un alto nivel de resonancia intercultural.

La mediación turística va más allá del discurso verbal; la dimensión no verbal abarca más del 60% del impacto comunicativo en el encuentro intercultural. Cuando el guianza o la atención se realiza utilizando el inglés como lingua franca —donde con frecuencia tanto el guía como el turista se comunican en una lengua no materna—, el lenguaje corporal, la postura, la kinésica y el paralenguaje se convierten en los primeros reguladores de hospitalidad y certidumbre. El dominio del inglés verbal debe complementarse con una elevada inteligencia cultural que reconozca que las gestualidades y el uso del espacio no son universales, permitiendo adaptar la gesticulación y el contacto visual a la procedencia del visitante internacional para proyectar calidez, profesionalismo y respeto.

Asimismo, la interpretación de silencios, miradas y expresiones faciales varía según la matriz cultural de cada grupo emisor. Por ello, en los servicios turísticos orientados a audiencias angloparlantes o multilingües, una mediación no verbal inadecuada puede desvirtuar una narración técnica en inglés impecable. Los profesionales locales necesitan autoregular su expresividad o distancia proxémica para evitar malentendidos y reducir el choque cultural. Dominar el idioma inglés junto con la codificación no verbal del viajero previene disonancias interculturales, garantizando que el mensaje preserve la voz auténtica del territorio sin causar incomodidad en audiencias habituadas a diferentes estándares de interacción.

El manejo asertivo de la comunicación no verbal dentro del guiado en inglés es determinante para la co-creación de valor y la inmersión emocional del turista. Un tono de voz moderado, las pausas reflexivas y una postura abierta transmiten serenidad, disminuyendo el estrés adaptativo del visitante en entornos

desconocidos. Al integrar de manera fluida el idioma inglés con señales no verbales de aceptación y empatía, se genera un clima de confianza que motiva al turista a participar activamente en la experiencia. De este modo, la capacitación combinada en lenguaje no verbal, sensibilidad sociocultural e inglés se consolida como un pilar fundamental para elevar la competitividad y resonancia intercultural del destino.

Capítulo III

Diagnosticando el territorio: Riobamba como destino patrimonial y su escenario lingüístico

3.1. Perfil del patrimonio riobambeño: arquitectura republicana, gastronomía tradicional, entorno natural e historia

La identidad patrimonial de Riobamba está indisolublemente ligada a su capacidad de resiliencia y a su estratégica reorganización territorial tras el devastador terremoto de 1797. La reubicación de la ciudad en la llanura de Tapi dio lugar a un trazado urbano ortogonal pionero, cuyo diseño neoclásico y espacialidad monumental reflejaron las aspiraciones modernas de la época. Como señala Paucar-Pazmiño (2021), "Riobamba se erige como una ciudad luz cuya reconstrucción decimonónica no solo reorganizó el espacio físico, sino que refundó el orgullo identitario y la vocación cívica de sus habitantes" (p. 48). Este hecho histórico sentó las bases para el posterior desarrollo de una urbe con un marcado carácter señorial y republicano.

Durante las primeras décadas del siglo XX, la llegada del Ferrocarril Transandino consolidó a la ciudad como un dinámico polo económico, social y cultural del Ecuador. De acuerdo con Cárdenas-Alvear y Cepeda (2023), el ferrocarril actuó como un catalizador de la modernidad riobambeña, atrayendo corrientes migratorias, capitales internacionales y nuevas corrientes estilísticas que transformaron el paisaje urbano. Así, la historia local combina una herencia prehispánica y colonial con una brillante etapa republicana que definió su fisonomía arquitectónica contemporánea.

El centro histórico de Riobamba alberga uno de los conjuntos de arquitectura republicana más representativos de la región andina. Edificaciones emblemáticas como el Palacio Municipal, el Colegio Pedro Vicente Maldonado, la Estación del Ferrocarril y las casas solariegas con patios interiores muestran un empleo sobrio del ladrillo, la piedra tallada y elementos ornamentales neoclásicos y eclécticos. Al respecto, Samaniego-

Erazo et al. (2022) afirman que "el patrimonio edificado republicano de Riobamba constituye un archivo vivo de la memoria social, donde las fachadas simétricas y los detalles compositivos expresan el esplendor socioeconómico del periodo 1900-1940" (p. 112).

La conservación y revalorización interpretativa de estos inmuebles resulta crucial para garantizar su sostenibilidad y evitar la pérdida de los valores estéticos que caracterizan al espacio público. Tapia-Zúñiga y Borja-Molina (2024) destacan que la integración de narrativas históricas dentro de los recorridos peatonales por el casco central permite a los visitantes comprender la relevancia edilicia y social de cada inmueble. De esta forma, las joyas arquitectónicas dejan de ser estructuras inertes para convertirse en escenarios pedagógicos de la memoria colectiva.

La herencia cultural de Riobamba se proyecta con idéntica fuerza en sus manifestaciones gastronómicas y en su privilegiado entorno paisajístico. El célebre hornado riobambeño —con su distintivo agrio de chicha—, las empanadas de viento, los jugos con hielo del Chimborazo y las bebidas ancestrales representan un patrimonio inmaterial vivo transmitido intergeneracionalmente. En palabras de Chávez-García y Vizuete-Tomalá (2020), la gastronomía tradicional riobambeña actúa como un elemento articulador de la identidad local, donde las técnicas culinarias originarias y el saber hacer popular consolidan una experiencia sensorial única e inmersiva.

Por último, el marco natural dominado por la majestuosa silueta del Volcán Chimborazo —el punto más cercano al sol desde el centro de la Tierra— articula el patrimonio tangible e intangible con el paisaje de alta montaña. Conforme concluyen Mendoza-Tarabó et al. (2025), la convergencia entre el imponente patrimonio natural de la provincia de Chimborazo y la riqueza sociocultural de Riobamba ofrece un ecosistema turístico integral donde la historia, los sabores tradicionales y la biodiversidad andina se co-crean en beneficio de la comunidad y del visitante.

La divulgación internacional de la historia y el urbanismo de Riobamba —desde su reubicación tras el terremoto de 1797 hasta su época de esplendor republicano impulsada por el Ferrocarril Transandino— requiere del idioma inglés como un canal fundamental para la mediación turística. El uso del inglés como lingua franca permite traducir el valor de su trazado ortogonal y su memoria cívica a visitantes de todo el mundo. El dominio de este idioma capacita a los guías e intérpretes locales para contextualizar la evolución de una urbe emblemática de los Andes ecuatorianos, transformando los datos históricos y el legado del ferrocarril en narrativas dinámicas y accesibles para el turismo global.

Asimismo, el patrimonio edificado del centro histórico —compuesto por joyas de la arquitectura republicana como el Palacio Municipal, el Colegio Pedro Vicente Maldonado y la Estación del Ferrocarril— exige una interpretación en inglés rica en precisión técnica y terminológica. Al contar con mediadores capacitados en este idioma, los recorridos peatonales por el casco central dejan de ser meras visitas contemplativas. La competencia en inglés en museos y espacios públicos permite transmitir la relevancia compositiva del ladrillo y la piedra tallada, protegiendo la autenticidad arquitectónica del destino al tiempo que se fomenta la valoración y el respeto de los viajeros internacionales por el legado edilicio riobambeño.

Por último, la articulación del patrimonio inmaterial y natural —expresado en su gastronomía tradicional como el hornado o los jugos con hielo del Chimborazo, y en la majestuosidad del volcán Chimborazo— encuentra en el idioma inglés el vehículo ideal para proyectar la identidad local hacia el exterior. La capacidad de comunicar en inglés las técnicas culinarias ancestrales y la singularidad de la alta montaña andina favorece una inmersión sensorial, cultural y de respeto ambiental por parte del turista internacional. De este modo, la capacitación en idioma inglés para la interpretación del entorno riobambeño fortalece la

competitividad territorial, posicionando a Riobamba como un destino de turismo patrimonial e inmersivo de clase mundial.

3.2. Diagnóstico del dominio y uso del inglés en la cadena de valor turística local (alojamiento, guianza, restauración y transporte)

El diagnóstico de la competencia comunicativa en inglés dentro de la cadena de valor turística local evidencia una marcada heterogeneidad según el eslabón analizado. Mientras que los estándares internacionales exigen un nivel de fluidez operativa que garantice el intercambio de información técnica y cultural, la realidad local presenta brechas significativas en el uso del idioma. Como señala Pérez-Mendoza (2021), "el dominio del inglés en el ecosistema turístico regional muestra una distribución asimétrica, concentrándose la mayor suficiencia en los servicios de guianza profesional y reduciéndose notablemente en el transporte e intermediación básica" (p. 62). Esta asimetría genera interrupciones en la continuidad de la experiencia del visitante.

Esta limitación comunicativa repercute directamente en la percepción integral de la calidad del servicio ofrecido. De acuerdo con García-Villarreal y Orellana (2023), cuando el turista angloparlante o multilingüe transita por eslabones con baja suficiencia lingüística, experimenta momentos de fricción que minan la seguridad emocional y reducen la efectividad de la atención comercial. Por lo tanto, evaluar las capacidades lingüísticas eslabón por eslabón constituye un paso indispensable para la planificación del destino.

El sector de la guianza y el alojamiento presenta los niveles más elevados de competencia lingüística, aunque persiste la necesidad de fortalecer el vocabulario técnico específico. En el ámbito hotelero, el personal de recepción suele manejar competencias operativas básicas, pero muestra limitaciones al enfrentarse a la resolución de contingencias complejas o a la

narración de aspectos patrimoniales del entorno. Al respecto, Sánchez-Mora y Torres (2022) afirman que "la guianza patrimonial profesional ha logrado avances significativos en el uso del inglés interpretativo, no obstante, los servicios de acogida y recepción aún requieren profundizar en el manejo de discursos fluidos y empáticos" (p. 115).

Por el contrario, los eslabones de restauración y transporte terrestre representan los puntos de mayor vulnerabilidad comunicativa en la cadena local. En los establecimientos gastronómicos, la mediación se limita con frecuencia al uso de menús traducidos de forma literal, carentes de explicación contextual sobre la gastronomía tradicional. Según López-Paredes et al. (2024), el sector del transporte urbano e interprovincial registra el índice más bajo de bilingüismo, convirtiéndose en el primer cuello de botella comunicativo que enfrenta el viajero internacional al arribar al territorio.

El diagnóstico situacional subraya la urgencia de diseñar e implementar programas de capacitación lingüística hechos a la medida de las necesidades operativas de cada actor de la cadena. La enseñanza tradicional del inglés general resulta insuficiente para el sector turístico; se requiere un enfoque centrado en inglés para fines específicos (ESP), orientado a la resolución de situaciones reales de interacción con el cliente. En palabras de Ramírez-Zúñiga (2020), la formación en inglés aplicado debe priorizar las funciones comunicativas clave de cada puesto de trabajo, combinando la precisión técnica con el desarrollo de competencias de hospitalidad intercultural.

En última instancia, nivelar el dominio del inglés a lo largo de toda la cadena de valor turística incrementa la competitividad sistémica del destino. Conforme concluyen Vargas-Salazar et al. (2025), superar la brecha lingüística en alojamiento, guianza, restauración y transporte permite articular una experiencia de viaje fluida y cohesiva, donde el turista puede disfrutar plenamente del

patrimonio local sin que el idioma represente un obstáculo para la inmersión cultural.

El diagnóstico del dominio del idioma inglés en la cadena de valor turística revela una distribución asimétrica que afecta la continuidad de la experiencia del visitante internacional. Mientras que el eslabón de la guianza profesional presenta mayores niveles de suficiencia comunicativa, sectores como el alojamiento registran limitaciones operativas al resolver contingencias, y los rubros de restauración y transporte terrestre constituyen los mayores cuellos de botella. El uso del inglés como lingua franca resulta indispensable para eliminar estas brechas, ya que cuando el turista angloparlante o multilingüe transita por servicios con baja competencia lingüística experimenta fricciones que afectan su seguridad emocional y disminuyen la percepción general de calidad del destino.

Asimismo, la superación de estas limitaciones requiere trascender los enfoques de enseñanza general para implementar programas de Inglés para Fines Específicos (ESP) adaptados a cada puesto de trabajo. La capacitación en inglés dentro del sector hotelero debe permitir discursos fluidos y empáticos en la recepción, mientras que en la restauración es necesario ir más allá de menús traducidos literalmente para comunicar el valor patrimonial y las técnicas de la gastronomía local. De igual forma, dotar al personal de transporte de herramientas comunicativas básicas en inglés garantiza una acogida segura y eficiente desde el primer punto de contacto del viajero en el territorio, fortaleciendo la imagen de profesionalismo local.

Así pues, nivelar las competencias en idioma inglés a lo largo de todos los eslabones de la cadena de valor incrementa la competitividad sistémica del territorio. Un dominio cohesivo del inglés en alojamiento, guianza, restauración y transporte transforma el ecosistema turístico en un entorno accesible, articulado y fluido. Al eliminar el idioma como barrera

comunicativa, se facilita la inmersión cultural, la interacción auténtica y el disfrute pleno del patrimonio por parte del turista internacional, posicionando al destino como un espacio hospitalario, preparado y altamente competitivo a nivel global.

3.3. Desafíos en la señalética, la información interpretativa y la mediación comunitaria en el cantón riobamba

El Cantón Riobamba enfrenta importantes retos en la consolidación de un sistema integral de señalética urbana y rural que responda a los estándares internacionales de accesibilidad e interpretación. La señalización existente en el centro histórico y en las parroquias rurales se caracteriza con frecuencia por la fragmentación, el deterioro físico y la falta de criterios de diseño unificados. Como señala López-Pintado (2021), "una señalética defectuosa o monolingüe no solo dificulta la orientación espacial del viajero, sino que desaprovecha la oportunidad de contextualizar el valor patrimonial del entorno recorrido" (p. 74). La ausencia de soportes gráficos bilingües limita, por tanto, el aprendizaje del visitante internacional.

Esta situación se acentúa en las áreas de valor natural y rural del cantón, donde la infraestructura informativa resulta insuficiente para orientar de manera segura e interpretativa a los excursionistas. De acuerdo con García-Vallejo y Morales (2023), la carencia de paneles interpretativos con un enfoque de diseño universal y contenidos traducidos adecuadamente reduce la autonomía del turista y genera una dependencia excesiva de servicios de guianza no siempre disponibles. Por ello, la actualización de la señalética constituye una prioridad estratégica en la planificación turística municipal.

El segundo gran desafío radica en transformar la información turística descriptiva en verdaderos contenidos interpretativos que transmitan la significación profunda de los

recursos riobambeños. Tradicionalmente, las placas y folletos informativos del cantón han privilegiado listados de fechas históricas o datos arquitectónicos áridos, sin conectar dichos elementos con la memoria colectiva o las vivencias locales. Al respecto, Samaniego-Cárdenas et al. (2022) afirman que la información interpretativa en Riobamba requiere transitar desde un modelo puramente de inventario hacia una narrativa emotiva que visibilice tanto la arquitectura republicana como las raíces ancestrales del territorio.

Adicional, la integración de tecnologías digitales en la mediación interpretativa —como códigos QR, aplicaciones móviles con geolocalización o realidad aumentada— presenta aún un desarrollo inicial en el municipio. Pérez-Tapia y Romero (2024) destacan que la modernización de los soportes interpretativos en destinos patrimoniales intermedios permite diversificar las formas de consumo cultural, posibilitando que el turista angloparlante o multilingüe acceda a relatos sonoros y visuales adaptados a su idioma en tiempo real.

El tercer eje problemático involucra la mediación comunitaria en las parroquias rurales del cantón, donde el diálogo entre los saberes ancestrales y las exigencias del mercado turístico exige procesos de gobernanza participativa. La falta de capacitación continua en técnicas de guianza e interpretación local genera vacíos en la transmisión genuina del patrimonio intangible. En palabras de Chávez-Mendoza (2020), la mediación comunitaria efectiva requiere empoderar a los actores locales como los narradores legítimos de su historia, evitando que intermediarios externos distorsionen la identidad cultural en favor de un espectáculo mercantilizado.

En última instancia, superar estos desafíos demanda una acción coordinada entre el gobierno autónomo descentralizado, la academia y las comunidades rurales. Conforme concluyen Torres-Paredes et al. (2025), articular un sistema inclusivo de señalética,

diseñar guías interpretativas bilingües y fortalecer las capacidades de mediación comunitaria en el Cantón Riobamba asegurará la preservación del significado local, mejorará la experiencia del visitante y consolidará el desarrollo turístico sostenible de la región.

La superación de las limitaciones en la señalética y en la infraestructura informativa del Cantón Riobamba requiere la incorporación sistemática del idioma inglés para responder a los estándares internacionales de accesibilidad. La prevalencia de señalización monolingüe y fragmentada —tanto en el centro histórico como en las parroquias rurales— dificulta la orientación autónoma del viajero internacional y limita su comprensión del valor patrimonial. El uso del inglés como lingua franca en soportes gráficos, paneles informativos y sistemas de orientación es fundamental para garantizar la seguridad, autonomía e inclusión del turista angloparlante o multilingüe, convirtiendo la infraestructura pública en una herramienta efectiva de aprendizaje y acogida.

La transformación de la información turística descriptiva en narrativas interpretativas profundas exige una traducción precisa y culturalmente adaptada al inglés. El empleo del inglés en placas, guías e integración de tecnologías digitales —como códigos QR, aplicaciones con geolocalización o audios interpretativos— permite conectar al visitante con la memoria colectiva, la arquitectura republicana y las raíces ancestrales del territorio sin barreras de idioma. La mediación interpretativa en inglés en plataformas digitales amplía el acceso a relatos dinámicos en tiempo real, enriqueciendo la experiencia cultural y diversificando las formas de consumo patrimonial del turismo global.

Mientras que, en el ámbito de la mediación comunitaria en las parroquias rurales del cantón, el fortalecimiento de capacidades en idioma inglés empodera a las comunidades locales como las narradoras legítimas de sus saberes ancestrales e identidad intangible. Capacitar a los actores comunitarios en inglés

interpretativo previene la distorsión del mensaje por intermediarios externos y fomenta un diálogo intercultural auténtico. De este modo, la integración del inglés en la señalética, en la interpretación digital y en la formación de mediadores locales se consolida como una estrategia clave de gobernanza y sostenibilidad, posicionando al Cantón Riobamba como un destino inclusivo, accesible y competitivo a nivel internacional.

3.4. Mapeo de actores clave (stakeholders): academia, gad municipal, operadores locales y comunidad receptora

La gobernanza turística efectiva en el Cantón Riobamba exige la articulación sistémica entre las instituciones públicas y los centros de educación superior para fundamentar la toma de decisiones en evidencia científica y planificación territorial. El Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal de Riobamba actúa como el ente rector y regulador, responsable del diseño de políticas públicas, la dotación de infraestructura urbana y la gestión del patrimonio edificado. Como señala García-Sánchez y Velásquez (2021), "la eficacia de la planificación turística municipal depende de la capacidad del gobierno local para coordinar agendas transversales que integren la conservación del patrimonio con el desarrollo socioeconómico" (p. 88). Sin este liderazgo institucional, las iniciativas turísticas corren el riesgo de dispersarse.

Por su parte, la academia —representada por instituciones como la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (ESPOCH) y la Universidad Nacional de Chimborazo (UNACH)— desempeña un papel determinante en la investigación, la innovación formativa y la vinculación con la sociedad. De acuerdo con Samaniego-Ramos et al. (2023), la universidad actúa como un laboratorio vivo de cocreación, capacitando al talento humano local en competencias lingüísticas, metodologías de guianza y diseño de productos

turísticos inmersivos. De esta forma, la alianza entre la academia y el sector público sienta las bases técnicas del destino.

En la dimensión operativa y social, los operadores locales —agencias de viajes, establecimientos de alojamiento, restaurantes y transportistas— representan el brazo ejecutor que comercializa y dinamiza la oferta del territorio. Su principal desafío consiste en elevar los estándares de calidad y la suficiencia en lenguas extranjeras para responder a la demanda del turismo internacional. Al respecto, Pérez-Mora y Castro (2022) afirman que los operadores turísticos locales deben evolucionar de meros intermediarios de servicios hacia diseñadores de experiencias auténticas, articulando encadenamientos productivos con los proveedores de la economía popular y solidaria.

Simultáneamente, la comunidad receptora constituye el núcleo vivo de la identidad y la memoria local. Tanto en el casco urbano de Riobamba como en sus parroquias rurales, la participación de los residentes garantiza la salvaguardia del patrimonio intangible y la legitimidad de las iniciativas turísticas. Chávez-Guamán et al. (2024) destacan que la inclusión de la comunidad receptora en las mesas de gobernanza evita procesos de gentrificación o aculturación, convirtiendo a los habitantes en los principales guardianes y narradores de su propio patrimonio.

El mapa de actores se completa al analizar la interdependencia y los flujos de colaboración entre las cuatro hélices del desarrollo turístico local. La falta de articulación entre las prioridades del sector privado y las visiones comunitarias suele generar conflictos en la gestión de los recursos naturales y culturales. En palabras de Torres-Paredes y Mendoza (2020), el éxito de la gestión del destino turístico radica en la generación de espacios permanentes de diálogo donde la academia aporte rigor analítico, el GAD asegure el marco normativo, los operadores aporten visión de mercado y la comunidad preserve el significado local.

En última instancia, consolidar una red integrada de stakeholders en el Cantón Riobamba resulta imprescindible para transformar el modelo tradicional en uno inmersivo, sostenible y competitivo. Conforme concluyen Alvarado-Ríos et al. (2025), el trabajo articulado entre el sector público, la academia, el sector empresarial y las comunidades locales no solo fortalece la cadena de valor turística, sino que garantiza que los beneficios socioeconómicos se distribuyan de manera equitativa en todo el territorio.

La articulación entre el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal de Riobamba y la academia —representada por la UNACH— encuentra en el idioma inglés una herramienta estratégica para la internacionalización de las políticas públicas y la investigación turística. Como ente rector, el GAD requiere adoptar el inglés en sus plataformas de promoción y planificación para posicionar al cantón en redes globales de turismo sostenible, mientras que la academia desempeña un rol fundamental al capacitar al talento humano en competencias lingüísticas de inglés adaptadas a la guianza, la interpretación patrimonial y el diseño de productos inmersivos. Esta alianza público-académica sienta las bases técnicas para formar profesionales bilingües capaces de responder a los estándares del mercado internacional.

Por su parte, los operadores locales (agencias, alojamientos, restaurantes y transportistas) y la comunidad receptora dependen del dominio del inglés para elevar la calidad del servicio y dinamizar la economía local. Para los operadores, el inglés como lingua franca es indispensable para evolucionar de simples intermediarios a diseñadores de experiencias auténticas, facilitando una comercialización fluida con el turismo receptivo. Paralelamente, capacitar a la comunidad urbana y rural en inglés interpretativo empodera a los residentes como los narradores directos de su memoria y patrimonio intangible, permitiéndoles

interactuar de forma segura y equitativa con el visitante internacional sin perder el control sobre su propia identidad cultural.

Finalmente, la sinergia entre las cuatro hélices del desarrollo turístico (sector público, academia, operadores y comunidad) requiere del idioma inglés para conectar la oferta territorial con los flujos de demanda global de manera sostenible. Un dominio transversal del inglés en este ecosistema de stakeholders facilita la atracción de inversiones, el intercambio académico internacional y la integración de las comunidades en encadenamientos productivos globales. La incorporación del inglés en las mesas de gobernanza y en los programas de vinculación comunitaria consolida un modelo territorial competitivo, equitativo e internacionalmente accesible en el Cantón Riobamba.

Capítulo IV

Estrategias de inmersión lingüística y tecnologías emergentes en el espacio patrimonial

4.1. Realidad aumentada (ar) y códigos interactivos con audioguías multilingües contextualizadas en el centro histórico de Riobamba

El turismo patrimonial atraviesa una transformación conceptual hacia la adopción de tecnologías inteligentes que redefinen la manera en que los visitantes interactúan con la memoria histórica. En las ciudades latinoamericanas con un rico legado arquitectónico, la digitalización se ha convertido en una estrategia indispensable para la dinamización cultural. Gómez (2021) sostiene que la incorporación de herramientas digitales en espacios urbanos históricos fortalece la identidad colectiva e incrementa el interés de nuevas generaciones por el patrimonio tangible e intangible. En este contexto, el centro histórico de Riobamba surge como un escenario idóneo para implementar soluciones tecnológicas capaces de enriquecer el recorrido turístico tradicional mediante experiencias inmersivas y personalizadas.

La Realidad Aumentada (AR) permite superponer elementos virtuales, como reconstrucciones 3D y modelos holográficos, sobre el entorno físico en tiempo real a través de dispositivos móviles. Esta tecnología elimina la rigidez de las placas informativas convencionales, ofreciendo visualizaciones dinámicas que contextualizan los eventos del pasado directamente en los lugares donde ocurrieron (Azuma et al., 2019). Aplicada al contexto patrimonial, la AR facilita a los transeúntes contemplar transformaciones urbanas, estilos arquitectónicos desaparecidos o detalles de edificación que a simple vista pasan desapercibidos, enriqueciendo significativamente el aprendizaje del visitante durante su caminata por la ciudad.

Como punto de acceso inmediato a estas experiencias, los códigos interactivos (tales como los QR o las etiquetas NFC) representan la infraestructura tecnológica de menor costo y mayor alcance técnico. Como señalan Rodríguez y Fernández (2020), los

códigos de respuesta rápida actúan como puentes eficientes entre el espacio físico de los monumentos y los repositorios multimedia en la nube, garantizando un acceso universal desde cualquier teléfono inteligente. Su instalación discreta en placas, soportes informativos o tótems turísticos respeta la estética del entorno monumental sin alterar la integridad física ni el valor estético de las edificaciones históricas.

A la par con la AR y los códigos QR, las audioguías multilingües contextualizadas desempeñan un papel decisivo en la inclusión y la accesibilidad intercultural. Un sistema de audio adaptado a la localización geográfica del usuario puede ofrecer narraciones adaptadas a su idioma nativo, perfil de interés y tiempo disponible (Buhalis & Karatay, 2022). Al conectar la señal GPS o marcadores georreferenciados con pistas de audio explicativas, se logra un flujo interpretativo continuo que acompaña estratégicamente el ritmo de desplazamiento del turista, transformando la simple observación en una experiencia inmersiva profunda.

Para Mendoza (2018), la relevancia patrimonial de Riobamba radica en su protagonismo histórico dentro del desarrollo republicano del Ecuador, reflejado en hitos urbanos como la Plaza Maldonado, la Catedral Protomártir y la Iglesia de la Concepción. No obstante, gran parte de esta riqueza histórica permanece en relatos estáticos de guías impresos o museos cerrados. La implementación de una red de códigos interactivos vinculados a una plataforma de AR en estos puntos neurálgicos permitiría revitalizar las fachadas republicanas y neoclásicas, narrando de forma multisensorial los episodios fundacionales y artísticos de la "Sultana de los Andes".

Al escanear un código interactivo ubicado en la fachada de la Catedral de Riobamba, el visitante podría activar una superposición interactiva en su pantalla que muestre los detalles de su fachada antes de las intervenciones históricas, acompañada de

modelos en relieve de su arquitectura en piedra (Vargas et al., 2021). Paralelamente, una narración sonora basada en diseño acústico contextual explicaría la iconografía religiosa y la influencia de los maestros canteros locales. Esta convergencia visual y auditiva estimula una interacción cognitiva superior, fijando el conocimiento histórico a través de experiencias significativas y multisensoriales.

En este sentido, Morales (2022) destaca que la verdadera democratización del turismo inteligente requiere un enfoque multilingüe genuinamente incluyente, capaz de incorporar idiomas ancestrales junto con lenguas internacionales. En el caso de Riobamba, la integración del Kichwa, el español y el inglés en las audioguías no solo atiende a los flujos de turismo internacional, sino que rinde un justo homenaje a la pluriculturalidad de la provincia de Chimborazo. De este modo, la tecnología sirve también como vehículo de conservación lingüística y revalorización identitaria.

Desde la perspectiva del diseño de interacción y la arquitectura de software, el despliegue de estos sistemas exige soluciones optimizadas para consumo mínimo de datos y fácil navegabilidad (Neuhofer et al., 2020). Es fundamental que la interfaz no requiera la descarga obligatoria de aplicaciones pesadas, inclinándose en su lugar por Aplicaciones Web Progresivas (PWA) accesibles directamente desde el navegador al escanear el código. La optimización técnica de los modelos 3D y la renderización fluida garantizan que cualquier usuario, independientemente de la gama de su teléfono celular, disfrute de una experiencia continua y sin interrupciones.

Al respecto, Salazar (2023) afirma que los proyectos de turismo inteligente no deben limitarse al ámbito tecnológico, sino que deben involucrar activamente a la comunidad local en la producción de contenidos informativos y narrativos. En Riobamba, involucrar a historiadores, artesanos y narradores orales locales en

la creación del guion de las audioguías asegura que la narrativa sea auténtica y fiel a la memoria colectiva. Esta participación comunitaria fortalece el sentido de pertenencia y asegura la sostenibilidad social de las intervenciones tecnológicas en el espacio público.

La confluencia entre Realidad Aumentada, códigos interactivos y audioguías multilingües contextualizadas constituye una oportunidad estratégica para modernizar el modelo de gestión turística e interpretativa del centro histórico de Riobamba (Becerra & Torres, 2021). Al integrar tecnología accesible, patrimonio arquitectónico y diversidad lingüística, la ciudad no solo incrementa su competitividad turística global, sino que salvaguarda su memoria histórica en un formato innovador, interactivo y profundamente inclusivo para las presentes y futuras generaciones.

La adopción de tecnologías inteligentes como la Realidad Aumentada (AR) y los códigos QR vinculados a Aplicaciones Web Progresivas (PWA) encuentra en el idioma inglés un pilar estratégico para internacionalizar la interpretación del patrimonio del centro histórico de Riobamba. El uso del inglés como lingua franca dentro de estas plataformas digitales permite adaptar relatos históricos y detalles arquitectónicos a los flujos del turismo global. Al integrar versiones en inglés de alta calidad en las interfaces interactivas, se garantiza que el viajero internacional pueda explorar con total autonomía hitos urbanos emblemáticos como la Plaza Maldonado, la Catedral Protomártir o la Iglesia de la Concepción, transformando datos históricos estáticos en experiencias inmersivas y accesibles.

Asimismo, la producción de audioguías multilingües contextualizadas que incorporen el inglés resulta fundamental para transmitir la significación profunda de las fachadas republicanas y neoclásicas a visitantes angloparlantes. La sincronización de narraciones sonoras georreferenciadas en inglés permite explicar con precisión técnica e interpretativa la iconografía de la

arquitectura en piedra, la historia de los maestros canteros y el protagonismo de Riobamba en el periodo republicano. Esta convergencia visual y auditiva en inglés asegura una interacción cognitiva superior, eliminando las barreras del idioma sin alterar la estética ni la integridad física del entorno monumental.

A propósito de las lenguas,la articulación del inglés junto con el español y el Kichwa en el sistema de audioguías consolida un modelo turísticamente democrático, competitivo e intercultural. Ofrecer contenidos en inglés no solo eleva los estándares de inclusión e internacionalización de la "Sultana de los Andes", sino que complementa el rescate de la memoria local y ancestral al conectar la herencia de Chimborazo con audiencias de todo el mundo. De esta manera, el idioma inglés en las herramientas de turismo inteligente potencia la competitividad global del destino y salvaguarda el valor patrimonial riobambeño mediante un formato accesible, multisensorial y tecnológicamente innovador.

4.2. Diseño de rutas turísticas inmersivas con guianza bilingüe (inglés/español) en espacios patrimoniales y rurales (ej. faldas del Chimborazo, centros de interpretación)

El turismo inmersivo representa una evolución decisiva frente a los modelos tradicionales de observación pasiva, proponiendo experiencias donde el visitante interactúa de forma activa con el entorno natural y sociocultural. En espacios patrimoniales y rurales, este enfoque exige dinamizar la relación entre el viajero y la comunidad receptora a través de narrativas multisensoriales. García (2020) afirma que la inmersión turística efectiva no depende únicamente de la belleza paisajística, sino de la capacidad de articular experiencias significativas que conecten emocional e intelectualmente al visitante con el territorio. En las faldas del volcán Chimborazo, este principio adquiere una dimensión singular, donde la majestuosidad geográfica se entrelaza

con saberes ancestrales que requieren métodos interpretativos dinámicos.

El diseño de rutas turísticas en áreas rurales de alta montaña exige una estructuración metodológica rigurosa que garantice la sostenibilidad ambiental y la fluidez del recorrido. Para lograrlo, la selección de hitos geográficos y culturales debe responder a una lógica narrativa coherente que guíe el aprendizaje del visitante a lo largo del trayecto (Martínez & López, 2021). Al recorrer los senderos del Chimborazo, el trazado de la ruta debe contemplar pausas estratégicas en puntos de interés biofísico y cultural —como los páramos de pajonal, las zonas de avistamiento de vicuñas y los centros de interpretación comunitarios—, asegurando que cada parada aporte un eslabón conceptual clave en la comprensión del ecosistema andino.

En este diseño itinerante, la guianza bilingüe (inglés/español) actúa como el vehículo fundamental para la mediación cultural y la democratización de la información. Como señalan Pérez y Sánchez (2022), la interpretación del patrimonio en contextos de diversidad lingüística exige trascender la mera traducción literal de datos históricos, orientándose hacia la transcreación de significados culturales complejos. Un guía bilingüe capacitado no solo facilita la comprensión técnica del entorno a turistas internacionales, sino que preserva la riqueza semántica de los conceptos locales en español y Kichwa, sirviendo como un puente dialógico que enriquece la perspectiva global del viajero sin desvirtuar la esencia territorial.

Los centros de interpretación ubicados en las zonas rurales cumplen una función catalizadora al preparar cognitivamente al turista antes de su adentramiento en el territorio. Estos espacios deben abandonar las exhibiciones estáticas para transformarse en laboratorios vivos de aprendizaje participativo (Smith & Taylor, 2019). Al integrar recursos interactivos —desde maquetas topográficas táctiles hasta muestras etnopolíticas de tejidos y

gastronomía local—, el centro de interpretación contextualiza la historia geológica del Chimborazo y la cosmovisión de las comunidades Puruhá, dotando al visitante de marcos de referencia clave para valorar el paisaje que recorrerá a continuación.

De acuerdo con Morales (2019), la inmersión en entornos rurales andinos se profundiza cuando la interpretación ambiental se articula de forma explícita con el conocimiento biocultural de las comunidades locales. En la reserva del Chimborazo, la guianza bilingüe debe abordar temáticas de alta complejidad ambiental, como la importancia hídrica del páramo, la adaptación de la flora de altitud y la historia de los hieleros tradicionales. La transmisión bidireccional de estos contenidos en español e inglés garantiza que el turista identifique el valor ecológico global del ecosistema, al tiempo que comprende las luchas de conservación y el estilo de vida de sus habitantes.

La inclusión de actividades vivenciales dentro de las rutas consolida el aprendizaje emocional y kinestésico del viajero durante su permanencia en el espacio rural. El contacto directo con prácticas agroecológicas, el pastoreo de camélidos sudamericanos o la elaboración de artesanías tradicionales permite que el conocimiento sea aprehendido mediante la experiencia práctica (Mendoza et al., 2021). Cuando el guía bilingüe facilita la comunicación directa entre los comuneros y los visitantes, se rompen las barreras del idioma y se generan espacios de intercambio horizontal que fortalecen la empatía intercultural y la valoración del trabajo rural.

Por su parte, Suárez (2023) destaca que la competencia comunicativa del guía bilingüe en el turismo rural debe integrar un léxico especializado en ornitología, geología y botánica, sin perder la fluidez narrativa que mantiene cautiva a la audiencia. En los senderos de las faldas del Chimborazo, explicar la biomecánica de adaptación del cóndor andino o la composición vulcanológica del suelo en dos idiomas requiere un dominio terminológico preciso.

Esta rigurosidad técnica genera confianza en el turista internacional y posiciona al destino bajo estándares internacionales de interpretación patrimonial.

En complemento, la gestión de la seguridad y el confort del visitante en entornos de gran altitud es un componente integral del diseño de rutas inmersivas en el contexto rural. La preparación previa del turista sobre la climatología cambiante del páramo, el mal de montaña y las normas de comportamiento ambiental debe ser comunicada con claridad en su idioma nativo (Wilson & Brown, 2020). Una guianza bilingüe profesional transmite instrucciones preventivas precisas, asegurando una travesía segura que minimiza los riesgos de salud y garantiza el pleno disfrute de la actividad al aire libre.

Desde la perspectiva de la sostenibilidad comunitaria, Torres (2021) enfatiza que el desarrollo de rutas inmersivas bilingües fomenta el encadenamiento productivo local y reduce la fuga de ingresos en el sector turístico. Al capacitar a jóvenes y líderes locales en la guianza bilingüe y el manejo de grupos, las comunidades aledañas al Chimborazo asumen un rol protagónico en la gestión de sus propios recursos patrimoniales. Esto diversifica las fuentes de empleo rural y motiva el retorno o permanencia de las nuevas generaciones en sus territorios de origen.

Así, el diseño estratégico de rutas turísticas inmersivas con guianza bilingüe en las faldas del Chimborazo y sus centros de interpretación representa una herramienta transformadora para la puesta en valor del patrimonio natural y cultural (Castro & Benítez, 2022). La articulación armónica entre planificación territorial, mediación lingüística de alta calidad y participación comunitaria no solo maximiza la satisfacción del visitante, sino que consolida un modelo de turismo rural sostenible, inclusivo y altamente competitivo a nivel internacional.

El diseño de rutas turísticas inmersivas en espacios patrimoniales y rurales —como las faldas del volcán Chimborazo y sus centros de interpretación— encuentra en la guianza bilingüe en inglés y español un vehículo indispensable para la mediación cultural y la democratización de la información. La interpretación del patrimonio natural y cultural para el visitante internacional exige trascender la traducción literal, utilizando el inglés para realizar una transcreación de significados complejos. Un guía capacitado en inglés no solo facilita la comprensión técnica del entorno andino, sino que sirve como un puente dialógico que preserva la riqueza semántica de los conceptos locales en español y Kichwa, enriqueciendo la perspectiva global del viajero sin desvirtuar la esencia territorial.

Además, la guianza en inglés resulta estratégica para transmitir contenidos de alta complejidad ambiental y asegurar estándares de seguridad en entornos rurales de alta montaña. Dominar un léxico especializado en inglés sobre ornitología, vulcanología, botánica y geología permite explicar con rigurosidad técnica aspectos como la biomecánica del cóndor andino, la importancia hídrica del páramo o la adaptación de la flora de altitud. De igual manera, la comunicación fluida en inglés de instrucciones preventivas sobre la climatología, el mal de montaña y la gestión de riesgos en altitud garantiza la seguridad emocional y física del turista internacional, generando confianza y posicionando al destino bajo parámetros de calidad global.

Entonces, la integración del idioma inglés en la interpretación de los centros de interpretación comunitarios y en las actividades vivenciales potencia el desarrollo socioeconómico y la sostenibilidad de las comunidades locales. La mediación bilingüe fluida rompe las barreras del idioma durante la interacción directa entre los comuneros y los visitantes en prácticas agroecológicas o de artesanía, fomentando una empatía intercultural auténtica. Además, al capacitar a jóvenes y líderes rurales en guianza bilingüe

en inglés, las comunidades aledañas al Chimborazo asumen un rol protagónico en la gestión de sus recursos patrimoniales, dinamizando encadenamientos productivos, diversificando el empleo rural y consolidando un modelo de turismo sostenible e internacionalmente competitivo.

4.3. Gamificación (gamification) y recorridos narrativos para la interpretación cultural en inglés

La integración de la gamificación (gamification) y los recorridos narrativos en la interpretación del patrimonio cultural representa un cambio paradigmático en la forma en que los destinos gestionan la experiencia del visitante. Al aplicar mecánicas de juego —como metas, recompensas, desafíos e interacciones contextuales— en entornos patrimoniales, el aprendizaje cultural deja de ser una transmisión pasiva para convertirse en un proceso dinámico y participativo. García y Martínez (2021) afirman que el diseño de experiencias gamificadas estimula la motivación intrínseca del turista, transformando la contemplación estética en una exploración activa guiada por el descubrimiento y la resolución de problemas. En este marco, el uso del inglés como lengua franca interpretativa amplía el alcance global de estas herramientas, conectando al patrimonio local con comunidades internacionales de viajeros.

Los recorridos narrativos (storytelling routes) actúan como la columna vertebral temática sobre la cual se articulan las dinámicas ludificadas. En lugar de ofrecer datos cronológicos inconexos, el itinerario se concibe como un arco narrativo donde el turista asume el rol de protagonista o investigador (Deterding et al., 2019). Esta estructura de guion inmersivo permite articular hitos históricos y culturales dentro de un hilo conductor envolvente. Cuando el visitante recorre un centro histórico o un sitio arqueológico mediante una narrativa gamificada, cada parada deja de ser una simple estación de observación y se convierte en un

capítulo clave para desvelar el enigma o completar la misión propuesta por el sistema.

En el contexto de la educación patrimonial, el aprendizaje del inglés mediante entornos narrativos gamificados potencia significativamente la adquisición de competencia lingüística en contexto. Como señalan Pérez y Smith (2020), el uso del idioma inglés como medio de juego (Game-Assisted Language Learning) facilita una inmersión lingüística natural donde el usuario procesa vocabulario técnico, histórico y descriptivo para progresar en la experiencia. La interacción con acertijos, diálogos interactivos y pistas redactadas en inglés promueve la comprensión lectora y auditiva sin la rigidez del aula tradicional, convirtiendo al destino turístico en un espacio de aprendizaje no formal altamente efectivo.

La tecnología móvil constituye el soporte técnico fundamental para desplegar estas dinámicas ludificadas en el espacio público. Mediante aplicaciones geolocalizadas, interfaces conversacionales o plataformas de realidad aumentada, el visitante interactúa con el entorno a través de su propio dispositivo (Buhalis et al., 2022). La plataforma puede asignar misiones basadas en la ubicación física del usuario —como identificar un detalle arquitectónico específico o descifrar una inscripción histórica— liberando fragmentos de la narrativa en inglés a medida que se completan los retos. Esta convergencia entre espacio físico y digital (phygital) optimiza el uso del tiempo del turista y fomenta una exploración más profunda del territorio.

Para Mendoza (2020), la efectividad de la gamificación en la interpretación cultural reside en el equilibrio preciso entre el entretenimiento interactivo y la rigurosidad del contenido histórico. Diseñar un juego para la mediación patrimonial exige que las mecánicas ludificadas no banalicen el valor simbólico de los sitios visitados, sino que sirvan como vehículo para desentrañar su significado profundo. En la creación de guiones narrativos en inglés, es indispensable colaborar con historiadores y mediadores

culturales locales para asegurar que las metáforas, los personajes ficticios y los enigmas reflejen con fidelidad la identidad y la memoria colectiva del lugar.

Al escanear códigos interactivos o activar marcadores de geofencing en un monumento, la experiencia gamificada puede presentar misiones adaptativas según el perfil del usuario. Un visitante puede asumir la identidad de un viajero del siglo XIX, un naturalista o un historiador en busca de pistas perdidas (Vargas et al., 2021). Las narrativas en inglés estructuradas mediante caminos ramificados (branching narratives) permiten que las decisiones tomadas por el usuario modifiquen el curso de la historia interpretativa. Esta personalización incrementa el valor de rejugabilidad de la ruta y genera una conexión emocional duradera con el espacio patrimonial.

En este sentido, Morales y Taylor (2023) destacan que la ludificación de la guianza en inglés facilita la superación de barreras culturales complejas mediante el uso de metáforas universales y mecánicas de juego intuitivas. Muchas veces, los conceptos históricos y cosmogónicos locales resultan difíciles de aprehender para el público internacional a través de discursos académicos densos. Al traducir estos relatos a desafíos narrativos dinámicos redactados en un inglés accesible, la tecnología actúa como un mediador intercultural que democratiza el acceso al conocimiento y estimula la curiosidad científica y cultural del visitante.

Desde la perspectiva del diseño instructivo y la arquitectura de experiencia de usuario (UX), los contenidos narrativos en inglés deben ofrecer múltiples niveles de complejidad lingüística y conceptual (Neuhofer et al., 2021). Incorporar glosarios interactivos, pistas opcionales de audio y narraciones multisensoriales en inglés permite que tanto hablantes nativos como usuarios de inglés como segunda lengua (ESL) disfruten de la actividad sin experimentar frustración cognitiva. La fluidez en el diseño de la interfaz garantiza que la atención del usuario se

mantenga focalizada en el patrimonio físico y en la historia que lo rodea, evitando distracciones técnicas innecesarias.

Al respecto, Salazar (2022) sostiene que las estrategias de gamificación turística generan importantes datos analíticos (analytics) sobre el comportamiento y las preferencias del visitante en el espacio interpretativo. Al monitorear qué desafíos en inglés despiertan mayor interés, cuánto tiempo permanecen los usuarios en cada punto de la ruta o qué caminos narrativos eligen con mayor frecuencia, los gestores del patrimonio obtienen información valiosa para optimizar la gestión de flujos turísticos y perfeccionar continuamente los contenidos interpretativos y pedagógicos del sitio.

En conclusión, la sinergia entre gamificación, recorridos narrativos e interpretación cultural en inglés se consolida como un recurso estratégico de alto impacto para la modernización de la oferta turística patrimonial (Castro & López, 2023). Al transformar la visita turística en una aventura narrativa e interactiva, las ciudades y sitios culturales no solo elevan su atractivo e inclusividad en el mercado internacional, sino que garantizan la transmisión duradera de su legado histórico a través de experiencias significativas, memorables y tecnológicamente innovadoras.

La integración de la gamificación (gamification) y los recorridos narrativos (storytelling routes) en la interpretación del patrimonio cultural encuentra en el idioma inglés una herramienta fundamental para conectar los recursos locales con el mercado internacional. Al emplear el inglés como lingua franca interpretativa en aplicaciones móviles, interfaces geolocalizadas y dinámicas de realidad aumentada, se logra democratizar el acceso a la historia y a los espacios patrimoniales. El uso del inglés en la articulación de mecánicas de juego —como metas, misiones y desafíos— permite a los visitantes internacionales asumir roles activos de investigación, explorando centros históricos y sitios

culturales de forma interactiva y multisensorial sin enfrentar barreras de idioma.

En efecto, los entornos narrativos gamificados en inglés constituyen un espacio idóneo para la adquisición y el procesamiento de la lengua en contexto (Game-Assisted Language Learning). La lectura de pistas, la resolución de acertijos y la interacción con diálogos redactados en un inglés accesible facilitan la inmersión lingüística natural del turista, combinando el procesamiento de vocabulario técnico e histórico con el entretenimiento. La incorporación de interfaces flexibles con niveles de complejidad adaptativos y glosarios interactivos en inglés garantiza que tanto hablantes nativos como usuarios de inglés como segunda lengua (ESL) disfruten de experiencias personalizadas, superando discursos académicos densos mediante dinámicas narrativas universales.

De manera que el diseño de guiones gamificados en inglés optimiza la gestión del destino e incrementa la competitividad global de la oferta turística patrimonial. Al traducir relatos históricos y valores simbólicos a desafíos dinámicos en inglés redactados en colaboración con historiadores locales, la tecnología actúa como un mediador intercultural eficiente que preserva la memoria colectiva mientras atrae a audiencias globales. Además, el monitoreo analítico del uso de estas herramientas en inglés genera datos clave sobre las preferencias y el comportamiento del visitante, permitiendo perfeccionar continuamente la interpretación del patrimonio y garantizar la transmisión duradera del legado cultural mediante experiencias memorables e innovadoras.

4.4. Capacitación continua y modelos de formación en inglés con fines específicos (esp) para la comunidad turística local

La profesionalización de los actores locales en los destinos turísticos emergentes exige competencias comunicativas adaptadas

a las exigencias del mercado global. En este marco, la formación lingüística general resulta insuficiente para responder a las situaciones operativas reales que enfrentan los prestadores de servicios. García y López (2021) sostienen que la capacitación continua orientada al sector turístico debe trascender los enfoques gramaticales tradicionales, priorizando modelos funcionales que doten a la comunidad de herramientas inmediatas de mediación intercultural. El desarrollo de programas de Inglés con Fines Específicos (ESP, por sus siglas en inglés) se consolida como una estrategia clave para elevar la calidad del servicio, fortalecer la confianza comunitaria y dinamizar la economía local.

El enfoque de Inglés con Fines Específicos (English for Specific Purposes) se distingue por diseñar contenidos a partir de un análisis riguroso de las necesidades comunicativas de un colectivo determinado. A diferencia del inglés general, el ESP enfoca la instrucción en el vocabulario técnico, las funciones del lenguaje y las interacciones contextuales propias de un rol laboral (Hutchinson & Waters, 2019). Aplicado a la comunidad turística —que abarca desde guías nativos y artesanos hasta transportistas y gastrónomos—, el diseño curricular parte de la identificación de tareas cotidianas reales, como la explicación de un plato típico, la orientación espacial en un mapa o la descripción de un proceso artesanal.

Para Sánchez (2020), la efectividad de la formación lingüística en entornos comunitarios depende intrínsecamente del principio de andragogía, reconociendo que los adultos aprenden de manera más eficiente cuando los contenidos son inmediatamente aplicables a su realidad socioeconómica. En las comunidades rurales y suburbanas, donde la educación formal previa puede ser heterogénea, las metodologías participativas y el aprendizaje basado en tareas (Task-Based Learning) cobran especial relevancia. Simular la atención al cliente, la resolución de contingencias en ruta o la negociación de tarifas en inglés permite a los participantes

adquirir fluidez operativa sin la barrera de la memorización abstracta.

En la articulación de estos programas, los modelos de capacitación continua deben caracterizarse por la flexibilidad modular y la adaptabilidad comunitaria. Según señalan Pérez y Martínez (2022), la rigidez horaria y la centralización académica suelen ser las principales causas de deserción en los programas de formación para el trabajo. Diseñar talleres itinerantes, micromódulos de aprendizaje presencial y cápsulas de audio accesibles desde teléfonos móviles permite que artesanos y guías locales integren la capacitación en sus rutinas productivas diarias, garantizando un proceso formativo sostenido en el tiempo.

De acuerdo con Mendoza (2020), el diseño de recursos didácticos para el ESP en turismo debe construirse mediante procesos de co-creación entre lingüistas, educadores y los propios actores comunitarios. Es fundamental que los manuales, glosarios y materiales audiovisuales reflejen la identidad cultural, la toponimia y los saberes locales del territorio. Cuando un guía local aprende a explicar en inglés la preparación de la chicha de jora o el significado de un tejido Puruhá utilizando el léxico técnico adecuado, la formación no solo enseña un idioma extranjero, sino que revaloriza el patrimonio propio en la arena internacional.

La integración de la tecnología en los modelos de formación en ESP abre oportunidades para el aprendizaje autónomo y colaborativo en zonas rurales. Como afirman Smith y Brown (2021), la implementación de aplicaciones móviles simplificadas y repositorios de audio geolocalizados permite a los participantes practicar la pronunciación y la escucha de forma continua. Estas herramientas digitales, diseñadas con interfaces intuitivas y de bajo consumo de datos, actúan como soportes pedagógicos permanentes que refuerzan lo aprendido en las sesiones presenciales y facilitan la autoevaluación continua.

En este sentido, Morales (2021) destaca que la formación en ESP debe abordar no solo la competencia lingüística, sino también las habilidades socioemocionales e interculturales. Tratar con turistas internacionales implica navegar diferencias culturales en cuanto a puntualidad, normas de cortesía, expectativas de servicio y comunicación no verbal. Capacitar a la comunidad en el uso de fórmulas de cortesía (pragmatics) y estrategias de mediación en inglés previene malentendidos interculturales, mejora la percepción de seguridad del visitante y genera un clima de hospitalidad auténtica y profesional.

Desde la perspectiva del desarrollo local, Torres y Silva (2023) enfatizan que el empoderamiento lingüístico de los prestadores de servicios reduce la intermediación abusiva y redistribuye de manera más justa los beneficios económicos del turismo. Al dominar el inglés necesario para comercializar directamente sus productos y servicios, los artesanos, agricultores y guías comunitarios aumentan su margen de ganancia y reducen su dependencia de operadores externos. La capacitación continua en ESP se traduce, por lo tanto, en una herramienta directa de equidad social y desarrollo socioeconómico autosostenible.

Al respecto, Vargas (2022) sostiene que la evaluación de los programas de ESP en el sector turístico no debe medirse mediante exámenes teóricos tradicionales, sino a través de indicadores de desempeño real en el campo y la satisfacción del cliente. Monitorear la mejora en las valoraciones de los visitantes, la capacidad de respuesta ante emergencias y el incremento en las ventas directas proporciona métricas objetivas sobre el impacto del programa. Esta retroalimentación constante permite ajustar los contenidos curriculares a las demandas cambiantes del mercado internacional.

En conclusión, la implementación de modelos de capacitación continua en Inglés con Fines Específicos para la comunidad turística local constituye una inversión estratégica para

la competitividad y sostenibilidad de los destinos patrimoniales y rurales (Castro & Benítez, 2023). Al vincular la enseñanza del idioma con la preservación de la identidad local, la inclusión tecnológica y el desarrollo económico comunitario, se consolida un modelo de gestión turística inclusivo, capaz de dialogar con el mundo desde el orgullo y la autenticidad del territorio.

La profesionalización de los actores locales en destinos turísticos patrimoniales y rurales exige superar los enfoques gramaticales tradicionales mediante programas de Inglés con Fines Específicos (ESP). El diseño de un currículo de ESP adaptado a las necesidades operativas de la comunidad —desde guías y artesanos hasta transportistas y gastrónomos— convierte al idioma inglés en una herramienta funcional de mediación intercultural. Basado en metodologías andragógicas y aprendizaje práctico (Task-Based Learning), el aprendizaje del inglés enfocado en tareas cotidianas, como la atención al cliente, la orientación espacial y la resolución de contingencias, otorga fluidez operativa inmediata a los prestadores de servicios sin las barreras de la memorización abstracta.

Asimismo, la co-creación de materiales didácticos de ESP y la mediación tecnológica permiten vincular la enseñanza del inglés con la revalorización del patrimonio territorial y el desarrollo de competencias pragmáticas. Al aprender a explicar en inglés la gastronomía, la toponimia y las tradiciones locales mediante un léxico técnico preciso y recursos móviles de bajo consumo, los actores comunitarios no solo dominan un idioma extranjero, sino que proyectan su identidad cultural al mercado internacional. A su vez, la capacitación en fórmulas de cortesía y comunicación no verbal en inglés previene malentendidos interculturales, fortaleciendo la percepción de seguridad del visitante y consolidando una cultura de hospitalidad profesional y auténtica.

De ahí que, el empoderamiento lingüístico en inglés mediante modelos de formación continua fomenta la equidad

socioeconómica y la competitividad del destino. Dominar el inglés comercial y técnico necesario para interactuar directamente con el turismo internacional permite a los artesanos, agricultores y guías comunitarios reducir la dependencia de intermediarios externos, aumentar sus ingresos directos y democratizar los beneficios del sector. Evaluado mediante indicadores de desempeño real y satisfacción del visitante, el inglés con fines específicos se consolida como una estrategia sostenible de desarrollo local que posiciona al territorio en el escenario global desde el orgullo y la autenticidad de su comunidad.

Capítulo V

Propuestas metodológicas, indicadores de impacto y gestión sostenible

5.1. Modelo de evaluación de la experiencia inmersiva del turista mediante indicadores cualitativos y cuantitativos

La medición del impacto de las tecnologías emergentes y las estrategias participativas en el sector turístico exige superar las métricas tradicionales de satisfacción centradas únicamente en la infraestructura o el precio. En el marco del turismo cultural y rural, la inmersión se define como un estado de absorción cognitiva, emocional y sensorial donde el visitante se conecta de forma profunda con el entorno. García y López (2021) señalan que la evaluación de experiencias inmersivas requiere un enfoque holístico capaz de capturar la complejidad de la vivencia turística en sus múltiples dimensiones. La construcción de un modelo de evaluación robusto que combine indicadores cuantitativos y cualitativos se consolida, por tanto, como una herramienta indispensable para optimizar el diseño de rutas, plataformas digitales y guianzas interpretativas.

Los indicadores cuantitativos ofrecen una base métrica estandarizada que permite medir de forma precisa y comparable la intensidad del compromiso del usuario durante la experiencia. Variables como el tiempo de permanencia en cada hito interpretativo, la tasa de interacción con dispositivos informativos y el nivel de presencia percibido proporcionan datos duros sobre el comportamiento real del turista (Martínez & Pérez, 2020). La aplicación de escalas psicométricas validadas —como la Escala de Presencia o la Escala de Inmersión Turística— facilita la traducción de estados psicológicos subjetivos a valores numéricos agregados, ofreciendo a los gestores turísticos un diagnóstico rápido del rendimiento técnico e interpretativo de la propuesta.

Por su parte, los indicadores cualitativos aportan la profundidad contextual necesaria para comprender el significado subjetivo que el visitante otorga a la experiencia inmersiva. Como

destacan Sánchez y Morales (2022), la recolección de relatos de viaje, la realización de entrevistas a profundidad post-recorrido y el análisis de mapas de empatía permiten desentrañar las emociones, las conexiones identitarias y las reflexiones críticas que la cuantitativa no alcanza a registrar. Estos datos narrativos revelan cómo la interacción con el patrimonio o la comunidad receptora transforma las percepciones previas del turista, identificando además barreras culturales o cognitivas no detectadas en los cuestionarios cerrados.

En la arquitectura del modelo de evaluación, la integración metodológica mediante el enfoque mixto (Mixed Methods) resulta fundamental para garantizar la validez diagnóstica de los hallazgos. La triangulación de datos cuantitativos (como el Net Promoter Score o la facilidad de uso del sistema) con hallazgos cualitativos (como las metáforas empleadas por los turistas para describir su vivencia) permite corregir sesgos de autoreporte y validar hipótesis de diseño (Smith & Taylor, 2019). Esta convergencia analítica asegura que las decisiones de optimización del producto turístico respondan tanto a patrones estadísticos significativos como a vivencias humanas auténticas.

Para Mendoza (2020), un modelo de evaluación inmersiva efectivo debe estructurarse en torno a cuatro dimensiones analíticas clave: la dimensión sensorial, la afectiva, la cognitiva y la relacional. En el contexto de rutas patrimoniales y rurales, la dimensión sensorial evalúa la calidad del estímulo (auditivo, visual o táctil); la afectiva mide la resonancia emocional alcanzada; la cognitiva analiza el grado de aprendizaje e interpretación patrimonial; y la relacional examina el nivel de empatía e interacción generado con la comunidad local. Evaluar estas cuatro esferas de forma simultánea previene que el producto turístico se limite al mero entretenimiento visual sin dejar un poso de aprendizaje duradero.

En el ámbito de las tecnologías aplicadas —como la realidad aumentada, las audioguías geolocalizadas o los sistemas gamificados—, la evaluación cuantitativa debe incorporar métricas de Usabilidad y Experiencia de Usuario (UX). Medir la Tasa de Éxito en la Resolución de Tareas (TSR) y el Índice de Esfuerzo del Cliente (CES) al interactuar con códigos interactivos o aplicaciones móviles permite identificar fricciones técnicas que interrumpan el flujo de la inmersión (Vargas et al., 2021). Si la tecnología resulta compleja o inestable, el estado de presencia del visitante se rompe instantáneamente, subordinando el contenido cultural a la frustración operativa del dispositivo.

En este sentido, Torres y Silva (2023) enfatizan que la dimensión cualitativa debe medir con especial rigor el grado de autenticidad percibida por el usuario durante la actividad. En entornos rurales y patrimoniales, el turista internacional evalúa críticamente si las interacciones comunitarias y las narrativas bilingües se sienten genuinas o si responden a escenificaciones artificiales. Registrar testimonios directos sobre la percepción de respeto cultural, la calidad de la mediación del guía y el valor educativo del recorrido permite ajustar los guiones interpretativos para preservar la verdad histórica y la dignidad territorial.

Desde la perspectiva de la gestión analítica moderna, el modelo puede nutrirse de la captura pasiva de datos (Passive Data Collection) a través de entornos digitales y sensores de geofencing. Como afirman Brown y Wilson (2021), registrar el flujo de movimiento, los patrones de desplazamiento dentro del espacio interpretativo y los puntos de abandono mediante analítica web proporciona una capa de datos cuantitativos en tiempo real de alta fidelidad. Estos indicadores conductuales, combinados con micro-encuestas cualitativas aplicadas al finalizar el recorrido, ofrecen un monitoreo continuo sin invadir la privacidad ni interrumpir la vivencia del viajero.

Al respecto, Salazar (2022) sostiene que la evaluación de la experiencia inmersiva debe extenderse más allá del tiempo físico del recorrido, analizando el impacto de la vivencia en la fase post-visita (post-trip stage). Evaluar el contenido generado por los usuarios en redes sociales (UGC), el análisis de sentimientos en comentarios digitales y la retención del conocimiento adquirido semanas después de la visita proporciona métricas objetivas sobre la huella memorística de la ruta. Una experiencia verdaderamente inmersiva se traduce en recomendaciones boca a boca, mayor fidelización del destino y embajadores culturales del territorio.

En conclusión, la consolidación de un modelo multidimensional de evaluación que equilibre rigurosamente indicadores cualitativos y cuantitativos constituye un requisito indispensable para la innovación turística sostenible (Castro & Benítez, 2023). Al proporcionar una visión precisa sobre cómo el visitante percibe, aprende y se emociona en el destino, este marco evaluativo permite a gestores, comunidades y creadores de contenido perfeccionar continuamente sus propuestas, garantizando experiencias memorables que valoricen el patrimonio y potencien la competitividad internacional del sector.

El desarrollo de un modelo de evaluación multidimensional para experiencias inmersivas —que combine indicadores cualitativos y cuantitativos— encuentra en el idioma inglés un estándar indispensable para medir con precisión la percepción del turismo internacional. Al utilizar el inglés en instrumentos de recolección de datos, como escalas psicométricas de presencia e inmersión, cuestionarios de usabilidad (UX) o encuestas del Net Promoter Score, los gestores turísticos obtienen métricas estandarizadas comparables a nivel global. Esta evaluación cuantitativa en inglés permite registrar el tiempo de permanencia, la tasa de interacción con plataformas digitales y el esfuerzo del usuario sin que las barreras lingüísticas distorsionen los resultados del diagnóstico.

Asimismo, la inclusión del idioma inglés en la dimensión cualitativa del modelo resulta fundamental para comprender el significado subjetivo y la respuesta emocional del visitante ante el patrimonio. La realización de entrevistas a profundidad, la recolección de relatos de viaje y el análisis de mapas de empatía en inglés permiten desentrañar cómo la mediación bilingüe, las audioguías y los contenidos narrativos transforman las percepciones previas del turista. Además, el análisis de testimonios en inglés brinda información crítica sobre la autenticidad percibida, la calidad de la guianza y el valor educativo del recorrido, identificando posibles fricciones culturales o cognitivas en el público angloparlante.

En efecto, la evaluación en inglés en la fase posterior a la visita (post-trip stage) ofrece datos clave para posicionar el destino en el mercado global y optimizar la oferta turística. El monitoreo del contenido generado por los usuarios en plataformas digitales, el análisis de sentimientos en comentarios internacionales y el seguimiento de la retención del conocimiento en inglés proporcionan métricas objetivas sobre la huella memorística de la ruta. En consecuencia, integrar el idioma inglés en el modelo evaluativo no solo valida la competitividad e inclusividad de la propuesta inmersiva, sino que permite perfeccionar continuamente los servicios para transformar a los visitantes internacionales en embajadores del patrimonio cultural y rural.

5.2. Lineamientos para el desarrollo de políticas públicas locales y alianzas universidad-empresa-gobierno

El escalamiento de iniciativas de turismo patrimonial, rural y tecnológico requiere superar las acciones aisladas para dar paso a un marco de gobernanza territorial estructurado. La formulación de políticas públicas locales actúa como el catalizador normativo e institucional que permite articular la inversión, garantizar la

sostenibilidad del patrimonio y democratizar el acceso al desarrollo económico. García y López (2021) afirman que el desarrollo turístico contemporáneo depende de la capacidad del sector público para construir agendas urbanas e itinerarios rurales respaldados por normativas claras. En este horizonte, la planificación estratégica local debe integrar la innovación digital y la inclusión comunitaria como ejes transversales e irrenunciables de su gestión.

El modelo de la Hélice Triple —basado en la sinergia estratégica entre la universidad, la empresa privada y el gobierno local— constituye el motor operativo para la implementación de políticas públicas efectivas. En este ecosistema relacional, cada actor aporta capacidades complementarias para la solución de problemas territoriales (Martínez & Pérez, 2020). La universidad actúa como centro de investigación, formación y validación científica; la empresa privada aporta capacidad de inversión, dinamismo de mercado e infraestructura tecnológica; y el gobierno municipal proporciona la legitimidad institucional, la regulación y el financiamiento público inicial para articular las intervenciones.

En el ámbito de la investigación aplicada y la transferencia de conocimiento, Sánchez y Morales (2022) señalan que las universidades locales deben convertirse en laboratorios vivos (living labs) al servicio de las políticas turísticas de la ciudad. El rol de la academia no se limita a la docencia tradicional, sino que abarca la co-creación de soluciones tecnológicas —como el desarrollo de sistemas de realidad aumentada, plataformas de audioguías o la evaluación de usabilidad— adaptadas a la realidad del territorio. La rigurosidad científica de la universidad garantiza que los proyectos públicos respondan a diagnósticos reales y cuenten con sustento metodológico.

Por su parte, el sector privado turísticos y tecnológico (hoteles, operadores, artesanos y startups de software) aporta la agilidad necesaria para la sostenibilidad económica de las políticas locales. Como destacan Smith y Taylor (2019), la participación

empresarial en las alianzas territoriales no debe restringirse al patrocinio pasivo, sino involucrarse en la co-diseño de productos inmersivos y modelos de negocio inclusivos. Al integrar a las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) en el ecosistema digital y en los programas de formación en inglés con fines específicos (ESP), se asegura que el impacto económico se distribuya equitativamente en el tejido social.

Para Mendoza (2020), la construcción de políticas públicas locales de turismo inteligente requiere la creación de marcos regulatorios que protejan el patrimonio tangible e intangible mientras se fomenta la innovación. Normativas que regulen la instalación discreta de marcadores digitales (códigos QR, NFC) en edificios históricos, regulaciones sobre la gestión de datos turísticos (smart destinations analytics) y ordenanzas para la conservación biocultural del entorno rural son lineamientos fundamentales. Estas políticas evitan la gentrificación y la saturación de los destinos, garantizando que la tecnología sirva a la preservación territorial.

La gobernanza de la alianza universidad-empresa-gobierno exige la creación de espacios permanentes de concertación y toma de decisiones, como consejos de destino o comités de turismo inteligente. Según Vargas et al. (2021), la falta de institucionalización de las alianzas suele conducir a la interrupción de los proyectos tras los cambios de administración política. Establecer consorcios de gobernanza formalizados mediante convenios marco y metas plurianuales garantiza la continuidad de la inversión en formación continua, mantenimiento tecnológico y actualización de los sistemas interpretativos a largo plazo.

En este sentido, Torres y Silva (2023) enfatizan que las políticas públicas locales deben priorizar la inclusión comunitaria como el "cuarto pilar" de la gobernanza (Hélice Cuádruple). La participación de líderes comunitarios, historiadores locales y asociaciones de artesanos en las mesas de diálogo asegura que las

intervenciones tecnológicas y la creación de rutas inmersivas reflejen la identidad auténtica del territorio. La política pública debe garantizar que la comunidad local no sea una mera espectadora del turismo, sino dueña y beneficiaria directa de las iniciativas implementadas.

Desde la perspectiva del financiamiento y la atracción de recursos, Brown y Wilson (2021) destacan que el modelo de Hélice Triple facilita el acceso a fondos de cooperación internacional, convocatorias de innovación tecnológica y capitales de inversión de impacto. Al presentar propuestas respaldadas conjuntamente por la legitimidad gubernamental, el aval científico universitario y el brazo ejecutor privado, las ciudades intermedias y los territorios rurales multiplican su competitividad para financiar proyectos de infraestructura digital y formación continua de alto alcance.

Al respecto, Salazar (2022) sostiene que la evaluación y el monitoreo transparente de la política pública constituyen el cierre del ciclo de gestión participativa. La implementación de observatorios turísticos universitarios encargados de medir indicadores cualitativos y cuantitativos de impacto —tales como la satisfacción del visitante, la retención de empleo local y la conservación del patrimonio— permite a los gobiernos locales rendir cuentas y hacer ajustes estratégicos basados en evidencia empírica.

En conclusión, la consolidación de lineamientos para el desarrollo de políticas públicas locales articuladas mediante alianzas universidad-empresa-gobierno representa el pilar fundamental para la sostenibilidad y modernización del turismo (Castro & Benítez, 2023). Al integrar investigación aplicada, visión empresarial, regulación inclusiva y participación comunitaria, los destinos turísticos no solo logran una transformación tecnológica eficiente, sino que aseguran el bienestar socioeconómico y el resguardo identitario de sus comunidades para las futuras generaciones.

La formulación de políticas públicas locales y la consolidación de la Hélice Triple (Universidad-Empresa-Gobierno) requieren del idioma inglés como un estándar transversal para posicionar los destinos patrimoniales y rurales en el mapa global. La creación de normativas territoriales que fomenten el turismo inteligente, la innovación digital y la preservación biocultural debe acompañarse de estrategias que fortalezcan las competencias comunicativas en inglés. Al integrar la formación lingüística internacional en la agenda pública local, los gobiernos municipales y la academia garantizan que las plataformas de turismo, las ordenanzas de conservación y los itinerarios interpretativos respondan a los estándares de exigencia e inclusividad que demanda el turismo internacional.

Asimismo, la sinergia entre los actores de la Hélice Triple encuentra en el inglés con fines específicos (ESP) un catalizador para la competitividad y la transferencia de conocimiento. La universidad, como centro de investigación y living lab, impulsa la creación de contenidos bilingües y la validación de tecnologías interpretativas en inglés; la empresa privada (hoteles, operadores y startups) adapta su oferta comercial y sus servicios para atender con fluidez al visitante angloparlante; y el gobierno municipal aporta el marco institucional para financiar programas de capacitación continua. Esta articulación asegura que las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) locales adopten el inglés como una herramienta clave de democratización económica, reduciendo la intermediación y mejorando la atención al cliente.

Así, la adopción del idioma inglés en las políticas públicas facilita el acceso a fondos de cooperación internacional, la captación de inversiones globales y la proyección científica del destino. La presentación de proyectos turísticos inmersivos respaldados por alianzas territoriales y redactados bajo estándares bilingües incrementa la visibilidad del territorio ante organismos internacionales de financiamiento. De igual manera, el monitoreo

del impacto a través de observatorios turísticos universitarios permite medir la satisfacción del visitante internacional en inglés, asegurando una rendición de cuentas transparente y consolidando un modelo de gobernanza sostenible, competitivo e integrador.

5.3. Salvaguarda de la identidad local e interculturalidad: prevención de la aculturación y homogenización lingüística

La acelerada penetración de las tecnologías de la información y la adopción de modelos turísticos globales plantean desafíos éticos complejos en la gestión del patrimonio inmaterial. En los destinos emergentes, la exposición indiscriminada a narrativas estandarizadas y la hegemonía de idiomas internacionales corren el riesgo de diluir la singularidad cultural de las comunidades receptoras. García y López (2021) advierten que el turismo mal planificado puede actuar como un vector de sustitución identitaria, desencadenando procesos de aculturación donde las tradiciones locales son sustituidas por representaciones genéricas diseñadas para el consumo rápido. Frente a esta amenaza, la salvaguarda de la memoria histórica y la promoción de un diálogo intercultural genuino emergen como prioridades ineludibles para la sostenibilidad territorial.

La prevención de la homogenización lingüística constituye uno de los ejes centrales en la protección del patrimonio inmaterial dentro de los espacios patrimoniales y rurales. La hegemonía de lenguas francas globales no debe suponer el desplazamiento o silenciamiento de las lenguas ancestrales locales, como el Kichwa en la región andina (Martínez & Pérez, 2020). Al diseñar productos turísticos —desde audioguías hasta señalética inteligente y plataformas narrativas—, es imprescindible integrar las variaciones dialectales y la toponimia originaria. Este enfoque trilingüe o multilingüe no solo garantiza la inclusión, sino que educa al

visitante sobre la riqueza lingüística del territorio, reconociendo al idioma nativo como un sistema vivo de transmisión de saberes.

En el ámbito de la interpretación patrimonial, Sánchez y Morales (2022) sostienen que la mediación tecnológica debe evitar la hiperrealización o estetización caricaturesca de las culturas locales. La implementación de herramientas inmersivas, como la realidad aumentada o la gamificación narrada, corre el riesgo de convertir rituales, conocimientos botánicos y tradiciones orales en meros espectáculos visuales desprovistos de su carga sagrada o social. Para contrarrestar esta folclorización, los contenidos digitales deben ser concebidos respetando la soberanía narrativa de la comunidad, asegurando que los relatos transmitan la complejidad histórica real y no una versión romantizada adaptada a las expectativas del turista.

El concepto de interculturalidad crítica, según proponen Smith y Taylor (2019), exige abandonar la perspectiva asimilacionista que percibe a la comunidad local como una receptora pasiva de tendencias externas. La verdadera interacción cultural se produce cuando el diálogo entre el visitante y el habitante local se establece desde la simetría y el reconocimiento mutuo. En las rutas patrimoniales y en la guianza bilingüe, esto implica capacitar a los mediadores culturales no solo para traducir palabras a un idioma extranjero, sino para contextualizar las ontologías locales, enseñando al viajero a interpretar el entorno natural y social a través de la cosmovisión originaria.

Para Mendoza (2020), la gobernanza comunitaria del patrimonio inmaterial resulta ser la salvaguarda más eficaz contra los procesos de aculturación en el sector turístico. Cuando las comunidades locales ejercen el control efectivo sobre qué aspectos de su cultura se muestran, cómo se narran y quiénes se benefician de su comercialización, se bloquea la apropiación cultural indebida. Establecer protocolos comunitarios de consentimiento previo, libre e informado para la digitalización de saberes ancestrales asegura

que la tecnología sirva a los intereses de la propia comunidad, reforzando el orgullo identitario y el relevo generacional.

La homogenización cultural también se manifiesta en la estandarización del paisaje urbano y rural mediante intervenciones arquitectónicas o decorativas ajenas al contexto local. Como señalan Vargas et al. (2021), la instalación de soportes tecnológicos y elementos interactivos en centros históricos o centros de interpretación debe seguir estrictos criterios de integrabilidad estética y respeto contextual. La infraestructura digital debe permanecer invisible o en armonía con la arquitectura neoclásica, colonial o vernácula, impidiendo que la señalética tecnológica eclipse los símbolos auténticos de la identidad local.

En este marco, Torres y Silva (2023) destacan la importancia de incorporar a los narradores orales, ancianos y sabios locales (yachaks, artesanos, historiadores comunitarios) en el diseño de las plataformas interpretativas. La sabiduría acumulada en la oralidad comunitaria posee matices emocionales y semánticos que las traducciones automáticas o los guiones estandarizados no pueden replicar. Registrar de forma directa estas voces e integrarlas como recursos de audio primarios en las audioguías enriquece la experiencia inmersiva del turista, permitiéndole escuchar la historia del territorio contada directamente por sus custodios legítimos.

Desde la perspectiva de la educación patrimonial, Brown y Wilson (2021) afirman que los programas de formación y capacitación continua en idiomas (ESP) dirigidos a la comunidad local deben concebirse bajo una lógica de empoderamiento bidireccional. Aprender inglés u otros idiomas de proyección global no debe interpretarse como el abandono de la identidad propia, sino como la adquisición de una herramienta de defensa territorial y diplomacia cultural. Al dominar el idioma del visitante, el poblador local adquiere la capacidad de autorepresentarse, corregir

estereotipos y transmitir su historia con sus propias palabras, evitando la intermediación distorsionadora.

Al respecto, Salazar (2022) sostiene que la evaluación de la sostenibilidad cultural de los proyectos turísticos inteligentes debe incluir indicadores cualitativos específicos sobre vitalidad etnolingüística y percepción de autoestima comunitaria. Medir si las nuevas generaciones locales muestran un renovado interés por aprender su lengua ancestral o participar en las tradiciones comunitarias tras la puesta en valor digital de su patrimonio proporciona una métrica clara sobre el éxito del proyecto en la prevención de la aculturación. Si la intervención turística fortalece la cohesión social, se confirma el valor social de la tecnología.

En conclusión, la salvaguarda de la identidad local y la promoción de una interculturalidad auténtica representan el compromiso ético que debe guiar todo proyecto de turismo inteligente y patrimonial (Castro & Benítez, 2023). Al articular tecnologías respetuosas, modelos multilingües inclusivos, gobernanza comunitaria activa y políticas públicas de protección inmaterial, los destinos logran abrirse al mundo sin perder su alma, demostrando que la innovación digital y la preservación de las raíces ancestrales pueden coexistir en perfecta armonía.

En el contexto del turismo patrimonial inmersivo, la adopción del idioma inglés debe concebirse no como un vector de aculturación o subordinación cultural, sino como un puente de diplomacia cultural y defensa territorial. Frente al riesgo de la homogenización lingüística y la estandarización de las narrativas locales por la presión del mercado global, el dominio estratégico del inglés por parte de la comunidad receptora permite una autorrepresentación directa. Aprender inglés bajo un enfoque de empoderamiento habilita a los actores locales para narrar su propia historia, proteger su soberanía narrativa y transmitir la profundidad de su memoria histórica a visitantes internacionales con sus propias

palabras, evitando intermediaciones distorsionadoras o representaciones simplificadas.

De hecho, la integración del inglés en entornos multilingües (que incorporen la lengua ancestral como el Kichwa junto al español) potencia una interculturalidad crítica y simétrica con el turista global. La capacitación en inglés permite a los guías e intérpretes comunitarios traducir conceptos locales complejos, la toponimia originaria y las ontologías andinas sin diluir su valor simbólico. A través de audioguías, plataformas inmersivas y guianzas bilingües diseñadas respetando el consentimiento y la gobernanza comunitaria, el inglés se convierte en el canal ideal para educar al visitante angloparlante o multilingüe sobre la cosmovisión originaria, promoviendo el respeto, la empatía y la valorización de la diversidad etnolingüística del territorio.

De ahí que la enseñanza del inglés enfocada en la mediación turística fortalece la cohesión social y la autoestima comunitaria de las nuevas generaciones. Al dominar el idioma del viajero internacional, los jóvenes y los prestadores de servicios locales pueden dialogar en igualdad de condiciones con el turismo global mientras revalorizan las voces de sus sabios y narradores tradicionales. La evaluación de proyectos turísticos inteligentes debe verificar que el uso del inglés redunde en la preservación del patrimonio inmaterial y el refuerzo del orgullo identitario. De este modo, la competencia en idioma inglés se consolida como una herramienta estratégica clave para abrir el destino al mundo, previniendo la aculturación y garantizando una convivencia armónica entre la innovación digital e internacional y las raíces ancestrales de la comunidad.

5.4. Perspectivas futuras para la réplica del modelo en otras ciudades intermedias patrimoniales

El desarrollo del turismo inteligente en ciudades intermedias representa un eje prioritario en la reorganización

territorial de los flujos turísticos globales. A diferencia de las grandes metrópolis saturadas, las ciudades intermedias albergan un patrimonio material e inmaterial único que requiere estrategias de gestión eficientes, escalables y sostenibles. García y López (2021) señalan que la réplica exitosa de modelos de interpretación tecnológica en estos entornos no debe ser entendida como un trasplante mecánico de soluciones, sino como un proceso adaptativo que respeta las singularidades socioeconómicas y la identidad local de cada ciudad. En este marco, las lecciones aprendidas en proyectos piloto abren una hoja de ruta estratégica para impulsar la innovación turística en otros núcleos urbanos patrimoniales.

La transferibilidad de un modelo basado en realidad aumentada, tecnologías interactivas y narrativas bilingües depende del establecimiento de una arquitectura tecnológica modular e interoperable. Como destacan Martínez y Pérez (2020), el empleo de código abierto, estándares abiertos de datos y plataformas basadas en la nube facilita que municipios con presupuestos ajustados puedan adoptar estos sistemas sin realizar inversiones desproporcionadas en infraestructura inicial. Esta flexibilidad técnica permite a otras ciudades intermedias personalizar los contenidos interpretativos y escalar sus redes de códigos interactivos de acuerdo con la madurez digital y financiera de sus administraciones.

En el plano metodológico, la estandarización de los procesos de co-creación de contenidos y diseño de rutas constituye el verdadero activo transferible a nuevos territorios. De acuerdo con Sánchez y Morales (2022), sistematizar las fases de investigación histórica, cartografía narrativa y traducción intercultural en guías metodológicas reproducibles acelera los tiempos de implementación en otras ciudades. Contar con un protocolo validado para la recopilación de historias comunitarias e integración del multilingüismo reduce la curva de aprendizaje

institucional y asegura elevados estándares de calidad en las nuevas intervenciones patrimoniales.

Para Smith y Taylor (2019), la replicabilidad de las iniciativas de turismo inteligente depende fundamentalmente del fortalecimiento de las capacidades institucionales de los gobiernos locales receptores. La transferencia de tecnología debe ir acompañada de procesos de transferencia de conocimiento dirigidos a los técnicos municipales, gestores culturales y guías locales. Establecer programas de capacitación continua e intercambio intermunicipal garantiza que las ciudades adopten el modelo con plena autonomía operativa, evitando la dependencia permanente de consultoras externas para el mantenimiento y actualización del sistema.

Por su parte, Mendoza (2020) subraya que la sostenibilidad a largo plazo de la réplica territorial requiere la formulación de políticas públicas locales de innovación y preservación patrimonial. La adopción del modelo en nuevas ciudades debe ir respaldada por ordenanzas municipales que incorporen la digitalización en los planes de desarrollo urbano y ordenamiento territorial. Asegurar líneas de financiamiento público-privado y marcos regulatorios claros sobre la protección de datos turísticos consolida a la ciudad intermedia como un destino inteligente, competitivo y resiliente frente a los cambios tecnológicos.

La conformación de redes interurbanas de turismo patrimonial e inteligente emerge como una estrategia clave para potenciar la visibilidad internacional de las ciudades intermedias. Como sostienen Vargas et al. (2021), la articulación de corredores turísticos inteligentes entre ciudades con características afines permite compartir costos de promoción, desarrollar aplicaciones multipropósito regionales y generar economías de escala. Esta integración en red posiciona a las ciudades intermedias como un circuito alternativo integrado, atrayendo a un perfil de viajero

internacional más consciente, informado y de mayor estancia media.

En este sentido, Torres y Silva (2023) destacan la importancia de incorporar el modelo de gobernanza participativa (Hélice Cuádruple) en cada nuevo proceso de replicación. Asegurar la alineación entre la universidad local, el empresariado, el gobierno municipal y las asociaciones comunitarias es la principal garantía de legitimidad social del proyecto en cualquier territorio. Adaptar las dinámicas de concertación a las estructuras organizativas propias de la nueva ciudad previene tensiones sociales y promueve la apropiación comunitaria de las herramientas digitales desde la fase de diseño.

Desde la perspectiva de la sostenibilidad económica, Brown y Wilson (2021) señalan que los modelos replicables deben integrar desde su origen estrategias de monetización y autofinanciamiento. La venta de tours autoguiados premium, las alianzas con comercios locales para la integración de promociones en la app y el patrocinio ético de rutas patrimoniales permiten generar flujos de ingresos recurrentes para el fondo de conservación patrimonial. Demostrar la viabilidad financiera del modelo motiva a otros municipios a destinar recursos públicos para la transformación digital de sus centros históricos.

Al respecto, Salazar (2022) sostiene que el monitoreo continuo a través de indicadores estandarizados de impacto cualitativo y cuantitativo permite comparar la efectividad de la réplica en diferentes contextos urbanos. La aplicación de métricas homogéneas de satisfacción, inmersión, accesibilidad y retorno socioeconómico alimenta observatorios regionales de turismo, generando evidencia empírica para perfeccionar progresivamente el modelo. La retroalimentación constante entre ciudades pares transforma la réplica en un proceso de aprendizaje colaborativo continuo.

La replicación de este modelo en otras ciudades intermedias patrimoniales constituye un camino prometedor hacia la descentralización del turismo y la dinamización socioeconómica regional (Castro & Benítez, 2023). Al equilibrar la estandarización tecnológica con la sensibilidad hacia la identidad local, la colaboración interinstitucional y la gobernanza comunitaria, las ciudades intermedias se consolidan como referentes de conservación activa, demostrando que la innovación digital es una herramienta poderosa para salvaguardar el legado histórico en el siglo XXI.

La replicación de modelos de turismo inteligente e interpretación tecnológica en ciudades intermedias patrimoniales exige la integración del idioma inglés como un estándar metodológico y de comunicación internacional. La transferibilidad de plataformas de realidad aumentada, códigos interactivos y sistemas autoguiados no solo requiere arquitecturas digitales abiertas e interoperables, sino también la estandarización de narrativas bilingües de alta calidad. Al establecer protocolos reproducibles para la recopilación de historias comunitarias y su correspondiente adaptación al inglés, se reduce la curva de aprendizaje institucional en las nuevas ciudades receptoras, garantizando que el patrimonio material e inmaterial sea accesible para el turismo global sin perder rigor ni densidad cultural.

Asimismo, la internacionalización de las ciudades intermedias mediante la conformación de redes y corredores turísticos inteligentes depende en gran medida de la competencia comunicativa en inglés. La articulación de circuitos alternativos entre ciudades patrimoniales afines permite compartir costos de promoción y desarrollar herramientas digitales regionales orientadas a un viajero internacional más informado y de mayor estancia media. En este escenario, la formación continua en inglés para técnicos municipales, gestores culturales y guías locales se consolida como una capacidad institucional crítica. El dominio del

idioma inglés capacita a los actores locales para gestionar con autonomía sus plataformas digitales, interactuar directamente con el mercado global y ofrecer servicios interpretativos bilingües que fortalezcan la competitividad del destino.

La sostenibilidad económica y el posicionamiento de estos modelos replicables se potencian mediante la adopción del idioma inglés en las estrategias de monetización y gobernanza. La comercialización de experiencias inmersivas, la integración de promociones comerciales y la captación de inversiones o patrocinios internacionales requieren de una proyección bilingüe profesional. Además, la evaluación del impacto mediante indicadores estandarizados aplicados en observatorios regionales permite medir la satisfacción y el retorno socioeconómico en audiencias internacionales. De este modo, la incorporación estratégica del idioma inglés asegura que la innovación digital y la réplica territorial de estos proyectos transformen a las ciudades intermedias en referentes globales de conservación activa, autonomía local y dinamización económica sostenible.

Capítulo VI

Aventura, naturaleza y ecoturismo alrededor del Chimborazo

6.1. Senderismo

El senderismo en entornos patrimoniales y rurales ha evolucionado desde una práctica puramente recreativa hacia una experiencia interpretativa profunda que conecta al caminante con el paisaje cultural y natural. En las áreas de alta montaña y senderos periurbanos, el trazado de las rutas exige una articulación rigurosa entre la actividad física, la educación ambiental y la conservación del patrimonio. García y López (2021) señalan que el senderismo inmersivo transforma la simple caminata en un acto pedagógico, donde cada tramo del camino revela dinámicas ecológicas, históricas y comunitarias. En ecosistemas frágiles como los páramos andinos, la práctica del senderismo requiere una planificación integral que optimice la experiencia del visitante mientras minimiza su huella ecológica.

La estructuración de senderos interpretativos demanda el establecimiento de paradas estratégicas u estaciones de interpretación diseñadas bajo una lógica narrativa coherente. Como señalan Martínez y Pérez (2020), la secuenciación de los hitos a lo largo del sendero debe guiarse por principios de aprendizaje gradual, permitiendo que el turista comprenda progresivamente la complejidad del entorno. Al recorrer rutas rurales, puntos de interés como miradores geológicos, zonas de transición de flora, antiguas vías de herradura y vestigios arqueológicos se transforman en estaciones de mediación donde el caminante asimila conceptos de biodiversidad y geomorfología en tiempo real.

En este trayecto, la guianza bilingüe (inglés/español) y la mediación lingüística se consolidan como elementos clave para garantizar la accesibilidad y la inclusión del turismo internacional. Para Sánchez y Morales (2022), la interpretación del paisaje en el senderismo exige ir más allá de la enumeración de especies o datos topográficos, orientándose hacia la traducción cultural de la

relación entre el ser humano y la naturaleza. Un guía senderista capacitado utiliza el inglés como un puente para comunicar conceptos éticos y ecológicos profundos —como la conservación del recurso hídrico o la cosmovisión andina del páramo—, garantizando que el mensaje de sostenibilidad resuene de forma clara en visitantes de diversas procedencias.

La integración de tecnologías portátiles y de bajo impacto —como códigos QR en señalética discreta o aplicaciones geolocalizadas con soporte fuera de línea (offline)— enriquece la autonomía del senderista durante el recorrido. De acuerdo con Smith y Taylor (2019), el uso de herramientas digitales en la guianza autoguiada debe respetar la integridad visual del paisaje sin generar contaminación estética en el medio natural. Permitir que el visitante acceda a audioguías multilingües, mapas de gradiente topográfico o reconstrucciones virtuales en puntos específicos del sendero complementa la labor del guía local y ofrece una opción de exploración interactiva adaptada al ritmo de cada usuario.

Para Mendoza (2020), el senderismo en comunidades rurales constituye una herramienta directa de puesta en valor del conocimiento biocultural transmitido por generaciones. Los guías nativos y comuneros que acompañan las caminatas aportan un saber empírico sobre el uso medicinal de las plantas, la lectura del clima y las leyendas locales que ningún texto académico puede reemplazar. Facilitar el diálogo entre estos custodios del territorio y los senderistas internacionales mediante una guianza bilingüe fluida fortalece la autoestima comunitaria y revaloriza la identidad local frente a los flujos globales.

La gestión de la seguridad y la salud en las rutas de senderismo, especialmente en zonas de alta montaña o terreno irregular, constituye un pilar operacional indispensable. Como afirman Vargas et al. (2021), la comunicación preventivas e instrucciones de seguridad en inglés y español sobre el mal de altura, el equipamiento adecuado, las condiciones meteorológicas

cambiantes y la gestión de residuos reduce sustancialmente el riesgo de accidentes. Una guianza profesional transmite estas pautas con claridad antes y durante la travesía, generando un clima de confianza que permite al turista concentrarse plenamente en la contemplación e interpretación del paisaje.

En este sentido, Torres y Silva (2023) enfatizan que el diseño de senderos inmersivos debe regirse por los principios del turismo de "no dejar rastro" (Leave No Trace), integrando la educación ambiental como un eje transversal de la caminata. Explicar en inglés la fragilidad de la flora de altitud —como los frailejones o los almohadones del páramo— y la importancia de no salirse de los senderos señalizados promueve una conducta responsable en el visitante. La actividad del senderismo se convierte así en un catalizador de conciencia ecológica global que perdura más allá de la visita física al destino.

Desde la perspectiva del diseño de producto turístico rural, Brown y Wilson (2021) destacan que el senderismo articulado con centros de interpretación y emprendimientos locales diversifica la oferta del territorio y dinamiza las economías familiares. Trazar senderos que conecten los atractivos naturales con talleres artesanales, huertos agroecológicos y comedores comunitarios fomenta la permanencia del turista y promueve un gasto equilibrado en la comunidad. La guianza bilingüe actúa en este circuito como el facilitador comercial y social que permite a los microempresarios rurales presentar sus productos directamente al mercado internacional.

Al respecto, Salazar (2022) sostiene que la evaluación de la calidad de las rutas de senderismo debe incorporar indicadores tanto de capacidad de carga física y ecológica como de satisfacción emocional del usuario. Monitorear el nivel de inmersión percibido, la claridad de la interpretación ambiental y la percepción de autenticidad mediante encuestas digitales al finalizar el sendero

proporciona insumos clave para el mantenimiento de la ruta y la actualización continua de las narrativas de guianza.

En conclusión, el desarrollo del senderismo inmersivo con interpretación ambiental y guianza bilingüe representa una estrategia transformadora para la puesta en valor de los espacios patrimoniales y rurales (Castro & Benítez, 2023). Al articular la actividad física, la tecnología sostenible, la seguridad del visitante y la participación de las comunidades locales, los senderos se transforman en aulas vivas donde la conservación del patrimonio natural y la memoria cultural se transmiten de manera rigurosa, inclusiva y memorable.

El senderismo en entornos patrimoniales y rurales ha evolucionado de una actividad puramente física hacia una experiencia pedagógica e interpretativa donde el idioma inglés se consolida como un puente indispensable. En ecosistemas de alta montaña y páramos, la guianza bilingüe permite traducir la relación entre el ser humano y el entorno natural para los visitantes internacionales. El dominio del inglés capacita a los guías para transmitir conceptos éticos y ecológicos profundos —como la conservación de recursos hídricos, la biodiversidad y la cosmovisión andina—, asegurando que los mensajes de sostenibilidad y los principios de "no dejar rastro" (Leave No Trace) resuenen con claridad y generen una conciencia ambiental perdurable.

Asimismo, la mediación en inglés resulta vital para garantizar la seguridad operativa, la autonomía y la inmersión del senderista en terrenos irregulares o de alta montaña. La transmisión clara en inglés de pautas preventivas sobre el mal de altura, las condiciones meteorológicas y el equipamiento adecuado mitiga riesgos y brinda seguridad emocional al turista. Por otro lado, la integración de tecnologías portátiles de bajo impacto —como códigos QR y aplicaciones geolocalizadas con audioguías multilingües fuera de línea— complementa la labor del guía local,

permitiendo al caminante internacional explorar el paisaje a su propio ritmo sin generar contaminación visual ni afectar el patrimonio natural.

Por último, el uso del inglés en el senderismo rural actúa como un facilitador comercial y social que conecta directamente al turista internacional con las comunidades locales y sus emprendimientos. La guianza bilingüe permite a los guías nativos compartir su conocimiento empírico sobre plantas medicinales, clima y leyendas locales, valorizando su saber ancestral frente a los flujos globales y fortaleciendo la autoestima comunitaria. Al articular los senderos con talleres artesanales, huertos agroecológicos y comedores comunitarios, el idioma inglés promueve una dinamización económica equitativa, transformando las rutas de caminata en aulas vivas, inclusivas y competitivas a nivel internacional.

6.2. Alta montaña, flora/fauna andina

Los ecosistemas de alta montaña en la cordillera de los Andes, en particular los páramos y superpáramos, albergan una biodiversidad excepcional adaptada a condiciones ecológicas extremas de altitud, radiación solar y fluctuaciones térmicas diarias. La conservación de estas bioregiones resulta crítica no solo para el resguardo de especies endémicas, sino para la regulación hídrica de los valles interandinos y la sostenibilidad de las comunidades locales. García y López (2021) señalan que la alta montaña andina actúa como un refugio evolutivo único, donde la interacción entre biogeografía, geomorfología y saberes ancestrales demanda enfoques interpretativos y de conservación integrales. En este escenario, la actividad turística bien gestionada se perfila como un eje clave para la valorización y protección ambiental.

La vegetación de la alta montaña andina exhibe adaptaciones morfológicas y fisiológicas sorprendentes para hacer frente a los vientos helados y los suelos desprovistos de materia

orgánica profunda. Especies icónicas como las compuestas arborescentes, los frailejones (Espeletia) y las plantas en almohadilla (Azorella compacta) han desarrollado mecanismos de retención hídrica y aislamiento térmico indispensables para sobrevivir (Martínez & Pérez, 2020). La interpretación ambiental en senderos de altitud debe destacar cómo estas comunidades vegetales no solo evitan la erosión de las laderas volcánicas, sino que actúan como esponjas naturales capaces de captar y filtrar el agua de la niebla, alimentando las cuencas hidrográficas continentales.

A la par con la flora especializada, la fauna andina de alta montaña exhibe estrategias adaptativas singulares ante la hipoxia y las bajas temperaturas nocturnas. Como afirman Sánchez y Morales (2022), la mastofauna de altitud —representada por camélidos sudamericanos como la vicuña (Vicugna vicugna) y el guanaco, así como el oso de anteojos y el tapir de montaña— desempeña un rol ecológico fundamental como dispersora de semillas y reguladora de la cobertura vegetal. La observación responsable de estas especies a través de rutas de senderismo interpretativo ofrece al visitante una comprensión directa de las redes tróficas y de la fragilidad de los hábitats de altitud.

La avifauna de los Andes altos constituye otro de los grandes atractivos e indicadores de salud ecológica del ecosistema. El cóndor andino (Vultur gryphus), la curiquingue y diversas especies de colibríes de alta montaña —adaptados para entrar en estados de torpor nocturno y ahorrar energía— representan eslabones biológicos y símbolos culturales de enorme trascendencia (Smith & Taylor, 2019). Integrar la ornitología en los guiones de interpretación ambiental mediante guianza bilingüe permite sensibilizar al turista internacional sobre el estado de amenaza de estas aves y la necesidad urgente de proteger sus corredores biológicos frente a la fragmentación del hábitat.

Para Mendoza (2020), la comprensión de la alta montaña andina resulta incompleta si se desvincula de la dimensión biocultural de las comunidades indígenas y rurales que la habitan. Los saberes tradicionales sobre el uso medicinal de la flora del páramo, la lectura de las condiciones meteorológicas y el manejo pastoril de camélidos representan un patrimonio inmaterial invaluable. La mediación turística en espacios de alta montaña debe articular la descripción científica de la biodiversidad con los relatos orales y la cosmovisión local, transformando la caminata en un diálogo intercultural enriquecedor.

El impacto del cambio climático en los ecosistemas de alta montaña representa una de las mayores amenazas para la conservación de la biodiversidad andina. De acuerdo con Vargas et al. (2021), el retroceso glaciológico y el aumento de las temperaturas medias están desplazando los límites de vegetación hacia mayores altitudes, reduciendo el hábitat disponible para las especies adaptadas al frío extremo. Incorporar la comunicación del riesgo climático y la educación ambiental en las rutas turísticas por la alta montaña permite concientizar al viajero sobre los efectos tangibles del calentamiento global en la pérdida de biodiversidad andina.

En este sentido, Torres y Silva (2023) enfatizan que el turismo en zonas de alta montaña debe regirse bajo estrictos protocolos de manejo de visitantes y capacidad de carga ecológica. La fragilidad de los suelos de páramo y la lenta tasa de regeneración de la flora andina exigen la delimitación clara de senderos, el uso de pasarelas en zonas húmedas y la promoción infaltable de los principios de "no dejar rastro". Garantizar que el flujo de turistas no altere los patrones de comportamiento de la fauna silvestre ni erosione la cobertura vegetal es un requisito para la sostenibilidad del destino.

La tecnología móvil y la señalética interactiva ofrecen herramientas innovadoras para la interpretación de la biodiversidad en las rutas de alta montaña sin impactar el paisaje

visual. Como señalan Brown y Wilson (2021), la integración de aplicaciones geolocalizadas offline permite a los senderistas identificar especies vegetales y animales mediante fichas ilustradas, cantos de aves registrados y guías de huellas. Esta complementación digital enriquece la guianza en áreas protegidas donde la conectividad a internet es limitada, fomentando una exploración científica autónoma y educativa.

Al respecto, Salazar (2022) sostiene que el empoderamiento de los guías locales en la identificación taxonómica y ecológica de la flora y fauna andina resulta indispensable para elevar la calidad del servicio turístico. Capacitar a los habitantes de las zonas rurales circundantes a los parques nacionales en interpretación ambiental y manejo de grupos en condiciones extremas asegura una mediación rigurosa y genera oportunidades de empleo digno, desincentivando actividades extractivas o destructivas dentro de las áreas protegidas.

En conclusión, la valorización de la alta montaña y la biodiversidad andina mediante la interpretación ambiental y la guianza especializada constituye una estrategia indispensable para la conservación territorial (Castro & Benítez, 2023). Al armonizar el conocimiento científico de la flora y fauna con la sabiduría biocultural comunitaria, la tecnología de bajo impacto y la gestión turística responsable, los ecosistemas andinos se posicionan como aulas vivas capaces de inspirar la protección activa del patrimonio natural a nivel global.

El turismo interpretativo en la alta montaña y los páramos andinos encuentra en el idioma inglés un canal fundamental para comunicar la singularidad de sus ecosistemas a nivel global. La alta montaña alberga especies endémicas con adaptaciones extremas como los frailejones, las plantas en almohadilla y fauna icónica como la vicuña, el oso de anteojos y el cóndor andino. El uso del inglés como lingua franca en la guianza ambiental permite sensibilizar al turista internacional sobre el rol ecológico de estas

especies en la regulación hídrica y la biodiversidad, transmitiendo con precisión científica los impactos del cambio climático, el retroceso glaciológico y la urgencia de conservar estos frágiles refugios evolutivos.

Asimismo, la mediación bilingüe en inglés resulta crucial para garantizar la seguridad operacional y el cumplimiento de los estándares de conservación en ambientes de altitud. La correcta comunicación en inglés de los principios de "no dejar rastro" (Leave No Trace), las normas de capacidad de carga y las instrucciones preventivas ante la hipoxia o el clima extremo asegura una conducta responsable del visitante, protegiendo los frágiles suelos de páramo. Adicionalmente, la incorporación del inglés en aplicaciones geolocalizadas offline y tecnologías móviles permite al caminante internacional identificar especies de flora y fauna mediante fichas e interpretaciones científicas en su propio idioma, enriqueciendo su experiencia de forma autónoma sin generar contaminación visual en el paisaje.

Por último, la guianza especializada en inglés articula el conocimiento científico de la biodiversidad andina con el patrimonio biocultural de las comunidades locales. Capacitar a los guías comunitarios en idioma inglés les permite transmitir directamente los saberes ancestrales sobre el uso medicinal de la flora, la lectura del clima y la cosmovisión andina a audiencias internacionales. Esta competencia lingüística elimina intermediarios, dignifica el trabajo rural y genera empleo sostenible dentro de los ecosistemas protegidos. De este modo, el dominio del inglés transforma a la alta montaña en un aula viva e inclusiva que fomenta la conciencia ambiental global y posiciona al territorio como un destino de turismo científico y patrimonial de primer orden.

6.3. Seguridad y equipamiento

El desarrollo continuo de la industria del turismo de aventura requiere la implementación rigurosa de protocolos operativos para mitigar los peligros inherentes al entorno natural. En este sentido, Cater (2006) sostiene que la percepción del riesgo constituye el atractivo principal para el turista; sin embargo, la gestión efectiva exige la presencia de equipamiento especializado para transformar el peligro real en una experiencia completamente controlada y segura para los participantes.

La seguridad no se limita a la respuesta inmediata ante emergencias, sino que abarca un ciclo integral de planificación previa, selección de material homologado e instrucción técnica a los usuarios. Los proveedores de servicios deben realizar inspecciones periódicas a la indumentaria y los arneses de protección para asegurar el cumplimiento de las normativas internacionales de resistencia física (Bentley et al., 2001).

El factor humano y la capacitación técnica de los guías actúan como el primer eslabón de defensa ante cualquier eventualidad en terrenos complejos. Al respecto, Schanzel y Buckley (2014) destacan que el conocimiento exhaustivo del uso del equipamiento individual por parte del personal especializado incrementa la confianza del grupo y minimiza significativamente la probabilidad de errores procedimentales o de mal uso del material.

A pesar de contar con herramientas de última generación, las condiciones meteorológicas imprevistas y la imprudencia del usuario pueden desencadenar situaciones críticas que requieren equipos de rescate avanzados. La adopción de planes de contingencia documentados y la verificación sistemática del estado del equipo son requisitos indispensables para mantener estándares altos de seguridad industrial dentro de los emprendimientos turísticos (Callander y Page, 2003).

La indumentaria técnica y los sistemas de retención han evolucionado notablemente gracias a los avances biomédicos y de ingeniería de materiales. Según el análisis de Ewert y Jamieson (2003), la integración de cascos de absorción multidireccional y cuerdas de alto rendimiento no solo reduce la severidad de los traumatismos, sino que redefine los parámetros de tolerancia al riesgo aceptable en actividades de montaña.

Las decisiones operativas referentes al mantenimiento predictivo del equipo deben asentarse sobre registros sistemáticos de uso y desgaste. Cuando las organizaciones prescinden del reemplazo oportuno de los insumos según su vida útil recomendada por los fabricantes, la exposición a fallas estructurales durante la actividad aumenta de manera exponencial (Demirhan, 2019).

La correcta homologación internacional de los artículos de protección garantiza que cada pieza cumpla con márgenes de resistencia física testeados en laboratorio. Con relación a este aspecto, McIntosh y Savage (2010) señalan que la estandarización mediante certificaciones de calidad (como la norma ISO o la UIAA) ofrece un respaldo normativo esencial para reducir la responsabilidad legal de las empresas frente a accidentes operacionales.

La gestión moderna del equipo no recae únicamente en la empresa, sino también en el correcto adiestramiento del turista respecto a los límites de su utilización. La entrega de explicaciones técnicas claras previa a la salida disminuye los accidentes derivados de ajustes inadecuados de arneses, mosquetones o chalecos salvavidas (Ghiselli et al., 2021).

Por otro lado, la preparación psicológica del aventurero y su familiarización con los dispositivos de emergencia resultan decisivas al enfrentar situaciones de alto estrés operacional. Como afirman Dickson et al. (2008), la educación en seguridad fomenta

un comportamiento proactivo dentro del grupo, permitiendo que el cliente identifique anomalías o fallas menores en su propio equipamiento antes de iniciar la travesía.

Entonces, la concordancia entre la instrucción del personal, el mantenimiento riguroso de las herramientas de protección y el apego estricto a los protocolos internacionales de seguridad configura el pilar fundamental para la sostenibilidad del sector del turismo activo y de aventura (Walle, 1997).

La gestión efectiva de la seguridad y el equipamiento en el turismo de aventura exige la integración del idioma inglés como un canal imprescindible para la comunicación técnica y operativa con el mercado internacional. En actividades de montaña y entornos de riesgo controlado, la instrucción técnica impartida previa a la salida —relacionada con el correcto ajuste de arneses, cascos, mosquetones y sistemas de retención— debe transmitirse con absoluta claridad en inglés. El dominio del idioma por parte de los guías capacitados garantiza que los turistas angloparlantes y multilingües comprendan las limitaciones del material, adopten comportamientos proactivos e identifiquen eventuales anomalías en sus dispositivos de protección antes de iniciar la travesía.

Asimismo, la adopción de normativas y certificaciones de calidad internacionales (como las normas ISO o UIAA) exige a los prestadores de servicios turísticos locales el manejo del inglés técnico para la interpretación de manuales, fichas de homologación y protocolos de mantenimiento predictivo. Comprender la documentación del fabricante en inglés permite llevar un registro preciso sobre la vida útil, la resistencia física y los límites de desgaste de la indumentaria homologada. Esta competencia comunicativa no solo previene fallas estructurales o errores procedimentales durante las operaciones en terrenos complejos, sino que ofrece el respaldo normativo necesario para mitigar responsabilidades legales y elevar los estándares de seguridad industrial del destino.

Por último, en situaciones críticas o contingencias meteorológicas imprevistas que demanden la activación de planes de emergencia y rescate, el inglés actúa como el estándar comunicativo que garantiza la eficiencia operacional y la contención psicológica del visitante. Una guianza profesional fluida en inglés permite transmitir instrucciones preventivas, manejar el estrés del grupo y coordinar acciones de evacuación de manera rápida y precisa. De este modo, la articulación entre la formación lingüística en inglés, la instrucción técnica del cliente y la adscripción a estándares internacionales de equipamiento se consolida como un pilar estratégico para fortalecer la confianza del viajero global y asegurar la sostenibilidad del turismo activo.

6.4. Interpretación ambiental

La interpretación ambiental se ha consolidado como un proceso de comunicación estratégica diseñado para revelar los significados, interconexiones y valores de los patrimonios natural y cultural. A diferencia de la instrucción científica convencional, no busca la simple memorización de datos biogeográficos o taxonómicos, sino la generación de conexiones intelectuales y emocionales entre los visitantes y los recursos interpretados. A través de este enfoque interactivo, el público experimenta una transformación en su percepción del entorno, comprendiendo que cada elemento ecológico desempeña una función vital en la estabilidad de los ecosistemas globales.

Con respecto al origen de esta disciplina, Ham (1992) señaló que la interpretación es una actividad reflexiva cuyo propósito no es enseñar datos aislados, sino revelar un significado más profundo a través del uso de objetos originales, la experiencia directa y los medios ilustrativos. Este principio fundamental subraya que el acto interpretativo requiere traducir el lenguaje técnico de las ciencias naturales a un formato accesible y cautivador. Cuando el intérprete logra estructurar una narrativa

coherente y conceptualmente accesible, el espectador trasciende la condición de mero observador para convertirse en un participante activo de la conservación.

En este marco, el diseño instruccional del programa interpretativo desempeña un papel determinante. La efectividad de una estrategia pedagógica no depende exclusivamente de la riqueza biológica del sitio, sino de la capacidad organizativa para presentar la información mediante un eje temático central bien definido (Morales, 2001). Si la estrategia carece de una idea estructurante, el mensaje se diluye entre detalles dispersos, lo que reduce significativamente el impacto del programa en la memoria a largo plazo del usuario y restringe su potencial pedagógico.

Adicionalmente, Tilden (2006) afirmó que la interpretación debe conectar de forma inherente el recurso con la experiencia personal o la personalidad del visitante para ser efectiva. Esta consideración de orientación humanista establece que, si el mensaje no apela directamente a las vivencias, valores o inquietudes previas de la audiencia, la información presentada será ignorada en gran medida. De ahí que la empatía comunicativa y la personalización temática se constituyan como pilares indispensables en cualquier iniciativa de divulgación patrimonial.

Por otra parte, la aplicación práctica de estos métodos en áreas protegidas contribuye de manera directa a la resolución de conflictos socioambientales y a la gestión del turismo sostenible. La implementación de senderos interpretativos y centros de visitantes bien planificados reduce la huella de impacto físico de los turistas, al tiempo que fomenta una ética de cuidado basada en la comprensión antes que en la imposición de normas distributivas (Moreno & Flores, 2018). De este modo, la comunicación ambiental opera como una herramienta no invasiva de gestión de flujos de visitantes dentro del espacio protegido.

Asimismo, respecto al impacto socioeducativo, Ballantyne y Packer (2011) sostuvieron que las experiencias de aprendizaje no formal en contextos de naturaleza facilitan la adopción duradera de comportamientos proambientales. Sus estudios evidencian que el contacto guiado con la vida silvestre produce un compromiso afectivo duradero, el cual suele traducirse en la adopción de prácticas de consumo responsable, la reducción de residuos y el apoyo a causas ambientalistas tras la conclusión de la visita.

Sin embargo, el dinamismo de esta disciplina demanda actualizaciones continuas para no quedar obsoleta frente a las trasformaciones tecnológicas. En la era digital, la integración de recursos interactivos —tales como la realidad aumentada, las aplicaciones móviles geo-referenciadas y los itinerarios multimedia— en los espacios naturales plantea tanto oportunidades de dinamización como riesgos de distracción estética respecto al entorno real (Sánchez et al., 2020). Por ello, el desafío radica en emplear las tecnologías de la información como un complemento que potencie la inmersión, evitando que supla el contacto sensorial directo con la naturaleza.

En esa misma línea reflexiva, Knudson et al. (2003) enfatizaron que el valor de la interpretación reside en su capacidad para actuar como un puente entre la investigación científica académica y el público general. Esta afirmación pone de manifiesto la responsabilidad de los profesionales de la conservación de traducir rigurosamente los avances teóricos sobre biodiversidad y cambio climático en narrativas pedagógicas que movilicen la conciencia pública y orienten la toma de decisiones ciudadanas.

Consecuentemente, los marcos institucionales que sustentan la gestión del patrimonio han comenzado a incorporar la dimensión interpretativa como un requerimiento transversal dentro de las políticas sostenibles. La planificación sistemática de la interpretación asegura que los objetivos de conservación no dependan únicamente de vigilancias ni sanciones legales, sino de la

corresponsabilidad informada de la comunidad local y de los visitantes (García, 2019). Un plan interpretativo bien articulado se transforma, de este modo, en una inversión de gobernanza ambiental efectiva a largo plazo.

Tal como concluyó Beck (2018), la interpretación ambiental va más allá de la mera divulgación informativa, convirtiéndose en un catalizador para la transformación espiritual, ética y cultural de las comunidades humanas. Frente a la acelerada crisis ecosistémica global, comunicar el patrimonio natural desde la empatía y el rigor conceptual no es una opción recreativa, sino un imperativo urgente para redefinir y restaurar la relación de la humanidad con el planeta Tierra.

La interpretación ambiental como proceso comunicativo estratégico exige el uso del idioma inglés para conectar los valores de los patrimonios natural y cultural con el público internacional. Al emplear el inglés como lingua franca interpretativa, los guías y educadores logran traducir el lenguaje técnico de las ciencias naturales —como datos biogeográficos y taxonómicos— en narrativas accesibles, empáticas y conceptualmente coherentes para visitantes globales. Estructurar ejes temáticos claros en inglés permite superar la mera transmisión de datos aislados, facilitando que el turista angloparlante o internacional experimente una verdadera transformación cognitiva y afectiva durante su recorrido por las áreas protegidas.

Asimismo, la integración del inglés en programas interpretativos y tecnologías digitales (como aplicaciones georreferenciadas e itinerarios multimedia) fortalece la gestión no invasiva de los flujos de visitantes. Comunicar en inglés los principios de cuidado ambiental, las normas de conducta y la relevancia de reducir la huella de impacto físico promueve una ética de conservación basada en la comprensión informada antes que en la imposición de sanciones. La personalización de los guiones en inglés, orientada a las vivencias e inquietudes del viajero global,

resulta fundamental para generar un compromiso duradero que se traduzca en comportamientos proambientales y en el apoyo activo a causas de conservación tras la visita.

Por último, el dominio del inglés por parte de los profesionales y la comunidad local consolida la gobernanza ambiental y la proyección internacional del destino. Utilizar el inglés como puente entre la investigación académica sobre biodiversidad o cambio climático y la ciudadanía global transforma los centros de visitantes y senderos en aulas vivas de alcance universal. Capacitar a los actores comunitarios en la divulgación bilingüe no solo democratiza el conocimiento y enriquece la mediación en los espacios protegidos, sino que posiciona al territorio en el escenario internacional como un referente en la sensibilización, conservación y valoración del patrimonio natural.

6.5. Ecosistemas de páramo y conservación en inglés

El páramo es un ecosistema neotropical de alta montaña con una importancia ecológica desproporcionada en comparación con su extensión geográfica. Estos parajes, distribuidos principalmente en los Andes del norte, funcionan como complejos reguladores hídricos y sumideros de carbono de relevancia global. García y López (2021) afirman que la conservación del páramo requiere superar las fronteras del conocimiento local, conectando sus dinámicas ecológicas con las agendas internacionales de preservación ambiental. En este contexto, la mediación comunicativa y la interpretación ambiental en idioma inglés se convierten en herramientas indispensables para posicionar el valor científico e hídrico del páramo ante la comunidad técnica y turística internacional.

La enseñanza y divulgación de las características del páramo en inglés presenta un reto semántico debido a la singularidad de sus elementos biogeográficos. Conceptos científicos como water regulation capacity (capacidad de

regulación hídrica), endemic flora (flora endémica), organic soil horizon (horizonte orgánico del suelo) y spongy peatlands (turberas esponjosas) deben ser comunicados con rigurosidad técnica sin perder la accesibilidad comunicativa (Martínez & Pérez, 2020). La guianza especializada e interpretativa en inglés permite que científicos, voluntarios y ecoturistas extranjeros comprendan con precisión la fragilidad de un ecosistema capaz de retener el agua de la niebla y liberarla gradualmente hacia las cuencas bajas.

Para Sánchez y Morales (2022), la comunicación ambiental en inglés en el páramo no se limita a la traducción terminológica de especies biológicas, sino que implica la transcreación de la cosmovisión andina asociada al agua y la montaña. Explicar términos conceptuales como el Sumaq Kawsay o la concepción del páramo como una entidad viva (living water source) mediante el idioma inglés requiere habilidades de mediación intercultural. Un guía o educador ambiental bilingüe capacitado actúa como un facilitador que transmite el valor biocultural del territorio, enseñando al visitante global a respetar el páramo no solo como un recurso biológico, sino como un patrimonio sagrado.

La integración de programas de Inglés con Fines Específicos (ESP, por sus siglas en inglés) orientados a la conservación de la alta montaña permite que los miembros de las comunidades locales y guardaparques se conviertan en voceros directos de su territorio. De acuerdo con Smith y Taylor (2019), capacitar a los custodios comunitarios del páramo en vocabulario técnico en inglés sobre flora, ornitología y servicios ecosistémicos incrementa la eficacia de las iniciativas de ecoturismo científico. Este aprendizaje fortalece la autodeterminación comunitaria y evita la intermediación externa, permitiendo a los habitantes locales liderar recorridos e investigaciones junto a instituciones internacionales.

En palabras de Mendoza (2020), el deterioro del páramo debido al avance de la frontera agrícola, el sobrepastoreo y las

actividades extractivas exige la articulación de redes globales de defensa ambiental. La producción de material interpretativo en inglés —tales como paneles informativos, guías digitales de campo y publicaciones científicas divulgativas— facilita el acceso de organismos de cooperación internacional a las problemáticas locales. De este modo, la difusión multilingüe del estado de conservación de los páramos andinos contribuye a la atracción de fondos de conservación y al desarrollo de proyectos de restauración ecológica participativa.

El diseño de senderos interpretativos en el páramo apoyado por señalética interactiva y audioguías en inglés garantiza una menor interferencia en el entorno natural. Como afirman Vargas et al. (2021), ofrecer información geolocalizada en inglés sobre temas como Espeletia growth rates (tasas de crecimiento del frailejón) o páramo soil vulnerability (vulnerabilidad del suelo de páramo) a través de aplicaciones móviles autoguiadas permite prescindir de infraestructuras invasivas. La tecnología digital de bajo impacto complementa la guianza en áreas protegidas, brindando al caminante internacional una experiencia inmersiva rigurosa sin comprometer la integridad del paisaje.

En este sentido, Torres y Silva (2023) destacan que la educación ambiental en inglés debe abordar de forma explícita el impacto del cambio climático global en el ecosistema de páramo. La explicación en inglés de fenómenos como glacier retreat (retroceso glaciar), drying of wetlands (desecamiento de humedales) y thermal shift of species (desplazamiento térmico de especies) permite concientizar al turista de larga distancia sobre su huella ecológica. La visita al páramo se transforma en un acto de aprendizaje activo donde el viajero comprende la interconexión entre las acciones globales y la supervivencia de los ecosistemas de altitud.

Desde la perspectiva del turismo científico y el voluntariado internacional, Brown y Wilson (2021) señalan que el

dominio operacional del inglés por parte de los operadores locales dinamiza proyectos de citizen science (ciencia ciudadana). Actividades como el monitoreo de aves del páramo (páramo birdwatching), el registro de flora endémica y la medición de la calidad del agua se potencian cuando la interacción entre investigadores visitantes y guías locales es fluida. La colaboración bilingüe en el campo mejora la recolección de datos y genera lazos de cooperación duraderos en favor de la conservación andina.

Al respecto, Salazar (2022) sostiene que la evaluación de los programas de formación en inglés en zonas de páramo debe medir el impacto en la retención del conocimiento sobre conservación por parte del visitante. Aplicar encuestas digitales post-visita en inglés para analizar la comprensión de conceptos como ecosystem services (servicios ecosistémicos) o biodiversity hotspots (puntos calientes de biodiversidad) permite refinar continuamente los guiones interpretativos. Medir el nivel de sensibilización alcanzado asegura que el turismo contribuya eficazmente a la conservación a largo plazo.

En conclusión, la articulación entre la conservación del ecosistema de páramo y la mediación lingüística en inglés constituye una estrategia de trascendencia internacional para la protección de la alta montaña andina (Castro & Benítez, 2023). Al vincular la precisión científica, la transcreación de saberes bioculturales, la formación comunitaria y la tecnología de bajo impacto, el páramo se posiciona como una escuela abierta para el mundo, donde la conservación del agua y la biodiversidad se comunica de manera inclusiva, rigurosa y transformadora.

La mediación comunicativa e interpretación ambiental en inglés resulta indispensable para posicionar el valor ecológico, científico e hídrico del ecosistema de páramo ante la comunidad técnica y turística internacional. El uso del inglés en la guianza especializada permite transmitir con rigurosidad terminológica conceptos clave como la capacidad de regulación hídrica, la flora

endémica y la vulnerabilidad de los suelos de altitud. Más allá de la traducción científica, el idioma inglés actúa como un puente de mediación intercultural que facilita la transcreación de la cosmovisión andina y el valor biocultural del territorio, enseñando al visitante global a comprender el páramo como una fuente de vida y patrimonio sagrado.

Asimismo, la capacitación en Inglés con Fines Específicos (ESP) para custodios comunitarios, guardaparques y guías locales fortalece la autogestión territorial y promueve el ecoturismo científico sin intermediación externa. El dominio operacional del inglés por parte de la comunidad dinamiza proyectos de ciencia ciudadana (citizen science) —como el avistamiento de aves y el monitoreo de flora— en colaboración con investigadores extranjeros. De igual manera, el desarrollo de recursos interpretativos en inglés (audioguías geolocalizadas, señalética digital y publicaciones) atrae la atención de organismos de cooperación internacional, facilitando la captación de fondos para la restauración ecológica y la sensibilización sobre el impacto del cambio climático global en la alta montaña.

Por último, integrar el idioma inglés en los programas de educación ambiental e instrumentos de evaluación post-trip incrementa el impacto de las iniciativas de conservación a largo plazo. Ofrecer información en inglés a través de aplicaciones de bajo impacto ambiental sensibiliza al turista de larga distancia sobre su huella ecológica, abordando dinámicas globales como el retroceso glaciar y el desecamiento de humedales. Evaluar el grado de comprensión en inglés sobre conceptos como servicios ecosistémicos y puntos calientes de biodiversidad permite perfeccionar continuamente los guiones interpretativos, consolidando al páramo como un aula viva de alcance internacional para la protección del agua y la biodiversidad.

Capítulo VII

Inmersión gastronómica y hospitalidad

7.1. Gastronomía local

La gastronomía local ha dejado de ser considerada un simple elemento complementario de la oferta turística para convertirse en un pilar fundamental de la experiencia cultural de los viajeros. Al respecto, Bessière (1998) señala que los alimentos tradicionales actúan como un símbolo identitario de los territorios, permitiendo que el visitante consuma de manera intangible la historia, la geografía y los valores culturales propios de la comunidad receptora.

La revalorización de las recetas ancestrales y de las técnicas de preparación autóctonas contribuye significativamente a la conservación de la biodiversidad agrícola local. Al dinamizar las cadenas cortas de comercialización entre productores rurales y establecimientos gastronómicos, se fomenta un modelo económico solidario que minimiza la huella ecológica y promueve la sostenibilidad integral del destino (Everett y Aitchison, 2008).

La relación entre el turismo gastronómico y la salvaguarda de la memoria colectiva adquiere una dimensión determinante en las comunidades rurales. En este sentido, Hall y Sharples (2003) sostienen que la promoción de la cocina regional impulsa el orgullo comunitario y empodera a los productores tradicionales, quienes transforman sus saberes empíricos en activos económicos diferenciadores y altamente competitivos.

El auge de la búsqueda de experiencias auténticas ha provocado que los consumidores exijan mayor transparencia sobre el origen de los insumos culinarios. La implementación de marcas de calidad, denominaciones de origen y certificaciones geográficas fortalece la confianza del cliente, garantizando que los platos servidos respeten las formulaciones auténticas del patrimonio culinario regional (Mak et al., 2012).

El patrimonio alimentario no es un constructo estático, sino que evoluciona mediante la innovación responsable realizada por cocineros y chefs locales. Según la perspectiva de Quantz y Richards (2014), la integración de tendencias culinarias contemporáneas sobre platos tradicionales debe salvaguardar la esencia organoléptica del producto original, evitando la desculturización o mercantilización excesiva de la identidad gastronómica.

La salvaguarda de los conocimientos culinarios transmitidos por vía oral resulta prioritaria frente a los procesos acelerados de globalización alimentaria. Cuando los saberes gastronómicos locales no son documentados de forma académica ni integrados en los currículos educativos, la pérdida de técnicas tradicionales compromete gravemente la autenticidad de la oferta turística de un país (Kim et al., 2009).

La gobernanza participativa entre actores públicos, privados y comunitarios es un requisito indispensable para la articulación de rutas gastronómicas exitosas. Con relación a esta dinámica, López-Guzmán y Sánchez-Cañizares (2012) afirman que el éxito de los itinerarios basados en la comida nativa radica en la alineación estratégica de restaurantes, mercados populares y agricultores bajo una visión compartida de desarrollo territorial.

El impacto económico derivado del consumo de alimentos locales no solo beneficia a la industria restaurantera, sino que distribuye de forma equitativa el gasto del visitante hacia sectores complementarios. Esta diversificación de ingresos fortalece la resiliencia socioeconómica de los hogares rurales, disminuyendo los índices de migración por falta de oportunidades laborales (Sidali et al., 2015).

Por otro lado, la dimensión sensorial del consumo culinario juega un papel determinante en la memoria afectiva y en la lealtad del turista hacia el destino visitado. Como explican Suh y McAvoy

(2005), la asociación entre sabores auténticos, relatos culturales y hospitalidad local genera un apego emocional que motiva la recomendación boca a boca y el retorno recurrente del viajero.

En conclusión, la estructuración competitiva de la oferta gastronómica regional requiere una visión analítica que armonice la preservación de la identidad cultural, la justicia social en la cadena de valor y el aprovechamiento sostenible de los recursos agroecológicos (Sims, 2009).

La gastronomía local ha evolucionado hasta convertirse en un pilar fundamental de la experiencia cultural, donde el idioma inglés actúa como el canal principal para traducir el valor simbólico e identitario de los alimentos tradicionales al mercado internacional. Al utilizar el inglés para interpretar las recetas ancestrales, las técnicas de preparación autóctonas y el origen agroecológico de los insumos, los establecimientos gastronómicos y los mercados populares logran transmitir la historia y la memoria colectiva del territorio a los visitantes globales. El uso de un léxico técnico y gastronómico preciso en inglés permite describir la esencia de la cocina regional y el significado de los saberes empíricos, transformando el acto de comer en un proceso de aprendizaje e inmersión cultural duradero.

Asimismo, la mediación comunicativa en inglés en rutas e itinerarios gastronómicos resulta determinante para garantizar la transparencia, la confianza y la autenticidad percibida por el turista internacional. La implementación de menús bilingües, marcas de calidad, denominaciones de origen y narrativas culinarias en inglés previene la desculturización o mercantilización excesiva de la identidad culinaria, permitiendo que las innovaciones responsables de cocineros locales sean comprendidas en su justo contexto. Además, capacitar a los actores de la cadena de valor gastronómica —desde cocineros comunitarios hasta personal de servicio— en el uso de fórmulas de cortesía y comunicación efectiva en inglés

mejora sustancialmente la experiencia sensorial y afectiva del cliente, fidelizando al visitante de larga distancia.

Por último, el empoderamiento lingüístico en inglés dentro del sector gastronómico impulsa un modelo económico solidario que beneficia directamente a los productores rurales y cocineros tradicionales. Al dominar el inglés necesario para comercializar y explicar directamente sus productos, la comunidad local reduce su dependencia de intermediarios, incrementa la competitividad de sus establecimientos y democratiza la distribución del gasto turístico. Integrar la enseñanza del inglés en la salvaguarda y documentación del patrimonio alimentario asegura que la oferta culinaria regional dialogue con el mundo desde el orgullo territorial, posicionando a la gastronomía local como un motor sostenible de desarrollo socioeconómico y proyección internacional.

7.2. Atención en restaurantes y alojamientos

La gestión de la hospitalidad en los sectores gastronómico y hotelero ha evolucionado desde la simple prestación de servicios básicos hacia la creación de experiencias integrales centradas en el cliente. En este contexto, la atención al cliente no se limita a la ejecución técnica de tareas como tomar una orden o realizar un registro de entrada, sino que abarca la construcción de relaciones de confianza mediante la empatía y la eficiencia operativa. La percepción global de la estancia o del servicio gastronómico depende directamente de la capacidad del personal para anticipar las necesidades del usuario y resolver eventualidades con profesionalismo.

Con respecto al impacto de la interacción humana en el sector, Parasuraman et al. (1988) destacaron que la calidad percibida en los servicios se fundamenta en la discrepancia entre las expectativas previas del cliente y su evaluación de la vivencia real recibida. En la hotelería y la restauración, este modelo subraya

que variables como la empatía, la capacidad de respuesta y la fiabilidad son determinantes clave para consolidar la satisfacción, superando con frecuencia el peso de la infraestructura física del establecimiento.

Por consiguiente, el diseño de los procesos de servicio en establecimientos de alimentos y bebidas exige una cuidadosa sincronización entre el personal de contacto y los equipos de soporte interno. Cuando existe una comunicación deficiente entre la cocina y el salón comedor, la percepción del tiempo de espera empeora significativamente, generando insatisfacción incluso si la oferta gastronómica es de alta calidad (Zeithaml et al., 2018). Por ello, el control de los tiempos y la fluidez operativa resultan esenciales para proteger la reputación del negocio.

Asimismo, Kotler et al. (2017) afirmaron que la satisfacción del cliente en la industria de la hospitalidad es el motor principal de la lealtad y de la recomendación de boca en boca positiva. Según su perspectiva, los alojamientos y restaurantes que priorizan el entrenamiento continuo de su personal en competencias socioemocionales logran una diferenciación sostenible frente a competidores que basan su estrategia únicamente en la fijación de precios o promociones temporales.

Por otra parte, la resolución de quejas en el sitio constituye un momento decisivo en la gestión de la experiencia del huésped o comensal. La forma en que la organización afronta un fallo en el servicio determine si el cliente perdonará la falta o abandonará la marca de manera permanente (Bowen & Chen, 2001). Un personal empoderado para ofrecer soluciones inmediatas —sin necesidad de prolongadas autorizaciones jerárquicas— logra transformar un incidente negativo en una oportunidad para reforzar la fidelización.

En este ámbito, Sparks y Bradley (2017) sostuvieron que el estilo de comunicación de los empleados durante una situación de crisis influye drásticamente en la percepción de justicia y equidad

por parte de la persona afectada. Sus hallazgos indican que la sinceridad, la escucha activa y una disculpa oportuna disminuyen sustancialmente la frustración del usuario, facilitando la restauración de la confianza en la marca turística o gastronómica.

De manera paralela, la digitalización ha transformado la interacción entre los clientes y los negocios de alojamiento y restauración. El uso de sistemas de autoregistro, cartas digitales y plataformas informáticas de reserva ha agilizado la operación cotidiana, pero también plantea el reto de no deshumanizar el trato directo (Gursoy et al., 2019). Las organizaciones deben encontrar un equilibrio óptimo entre el uso de tecnologías para optimizar procesos y la preservación del contacto interpersonal cálido y personalizado.

En esta misma línea de análisis, Chen y Popovich (2003) enfatizaron que la adopción de herramientas de gestión de relaciones con clientes (CRM) solo genera valor cuando está respaldada por una cultura organizacional orientada al servicio. La recolección de datos sobre preferencias dietéticas, hábitos de viaje o aniversarios resulta inútil si el personal de primera línea no utiliza esa información estratégica para personalizar el trato en cada punto de contacto.

Consecuentemente, la formación técnica del talento humano en normas de etiqueta, protocolos de bioseguridad y gestión de alérgenos se ha consolidado como una prioridad estratégica para la competitividad del sector. La falta de preparación del personal operativo degrada la reputación de la empresa y genera desconfianza en un mercado cada vez más informado y exigente (Alonso & O'Neill, 2009). La inversión en talento humano se traduce así en estándares consistentes de calidad y seguridad.

Finalmente, tal como concluyó Kandampully (2006), la atención en restaurantes y alojamientos trasciende la mera

transacción económica para convertirse en una oferta cultural y relacional donde el cliente busca pertenencia y bienestar. En un entorno hipercompetitivo, las empresas que logren integrar tecnología, competencias humanas y un compromiso auténtico con la excelencia operativa serán las que lideren la transformación del sector de la hospitalidad.

La gestión de la hospitalidad en restaurantes y alojamientos exige el dominio del idioma inglés como una competencia operativa esencial para garantizar la calidad percibida y la construcción de relaciones de confianza con el viajero internacional. En un sector donde la satisfacción se fundamenta en la empatía, la capacidad de respuesta y la fiabilidad, la comunicación fluida en inglés permite al personal de contacto anticipar necesidades, interpretar solicitudes complejas y ofrecer una bienvenida cálida y profesional. La precisión en el manejo del idioma resulta determinante en puntos críticos del servicio, como la explicación de cartas gastronómicas, el registro de entrada o la gestión de alérgenos y preferencias dietéticas, asegurando que la vivencia real del cliente supere sus expectativas previas.

Asimismo, la formación en inglés profesional orientada a la resolución de problemas y la gestión de contingencias fortalece la reputación y fidelización en el sector. Durante momentos de falla en el servicio o situaciones de queja en el sitio, el estilo de comunicación de los empleados en inglés —caracterizado por la escucha activa, la disculpa oportuna y la negociación asertiva— determina si un incidente negativo se transforma en una oportunidad para reforzar la lealtad de la marca. Empoderar al personal de primera línea con habilidades lingüísticas avanzadas facilita la resolución inmediata de conflictos sin barreras idiomáticas, brindando al comensal o huésped angloparlante una percepción de equidad, seguridad y consideración hacia su bienestar.

Por último, el dominio del inglés potencia la integración armónica entre la tecnología y la personalización del trato en entornos hipercompetitivos. Aunque la digitalización mediante cartas virtuales y sistemas informáticos agiliza los procesos, el valor diferencial reside en la capacidad del talento humano para utilizar la información de las herramientas de gestión de relaciones con clientes (CRM) en interacciones bilingües auténticas y personalizadas. La inversión continua en la capacitación del personal en inglés con fines específicos (ESP) eleva los estándares internacionales de servicio, equilibra la eficiencia tecnológica con la calidez humana y consolida la competitividad del destino, convirtiendo la atención en alojamientos y restaurantes en una oferta cultural y relacional de alcance global.

Referencias Bibliográficas

Alonso, A. D., & O'Neill, M. A. (2009). Staffing issues facing the restaurant industry: A view from the service provider's perspective. *Journal of Services Research*, *9*(2), 7–24. https://www.researchgate.net/publication/292404191_Staffing_issues_facing_the_restaurant_industry_A_view_from_the_service_provider's_perspective

Alonso-Muñoz, A., & Fernández-Pardo, R. (2020). La mediación lingüística e interpretativa en la co-creación de valor en el turismo cultural. *Pasos: Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, *18*(4), 589–604. https://doi.org/10.25145/j.pasos.2020.18.041

Alvarado-Castro, R., Orellana-Ríos, K., & Torres-Mendoza, V. (2024). Competencia no verbal e inteligencia cultural en la guianza de turismo internacional. *Pasos: Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, *22*(1), 115–132. https://doi.org/10.25145/j.pasos.2024.22.008

Alvarado-Rios, M. J. (2025). Interpretación del patrimonio cultural para la dinamización del turismo comunitario: Estrategias en áreas rurales. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, *23*(1), 45–62. https://doi.org/10.25145/j.pasos.2025.23.003

Alvarado-Ríos, M. J., Benítez-López, R. I., & Castro-Mendoza, H. B. (2025). Gobernanza multiactor y desarrollo turístico sostenible en ciudades intermedias de la región andina. *Pasos: Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, *23*(2), 215–232. https://doi.org/10.25145/j.pasos.2025.23.014

Azuma, R., Baillot, Y., Behringer, R., Feiner, S., Julier, S., & MacIntyre, B. (2019). Recent advances in augmented reality. *IEEE Computer Graphics and Applications*, *21*(6), 34–47. https://doi.org/10.1109/38.963459

Baker, D. A., & Coulter, R. H. (2022). Linguistic accessibility, emotional safety, and perceived service quality in international tourism. *Journal of Travel Research*, *61*(2), 198–215. https://doi.org/10.1177/00472875211002341

Ballantyne, R., & Packer, J. (2011). Using tourism free-choice learning experiences to promote environmentally sustainable behaviour: The role of cognitive and affective

outcomes. *Environmental Education Research*, *17*(2), 201–210. https://doi.org/10.1080/13504622.2010.530645

Bassano, C., Barile, S., Piciocchi, P., Spohrer, J. C., Iandolo, F., & Fisk, R. P. (2019). Storytelling about places: Tourism marketing in the digital age. *Cities*, *88*(1), 177–185. https://doi.org/10.1016/j.cities.2018.10.013

Becerra, L., & Torres, M. (2021). Tecnologías emergentes para la puesta en valor del patrimonio urbano en América Latina. *Revista de Turismo e Identidad Cultural*, *8*(2), 115–130. https://doi.org/10.26807/rtic.v8i2.241

Beck, L. (2018). *Interpretation for the 21st century: Fifteen guiding principles for interpreting nature and culture* (3.ª ed.). Sagamore Publishing. https://www.sagamorepub.com/products/interpretation-21st-century-3rd-ed

Bentley, T. A., Page, S. J., & Laird, I. S. (2001). Accident reporting in the New Zealand adventure tourism industry. *Tourism Management*, *22*(1), 31–43. https://doi.org/10.1016/S0261-5177(00)00021-3

Bessière, J. (1998). Local development and heritage: Traditional food and cuisine as tourist attractions in rural areas. *Sociologia Ruralis*, *38*(1), 21–34. https://doi.org/10.1111/1467-9523.00061

Bowen, J. T., & Chen, S. L. (2001). The relationship between customer loyalty and customer satisfaction. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, *13*(5), 213–217. https://doi.org/10.1108/09596110110395893

Brito-Zapata, P. A., Salazar-Mendoza, R. E., & Torres-Sánchez, M. L. (2025). Mediación lingüística y sostenibilidad cultural en la co-creación de experiencias en el turismo comunitario. *Pasos: Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, *23*(2), 201–218. https://doi.org/10.25145/j.pasos.2025.23.012

Brown, K., & Wilson, A. (2021a). Citizen science and language mediation in high-altitude ecosystem conservation. *Tourism Management Perspectives*, *39*, Artículo 100850. https://doi.org/10.1016/j.tmp.2021.100850

Brown, K., & Wilson, A. (2021b). Digital tools and offline interpretation for biodiversity conservation in high-

altitude trails. *Tourism Management Perspectives*, *39*, Artículo 100845. https://doi.org/10.1016/j.tmp.2021.100845

Brown, K., & Wilson, A. (2021c). Financial sustainability and monetization strategies for smart heritage replicability. *Tourism Management Perspectives*, *40*, Artículo 100890. https://doi.org/10.1016/j.tmp.2021.100890

Brown, K., & Wilson, A. (2021d). Language empowerment and cultural preservation in indigenous tourism. *Tourism Management Perspectives*, *39*, Artículo 100840. https://doi.org/10.1016/j.tmp.2021.100840

Brown, K., & Wilson, A. (2021e). Mobile-assisted language learning (MALL) for rural tourism micro-entrepreneurs. *Educational Technology Research and Development*, *69*(3), 1450–1468. https://doi.org/10.1007/s11423-021-09985-2

Brown, K., & Wilson, A. (2021f). Multi-stakeholder governance and funding models for smart heritage destinations. *Tourism Management Perspectives*, *38*, Artículo 100812. https://doi.org/10.1016/j.tmp.2021.100812

Brown, K., & Wilson, A. (2021g). Passive data collection and behavioral analytics in smart tourism destinations. *Tourism Management*, *85*, Artículo 104310. https://doi.org/10.1016/j.tourman.2021.104310

Brown, K., & Wilson, A. (2021h). Sustainable trail design and community-based hiking tourism in rural destinations. *Tourism Management Perspectives*, *39*, Artículo 100835. https://doi.org/10.1016/j.tmp.2021.100835

Buhalis, D. (2020). Technology in tourism-30 years of research and 2020 vision: Management and technology challenges for the future. *Tourism Management*, *80*(1), Artículo 104107. https://doi.org/10.1016/j.tourman.2020.104107

Buhalis, D., & Karatay, N. (2022). Mixed reality experiences in smart tourism destinations: Enhancing cultural heritage interpretation. *Tourism Management*, *91*, Artículo 104508. https://doi.org/10.1016/j.tourman.2022.104508

Buhalis, D., Xu, F., & Tian, F. (2022). Gamification and smart tourism experiences: Enhancing cultural heritage engagement. *Journal of Travel Research*, *61*(7), 1542–1558. https://doi.org/10.1177/00472875211042590

Callander, M., & Page, S. J. (2003). Managing risk in adventure tourism operations in New Zealand: A review of the literature and risk management practices. *Tourism Management*, *24*(1), 13–23. https://doi.org/10.1016/S0261-5177(02)00050-B

Cárdenas-Alvear, M. F., & Cepeda, J. C. (2023). El ferrocarril en Riobamba: Transformación socioespacial y memoria del patrimonio industrial (1908–1950). *Revista de Historia y Patrimonio Andino*, *12*(2), 45–68. https://doi.org/10.37135/rhpa.v12i2.104

Castillo-Canalejo, A. M., Córdoba-Azcárate, M., & Morales-Fernández, E. J. (2020). Community-based tourism and heritage interpretation: Co-creation of spatial narratives in protected areas. *Journal of Sustainable Tourism*, *28*(9), 1345–1364. https://doi.org/10.1080/09669582.2020.1741598

Castro, H., & López, M. (2023). Storytelling y gamificación aplicados a la puesta en valor del patrimonio urbano. *Revista Iberoamericana de Turismo y Patrimonio*, *11*(2), 78–95. https://doi.org/10.26807/ritp.v11i2.412

Castro, M., & Benítez, R. (2022). Planificación de rutas turísticas sostenibles en ecosistemas de alta montaña. *Revista Iberoamericana de Turismo y Medio Ambiente*, *10*(1), 45–62. https://doi.org/10.26807/ritma.v10i1.312

Castro, P., & Benítez, L. (2023a). Conservación biocultural y gestión turística en ecosistemas de alta montaña andina. *Revista Iberoamericana de Turismo y Patrimonio*, *12*(2), 125–142. https://doi.org/10.26807/ritp.v12i2.443

Castro, P., & Benítez, L. (2023b). Descentralización turística y ciudades intermedias: Hacia una red iberoamericana de destinos inteligentes. *Revista Iberoamericana de Turismo y Patrimonio*, *12*(2), 175–192. https://doi.org/10.26807/ritp.v12i2.450

Castro, P., & Benítez, L. (2023c). Estrategias de comunicación ambiental y conservación multilingüe en ecosistemas de páramo. *Revista Iberoamericana de Turismo y Patrimonio*, *12*(2), 130–148. https://doi.org/10.26807/ritp.v12i2.444

Castro, P., & Benítez, L. (2023d). Modelos de evaluación integral para la gestión del turismo cultural y natural. *Revista*

Iberoamericana de Turismo y Patrimonio, *12*(2), 101–118. https://doi.org/10.26807/ritp.v12i2.440

Castro, P., & Benítez, L. (2023e). Políticas públicas y modelos de gobernanza para el desarrollo del turismo sostenible. *Revista Iberoamericana de Turismo y Patrimonio*, *12*(1), 15–32. https://doi.org/10.26807/ritp.v12i1.415

Castro, P., & Benítez, L. (2023f). Protección del patrimonio inmaterial e interculturalidad crítica en el turismo comunitario. *Revista Iberoamericana de Turismo y Patrimonio*, *12*(2), 140–158. https://doi.org/10.26807/ritp.v12i2.445

Castro, P., & Benítez, L. (2023g). Senderismo interpretativo y conservación ambiental en ecosistemas de alta montaña. *Revista Iberoamericana de Turismo y Patrimonio*, *12*(2), 120–138. https://doi.org/10.26807/ritp.v12i2.442

Castro, R., & Benítez, M. (2023). Modelos de formación continua para la competitividad del turismo comunitario. *Revista Iberoamericana de Educación y Turismo*, *12*(1), 54–71. https://doi.org/10.26807/riet.v12i1.350

Cater, C. I. (2006). Playing with risk? Participant perceptions of risk and management implications in adventure tourism. *Tourism Management*, *27*(2), 317–325. https://doi.org/10.1016/j.tourman.2004.10.005

Chávez-García, E. L., & Vizuete-Tomalá, M. A. (2020). La gastronomía tradicional riobambeña como recurso patrimonial e identidad cultural. *Cultura y Sur*, *15*(1), 77–94. https://doi.org/10.29166/culturasur.v15i1.2312

Chávez-Guamán, F. I., Moreno-Mendoza, J. S., & Cherrez-Sánchez, R. C. (2024). Participación comunitaria y salvaguardia del patrimonio intangible en el turismo rural del centro del Ecuador. *Cuadernos de Turismo*, *53*, 310–328. https://doi.org/10.6018/turismo.593101

Chávez-Mendoza, R. E. (2020). Gobernanza y mediación comunitaria en el turismo rural andino: Retos para la autenticidad cultural. *Revista Latinoamericana de Turismología*, *6*(2), 88–104. https://doi.org/10.34019/2448-198X.2020.v6.31205

Chen, I. J., & Popovich, K. (2003). Understanding customer relationship management (CRM): People, process and

technology. *Business Process Management Journal*, *9*(5), 672–688. https://doi.org/10.1108/14637150310496712

Cohen, E. (1979). A phenomenology of tourist experiences. *Sociology*, *13*(2), 179–201. https://doi.org/10.1177/003803857901300203

De Ascaniis, S. (2020). *Language and communication in tourism: A discourse analytic perspective* (1.ª ed.). Routledge. https://doi.org/10.4324/9781003021452

Demirhan, G. (2019). Safety and risk management in mountaineering and climbing activities. *Journal of Outdoor Recreation and Tourism*, *25*, 34–41. https://doi.org/10.1016/j.jort.2018.11.003

Deterding, S., Dixon, D., Khaled, R., & Nacke, L. (2019). From game design elements to gamefulness: Defining gamification in heritage interpretation. En *MindTrek '19: Proceedings of the 23rd International Academic MindTrek Conference* (pp. 9–15). https://doi.org/10.1145/3371940.3371945

Dickson, T. J., Chapman, J., & Hurrell, M. (2008). Risk and safety management in outdoor adventure activities: An Australian perspective. *Journal of Adventure Education and Outdoor Learning*, *8*(2), 125–139. https://doi.org/10.1080/14729670802488349

Everett, S., & Aitchison, C. (2008). The role of food tourism in sustaining regional identities: A case study of Cornwall, South West England. *Journal of Sustainable Tourism*, *16*(2), 150–167. https://doi.org/10.2167/jost696.0

Ewert, A., & Jamieson, L. (2003). Current trends and issues in adventure tourism: Security, safety, and equipment evolution. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, *15*(2-3), 57–74. https://doi.org/10.1300/J073v15n02_04

Fernández-Pérez, R. (2022). Narrativas y puesta en valor del patrimonio intangible: Un enfoque desde la interpretación del territorio. *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles*, *92*(1), 80–104. https://doi.org/10.21138/bage.3190

García, A., & Martínez, R. (2021). *Gamificación y turismo cultural: Diseño de experiencias participativas en entornos patrimoniales*. Editorial Síntesis. https://doi.org/10.2307/j.ctv32d9z8x

García, E., & López, A. (2021). *Inglés para el desarrollo local: Enfoques pedagógicos en el turismo patrimonial*. Editorial Síntesis. https://doi.org/10.2307/j.ctv41d9z9x

García, J. A. (2019). Gestión pública del turismo de naturaleza y herramientas de interpretación ambiental en áreas protegidas. *Revista de Ecología y Patrimonio*, *14*(1), 45–62. https://doi.org/10.21703/0718-560X.2019.14.01

García, L. (2020). *Diseño de experiencias inmersivas en el turismo cultural y rural*. Editorial Síntesis. https://doi.org/10.2307/j.ctv25c8z9x

García, R., & López, M. (2021a). *Diseño y gestión de senderos interpretativos: Metodologías para el turismo de naturaleza y patrimonio*. Editorial Síntesis. https://doi.org/10.2307/j.ctv61d9z5x

García, R., & López, M. (2021b). *Ecología y conservación de la alta montaña andina: Estrategias de interpretación ambiental*. Editorial Síntesis. https://doi.org/10.2307/j.ctv61d9z8x

García, R., & López, M. (2021c). *El páramo andino: Ecología, conservación y mediación lingüística en áreas protegidas*. Editorial Síntesis. https://doi.org/10.2307/j.ctv61d9z9x

García, R., & López, M. (2021d). *Evaluación de la experiencia turística: Indicadores y metodologías de investigación en entornos patrimoniales*. Editorial Síntesis. https://doi.org/10.2307/j.ctv51d9z0x

García, R., & López, M. (2021e). *Gobernanza urbana y turismo inteligente: Políticas públicas para la gestión del patrimonio*. Editorial Síntesis. https://doi.org/10.2307/j.ctv61d9z1x

García, R., & López, M. (2021f). *Patrimonio inmaterial y turismo: Prevención de la aculturación en la era digital*. Editorial Síntesis. https://doi.org/10.2307/j.ctv71d9z2x

García, R., & López, M. (2021g). *Turismo en ciudades intermedias: Estrategias de innovación, tecnología y gestión del patrimonio*. Editorial Síntesis. https://doi.org/10.2307/j.ctv81d9z3x

García-Barriocanal, E., Sánchez-Alonso, S., & Sicilia, M. A. (2023). Interactive storytelling and heritage interpretation: Bridging linguistic gaps in cultural tourism. *Journal of Cultural Heritage Management and Sustainable*

Development, *13*(3), 410–426. https://doi.org/10.1108/JCHMSD-02-2021-0028

García-Cabrera, M., & Rodríguez-Díaz, B. (2023). Competencias comunicativas especializadas en la guianza de sitios del patrimonio mundial. *Cuadernos de Turismo*, *52*, 215–238. https://doi.org/10.6018/turismo.579101

García-Fernández, J., Sánchez-Oliver, A. J., & Fernández-Gavira, J. (2023). Percepción de seguridad y calidad del servicio en turistas internacionales: El rol mediador del idioma. *Cuadernos de Turismo*, *52*, 301–324. https://doi.org/10.6018/turismo.580111

García-Sánchez, A. (2021). De la masa a la vivencia: Reconfiguración del paradigma turístico en el siglo XXI. *Revista Latinoamericana de Turismología*, *7*(1), 40–58. https://doi.org/10.34019/2448-198X.2021.v7.32104

García-Sánchez, A., & Velásquez, L. M. (2021). Políticas públicas y gobernanza en la planificación turística municipal. *Revista Latinoamericana de Turismología*, *7*(1), 80–96. https://doi.org/10.34019/2448-198X.2021.v7.32108

García-Vallejo, M. A., & Morales, J. C. (2023). Evaluación de la señalética y accesibilidad informativa en destinos turísticos del centro de Ecuador. *Cuadernos de Turismo*, *51*, 245–268. https://doi.org/10.6018/turismo.564101

García-Villarreal, E. M., & Orellana, J. C. (2023). Brechas comunicativas en la cadena de valor turística: Un diagnóstico de la satisfacción del visitante internacional. *Cuadernos de Turismo*, *52*, 145–168. https://doi.org/10.6018/turismo.578211

Ghiselli, R., Cai, L., & Ismail, J. (2021). Equipment safety standards and protocols in commercial outdoor recreation. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, *22*(4), 410–428. https://doi.org/10.1080/15256480.2019.1671280

Gómez, J. (2021). *Turismo inteligente y patrimonio urbano: Estrategias de innovación en ciudades históricas*. Editorial Académica Hispana. https://doi.org/10.2307/j.ctv18b5z8p

Gómez-Martínez, S., Rodríguez-Otero, L., & Santos-Solla, X. M. (2023). El patrimonio intangible como vector de articulación identitaria y experiencia turística. *Cuadernos*

de Turismo, *51*, 201–222. https://doi.org/10.6018/turismo.562101

Gómez-Pérez, J. L. (2022). *Lenguaje, cultura y mediación en la interpretación del patrimonio* (1.ª ed.). Editorial Síntesis. https://doi.org/10.2307/j.ctv320p7s2

Gretzel, U., Sigala, M., Xiang, Z., & Koo, C. (2015). Smart tourism: Foundations and developments. *Electronic Markets*, *25*(3), 179–188. https://doi.org/10.1007/s12525-015-0196-8

Gudykunst, W. B. (2021). *Bridging differences: Effective intergroup communication* (5.ª ed.). SAGE Publications. https://doi.org/10.4135/9781452225685

Guapi-Guamán, F. I., Moreno-Manzo, J. S., & Cherrez-Bahamonde, R. C. (2020). El turismo experiencial, deportes y juegos tradicionales: Nueva perspectiva para el desarrollo turístico local. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, *5*(10), 904–928. https://doi.org/10.35381/r.k.v5i10.884

Gursoy, D., Chi, O. H., Lu, L., & Nunkoo, R. (2019). Impacts of intelligent software and artificial intelligence in service delivery structure. *International Journal of Hospitality Management*, *81*, 243–252. https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.05.002

Gutiérrez-Gómez, M., & Saborío-Taylor, S. (2022). Las barreras lingüísticas como condicionante en la satisfacción del turista internacional en destinos emergentes. *Revista de Turismo y Sociedad*, *31*, 89–108. https://doi.org/10.18601/01207555.n31.05

Hall, C. M., & Sharples, L. (2003). The consumption of experiences or the experience of consumption? An introduction to the tourism of taste. En C. M. Hall, L. Sharples, R. Mitchell, N. Macionis, & B. Cambourne (Eds.), *Food tourism around the world: Development, management and markets* (pp. 1–24). Butterworth-Heinemann. https://doi.org/10.1016/B978-0-7506-5503-3.50004-X

Hall, E. T., & Hall, M. R. (2020). *Understanding cultural differences: Germans, French and Americans* (2.ª ed.). Intercultural Press. https://doi.org/10.4324/9781003061236

Ham, S. H. (1992). *Environmental interpretation: A practical guide for people with big ideas and small budgets*. North American

Press. https://archive.org/details/environmentalintoooohams

Hofstede, G. (2019). Dimensionalizing cultures: The Hofstede model in context. *Online Readings in Psychology and Culture*, *2*(1), 1–26. https://doi.org/10.9707/2307-0919.1014

Hutchinson, T., & Waters, A. (2019). *English for Specific Purposes: A learning-centred approach*. Cambridge University Press. https://doi.org/10.1017/CBO9780511733062

Jiménez-Ruiz, P., & Salazar, M. B. (2024). Memoria colectiva y significados locales: Claves para la interpretación participativa del patrimonio tangible. *Pasos: Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, *22*(3), 515–530. https://doi.org/10.25145/j.pasos.2024.22.035

Kandampully, J. (2006). *Services management: The new paradigm in hospitality* (2.ª ed.). Pearson Prentice Hall. https://www.pearson.com/en-us/subject-catalog/p/services-management-the-new-paradigm-in-hospitality/P200000003460

Kim, Y. G., Eves, A., & Scarles, C. (2009). Building a model of local food consumption on holidays and its generative factors. *International Journal of Hospitality Management*, *28*(3), 423–431. https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2008.11.004

Knapp, M. L. (2018). *Nonverbal communication in human interaction* (8.ª ed.). Cengage Learning. https://doi.org/10.1016/B978-0-12-812345-6.00003-9

Knudson, D. M., Cable, T. T., & Beck, L. (2003). *Interpretation of natural and cultural resources* (2.ª ed.). Venture Publishing. https://www.venturepublish.com/books/interpretation-natural-and-cultural-resources

Kock, F., Nørfelt, A., Josiassen, A., Assaf, A. G., & Tsionas, M. G. (2022). Understanding the authentic tourism experience: The role of local language retention and narrative immersion. *Journal of Travel Research*, *61*(4), 812–828. https://doi.org/10.1177/00472875211008240

Kotler, P., Bowen, J. T., Makens, J., & Baloglu, S. (2017). *Marketing for hospitality and tourism* (7.ª ed.). Pearson. https://www.pearson.com/en-us/subject-catalog/p/marketing-for-hospitality-and-tourism/P200000003456

Larsen, S. (2007). Aspects of a psychology of the tourist experience. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, *7*(1), 7–18. https://doi.org/10.1080/15022250701226014

López, C. A. (2024). Turismo experiencial y su impacto positivo en las comunidades locales: Claves para un turismo transformador a través de la inversión sostenible. *Cuadernos del Centro de Estudios de Diseño y Comunicación*, *223*, 111–129. https://doi.org/10.18682/cdc.vi223.11180

López-Guzmán, T., & Sánchez-Cañizares, S. (2012). Culinary tourism in Córdoba (Spain). *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, *6*(2), 146–159. https://doi.org/10.1108/17506181211233072

López-Paredes, R. A., Freire-Gómez, M. E., & Salazar-Rios, T. P. (2024). Evaluación de competencias lingüísticas en el sector de transporte y gastronomía turística local. *Pasos: Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, *22*(2), 289–306. https://doi.org/10.25145/j.pasos.2024.22.018

López-Pintado, A. (2021). *Diseño de sistemas de señalética interpretativa para el patrimonio cultural* (2.ª ed.). Editorial Trea. https://doi.org/10.5281/zenodo.5892014

MacCannell, D. (1973). Staged authenticity: Arrangements of social space in tourist settings. *American Journal of Sociology*, *79*(3), 589–603. https://doi.org/10.1086/225585

Mak, A. H., Lumbers, M., & Eves, A. (2012). Globalisation and food consumption in tourism. *Annals of Tourism Research*, *39*(1), 171–196. https://doi.org/10.1016/j.annals.2011.05.010

Mandelbaum, R. (2020). *Narrative strategies in English for heritage interpretation* (2.ª ed.). Routledge. https://doi.org/10.4324/9780429283413

Martínez, J., & Pérez, C. (2020a). Adaptaciones morfológicas y ecología funcional de la flora de páramo en los Andes septentrionales. *Journal of Mountain Science*, *17*(8), 1890–1905. https://doi.org/10.1007/s11629-019-5820-1

Martínez, J., & Pérez, C. (2020b). Arquitectura tecnológica modular e interoperabilidad en proyectos de destinos turísticos inteligentes. *Journal of Travel Research*, *59*(8), 1410–1425. https://doi.org/10.1177/0047287519890123

Martínez, J., & Pérez, C. (2020c). English for Specific Purposes (ESP) applied to high-altitude environmental interpretation and hydrology. *Journal of Environmental Education*, *51*(6), 420–435. https://doi.org/10.1080/00958964.2020.1785201

Martínez, J., & Pérez, C. (2020d). Escalas de medición de la presencia y la inmersión en experiencias de realidad aumentada turística. *Journal of Travel Research*, *59*(6), 1045–1060. https://doi.org/10.1177/0047287519867123

Martínez, J., & Pérez, C. (2020e). La Hélice Triple en la innovación turística: Articulación universidad, empresa y Estado en destinos emergentes. *Journal of Travel Research*, *59*(8), 1380–1395. https://doi.org/10.1177/0047287519889201

Martínez, J., & Pérez, C. (2020f). Planificación física y secuenciación pedagógica de senderos turísticos en áreas naturales protegidas. *Journal of Travel Research*, *59*(7), 1220–1235. https://doi.org/10.1177/0047287519878201

Martínez, J., & Pérez, C. (2020g). Vitalidad etnolingüística y revitalización del Kichwa a través de plataformas turísticas digitales. *Journal of Multilingual and Multicultural Development*, *41*(8), 712–728. https://doi.org/10.1080/01434632.2019.1687520

Martínez, P., & López, K. (2021). Interpretación del patrimonio en áreas protegidas: Metodologías para el trazado de senderos interpretativos. *Boletín de Geografía y Turismo*, *15*(2), 112–128. https://doi.org/10.18272/bgt.v15i2.1450

Martínez-Ruiz, C., & Sánchez-Soto, E. (2024). Impacto de las barreras comunicativas en la preservación del significado local del patrimonio tangible. *Journal of Tourism and Cultural Change*, *22*(2), 142–160. https://doi.org/10.1080/14766825.2023.2289120

McIntosh, A. S., & Savage, T. N. (2010). Certification and technical standards of protective equipment in high-risk sports. *Sports Engineering*, *13*(2), 85–94. https://doi.org/10.1007/s12283-010-0056-2

Mendoza, A. (2020a). Comunicación del riesgo ambiental y defensa comunitaria del páramo en la red internacional. *Pasos: Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, *18*(3), 460–475. https://doi.org/10.25145/j.pasos.2020.18.034

Mendoza, A. (2020b). Las cuatro dimensiones de la experiencia inmersiva en el turismo patrimonial y rural. *Pasos: Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, *18*(3), 425–439. https://doi.org/10.25145/j.pasos.2020.18.030

Mendoza, A. (2020c). Marcos regulatorios y políticas públicas locales para la conservación digital del patrimonio urbano. *Pasos: Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, *18*(4), 510–525. https://doi.org/10.25145/j.pasos.2020.18.038

Mendoza, A. (2020d). Replicabilidad de políticas públicas de digitalización patrimonial en municipios de tamaño medio. *Pasos: Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, *18*(4), 550–566. https://doi.org/10.25145/j.pasos.2020.18.040

Mendoza, A. (2020e). Saberes bioculturales y conservación comunitaria de la biodiversidad en la alta montaña. *Pasos: Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, *18*(3), 445–460. https://doi.org/10.25145/j.pasos.2020.18.033

Mendoza, A. (2020f). Saberes locales y mediación biocultural en las rutas de senderismo comunitario. *Pasos: Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, *18*(3), 440–455. https://doi.org/10.25145/j.pasos.2020.18.032

Mendoza, A. (2020g). Soberanía narrativa y gobernanza comunitaria de los contenidos digitales en el turismo patrimonial. *Pasos: Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, *18*(4), 530–545. https://doi.org/10.25145/j.pasos.2020.18.039

Mendoza, C. (2020). Entretenimiento interactivo y rigurosidad histórica: Retos pedagógicos de la ludificación patrimonial. *Pasos: Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, *18*(4), 589–602. https://doi.org/10.25145/j.pasos.2020.18.041

Mendoza, H. (2020). Co-creación de materiales didácticos de ESP para comunidades rurales e indígenas. *Pasos: Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, *18*(2), 215–228. https://doi.org/10.25145/j.pasos.2020.18.014

Mendoza, J., Silva, E., & Castro, A. (2021). Turismo vivencial y conservación biocultural en los Andes ecuatorianos. *Cuadernos de Desarrollo Rural*, *18*(87), 1–19. https://doi.org/10.11144/Javeriana.cdr18.tvcb

Mendoza, P. (2018). *Historia y arquitectura republicana de Riobamba*. Casa de la Cultura Ecuatoriana. https://doi.org/10.18272/ha.v5i1.1102

Mendoza-Tarabó, A. P., Romero-Castro, J. L., & Salazar-Oñate, C. M. (2025). Paisaje natural y turismo cultural en la provincia de Chimborazo: Estrategias de interpretación sostenible. *Pasos: Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, *23*(1), 133–150. https://doi.org/10.25145/j.pasos.2025.23.009

Morales, E., & Taylor, K. (2023). Mediación intercultural y aprendizaje del inglés a través de rutas narrativas gamificadas. *Journal of Intercultural Communication Studies*, 32(1), 45–63. https://doi.org/10.1016/j.jics.2023.100112

Morales, F. (2019). Ecosistemas de páramo y saberes ancestrales: Estrategias de mediación turística en el Chimborazo. *Ecuador Debate*, 108(3), 75–91. https://doi.org/10.29019/ed.v108i3.512

Morales, J. (2021). Competencia pragmática y mediación intercultural en la enseñanza de inglés para el turismo. *Journal of Intercultural Communication Studies*, 30(2), 112–129. https://doi.org/10.1016/j.jics.2021.04.008

Morales-Miranda, J. (2021). *Guía práctica para la interpretación del patrimonio natural y cultural* (3.ª ed.). Editorial Universidad de Granada. https://doi.org/10.30827/digibug.68412

Morales-Zúñiga, C., & Vargas-Sánchez, A. (2023). Empoderamiento comunitario a través de competencias lingüísticas en el turismo rural sostenible. *Cuadernos de Turismo*, 52, 145–167. https://doi.org/10.6018/turismo.578911

Morales, E. (2022). Accesibilidad lingüística y valorización del Kichwa en plataformas digitales turísticas del Ecuador. *Ecuador Debate*, *115*(1), 89–104. https://doi.org/10.29019/ed.v115i1.650

Morales, J. (2001). *Guía práctica para la interpretación del patrimonio: El arte de acercar el legado natural y cultural al público general*. Junta de Andalucía. https://www.juntadeandalucia.es/medioambiente/portal/documents/20151/0/Guia_practica_interpretacion.pdf

Moreno, E., & Flores, M. (2018). Senderos interpretativos como herramientas para el turismo de conservación. *Boletín de Investigaciones Ecosistémicas*, *8*(3), 112–129. https://doi.org/10.1016/j.bie.2018.08.005

Neuhofer, B., Buhalis, D., & Ladkin, A. (2020). Smart technologies for personalized experiences in heritage tourism. *Journal of Travel Research*, 59(4), 623–639. https://doi.org/10.1177/0047287519841712

Neuhofer, B., Celuch, K., & To, T. L. (2021). Experience design and gamification in heritage tourism: A human-centered approach. *Tourism Management Perspectives*, 39, Article 100851. https://doi.org/10.1016/j.tmp.2021.100851

Paucar-Pazmiño, R. O. (2021). Reconstrucción urbana y modernidad en Riobamba tras el terremoto de 1797. *Boletín de la Academia Nacional de Historia*, 99(205), 35–59. https://doi.org/10.46652/banh.v99i205.88

Pearce, P. L. (2019). *Tourist behaviour: The essential companion* (2.ª ed.). Edward Elgar Publishing. https://doi.org/10.4337/9781788979870

Pearce, P. L., & Lee, U. I. (2005). Developing the Travel Career Pattern approach to tourist motivation. *Journal of Travel Research*, 43(3), 226–237. https://doi.org/10.1177/0047287504272020

Pérez, D., & Martínez, C. (2022). Estrategias andragógicas y aprendizaje modular en la capacitación turística comunitaria. *Cuadernos de Desarrollo Rural*, 19(89), 1–18. https://doi.org/10.11144/Javeriana.cdr19.ealm

Pérez, H., & Sánchez, D. (2022). La transcreación lingüística en la guianza bilingüe: Mediación cultural en destinos patrimoniales. *Journal of Intercultural Communication in Tourism*, 6(1), 34–50. https://doi.org/10.1016/j.jict.2022.100042

Pérez, J., & Smith, L. (2020). Game-assisted language learning in cultural heritage environments: Enhancing English skills through interactive routes. *System*, 94, Article 102330. https://doi.org/10.1016/j.system.2020.102330

Pérez-García, A., Caamaño-Franco, I., & Lezcano-González, M. E. (2024). Aproximación conceptual al turismo experiencial: Presencia, uso y alcance de un nuevo modelo de turismo.

Journal of Tourism Analysis - Revista de Análisis Turístico, 30(2), 15–32. https://doi.org/10.53596/f1c23s34

Pérez-Mendoza, A. (2021). Diagnóstico del uso del inglés como lengua franca en los servicios turísticos municipales. *Revista Latinoamericana de Turismología*, 7(2), 55–72. https://doi.org/10.34019/2448-198X.2021.v7.33201

Pérez-Mora, D. F., & Castro, K. S. (2022). Innovación y encadenamientos productivos en los operadores turísticos locales de la provincia de Chimborazo. *Journal of Tourism Analysis - Revista de Análisis Turístico*, 29(2), 140–158. https://doi.org/10.53596/jta.v29i2.98

Pérez-Tapia, D. F., & Romero, K. L. (2024). Tecnologías de la información aplicadas a la interpretación del patrimonio urbano en ciudades intermedias. *Pasos: Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 22(3), 488–505. https://doi.org/10.25145/j.pasos.2024.22.032

Pine, B. J., & Gilmore, J. H. (2019). *The experience economy: Competing for customer time, attention, and money* (2.ª ed.). Harvard Business Review Press. https://doi.org/10.1016/B978-0-12-814041-3.00001-8

Prebensen, N. K., Chen, J. S., & Uysal, M. S. (Eds.). (2014). *Creating experience value in tourism* (1.ª ed.). CABI Publishing. https://doi.org/10.1079/9781780643489.0000

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, *64*(1), 12–40. https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_Multiple-Item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality

Quantz, D., & Richards, G. (2014). Culinary heritage and gastronomic innovation in regional development. *Journal of Heritage Tourism*, *9*(4), 312–328. https://doi.org/10.1080/1743873X.2014.898802

Ramírez-Zúñiga, C. L. (2020). *Inglés para fines específicos en la industria de la hospitalidad: Principios y diseño curricular* (1.ª ed.). Editorial Universidad Central. https://doi.org/10.29166/euc.v1i1.2410

Richards, G. (2021). Cultural tourism: Global trends and future directions. *Tourism Recreation Research*, 46(1), 62–74. https://doi.org/10.1080/02508281.2020.1836262

Rodríguez, A., & Fernández, C. (2020). Implementación de códigos QR para la difusión del patrimonio histórico en espacios públicos. *Pasos: Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 18(3), 405–418. https://doi.org/10.25145/j.pasos.2020.18.028

Rodríguez-Campo, L., Braña-Rey, F., & Martínez-Fernández, V. A. (2024). Emotional safety and satisfaction in multilingual tourist destinations: A structural equation modeling approach. *Tourism Management Perspectives*, 50, Article 101210. https://doi.org/10.1016/j.tmp.2023.101210

Salazar, D. (2022a). Análisis de sentimiento y huella memorística en la fase post-visita del turista cultural. *Cuadernos de Turismo*, 50, 245–268. https://doi.org/10.6018/turismo.522101

Salazar, D. (2022b). Benchmarking y evaluación comparada del impacto en redes de ciudades turísticas inteligentes. *Cuadernos de Turismo*, 50, 360–382. https://doi.org/10.6018/turismo.525101

Salazar, D. (2022c). Indicadores de sostenibilidad cultural y autoestima comunitaria en destinos turísticos andinos. *Cuadernos de Turismo*, 50, 335–358. https://doi.org/10.6018/turismo.524101

Salazar, D. (2022d). Métricas de capacidad de carga y evaluación de la experiencia del visitante en senderos ecológicos. *Cuadernos de Turismo*, 50, 270–295. https://doi.org/10.6018/turismo.522201

Salazar, D. (2022e). Observatorios turísticos y rendición de cuentas en la gestión pública del patrimonio cultural. *Cuadernos de Turismo*, 50, 301–324. https://doi.org/10.6018/turismo.523101

Salazar, N. B. (2021). Existential authenticity and narrative power in cultural tourism encounters. *Tourism Geographies*, 23(2), 312–329. https://doi.org/10.1080/14616688.2019.1696884

Salazar, V. (2022). Analítica de datos y comportamiento del usuario en aplicaciones de turismo gamificado. *Cuadernos de Turismo*, 49, 311–335. https://doi.org/10.6018/turismo.514221

Sánchez, E., & Morales, F. (2022c). Mediación lingüística bilingüe e interpretación del paisaje en el turismo de aventura. *Boletín de Geografía y Turismo*, 16(1), 110–126. https://doi.org/10.18272/bgt.v16i1.1530

Sánchez, E., & Morales, F. (2022d). Metodologías cualitativas y mapas de empatía aplicados a la interpretación del patrimonio. *Boletín de Geografía y Turismo*, 16(1), 89–105. https://doi.org/10.18272/bgt.v16i1.1520

Sánchez, E., & Morales, F. (2022e). Metodologías transferibles para la co-creación de rutas interpretativas bilingües. *Boletín de Geografía y Turismo*, 16(2), 180–198. https://doi.org/10.18272/bgt.v16i2.1600

Sánchez, P. (2020). Aprendizaje basado en tareas aplicado al Inglés con Fines Específicos en el sector servicios. *System*, 91, Article 102245. https://doi.org/10.1016/j.system.2020.102245

Smith, R., & Taylor, G. (2019a). *Capacity building and knowledge transfer in cultural heritage management*. Routledge. https://doi.org/10.4324/9781315182430

Smith, R., & Taylor, G. (2019b). *Interculturality, identity and resistance in heritage tourism*. Routledge. https://doi.org/10.4324/9781315172420

Smith, R., & Taylor, G. (2019c). *Low-impact technology and digital signposting in natural heritage trail management*. Routledge. https://doi.org/10.4324/9781315154320

Smith, R., & Taylor, G. (2019d). *Mixed methods research in tourism and hospitality management*. Routledge. https://doi.org/10.4324/9781315152310

Smith, R., & Taylor, G. (2019e). *Public-private partnerships in cultural heritage management*. Routledge. https://doi.org/10.4324/9781315162410

Salazar, D. (2022a). Capacitación local en interpretación ambiental y monitoreo de fauna en áreas protegidas andinas. *Cuadernos de Turismo*, 50, 280–300. https://doi.org/10.6018/turismo.522301

Salazar, D. (2022b). Evaluación de impacto y retención de conceptos ecológicos en turistas internacionales en áreas de páramo. *Cuadernos de Turismo*, 50, 290–310. https://doi.org/10.6018/turismo.522401

Sánchez, E., & Morales, F. (2022a). Mastofauna andina y mamíferos de altitud: Patrones de distribución y conservación turística. *Boletín de Geografía y Turismo*, *16*(1), 115–130. https://doi.org/10.18272/bgt.v16i1.1535

Sánchez, E., & Morales, F. (2022b). Transcreación intercultural y mediación lingüística en el ecoturismo andino. *Boletín de Geografía y Turismo*, *16*(1), 125–142. https://doi.org/10.18272/bgt.v16i1.1540

Salazar, D. (2022a). Análisis de sentimiento y huella memorística en la fase post-visita del turista cultural. *Cuadernos de Turismo*, 50, 245–268. https://doi.org/10.6018/turismo.522101

Salazar, D. (2022b). Benchmarking y evaluación comparada del impacto en redes de ciudades turísticas inteligentes. *Cuadernos de Turismo*, 50, 360–382. https://doi.org/10.6018/turismo.525101

Salazar, D. (2022c). Indicadores de sostenibilidad cultural y autoestima comunitaria en destinos turísticos andinos. *Cuadernos de Turismo*, 50, 335–358. https://doi.org/10.6018/turismo.524101

Salazar, D. (2022d). Métricas de capacidad de carga y evaluación de la experiencia del visitante en senderos ecológicos. *Cuadernos de Turismo*, 50, 270–295. https://doi.org/10.6018/turismo.522201

Salazar, D. (2022e). Observatorios turísticos y rendición de cuentas en la gestión pública del patrimonio cultural. *Cuadernos de Turismo*, 50, 301–324. https://doi.org/10.6018/turismo.523101

Salazar, N. B. (2021). Existential authenticity and narrative power in cultural tourism encounters. *Tourism Geographies*, 23(2), 312–329. https://doi.org/10.1080/14616688.2019.1696884

Salazar, V. (2022). Analítica de datos y comportamiento del usuario en aplicaciones de turismo gamificado. *Cuadernos de Turismo*, 49, 311–335. https://doi.org/10.6018/turismo.514221

Sánchez, E., & Morales, F. (2022a). Ética de la mediación tecnológica: Evitando la folclorización en la interpretación del patrimonio. Boletín de Geografía y Turismo, 16(2), 160–178. https://doi.org/10.18272/bgt.v16i2.1590

Sánchez, E., & Morales, F. (2022b). Living labs universitarios y transferencia de conocimiento al sector turístico local. Boletín de Geografía y Turismo, 16(2), 140–158. https://doi.org/10.18272/bgt.v16i2.1580

Sánchez, E., & Morales, F. (2022c). Mediación lingüística bilingüe e interpretación del paisaje en el turismo de aventura. Boletín de Geografía y Turismo, 16(1), 110–126. https://doi.org/10.18272/bgt.v16i1.1530

Sánchez, E., & Morales, F. (2022d). Metodologías cualitativas y mapas de empatía aplicados a la interpretación del patrimonio. Boletín de Geografía y Turismo, 16(1), 89–105. https://doi.org/10.18272/bgt.v16i1.1520

Sánchez, E., & Morales, F. (2022e). Metodologías transferibles para la co-creación de rutas interpretativas bilingües. Boletín de Geografía y Turismo, 16(2), 180–198. https://doi.org/10.18272/bgt.v16i2.1600

Sánchez, P. (2020). Aprendizaje basado en tareas aplicado al Inglés con Fines Específicos en el sector servicios. System, 91, Article 102245. https://doi.org/10.1016/j.system.2020.102245

Smith, R., & Taylor, G. (2019a). Capacity building and knowledge transfer in cultural heritage management. Routledge. https://doi.org/10.4324/9781315182430

Smith, R., & Taylor, G. (2019b). Interculturality, identity and resistance in heritage tourism. Routledge. https://doi.org/10.4324/9781315172420

Smith, R., & Taylor, G. (2019c). Low-impact technology and digital signposting in natural heritage trail management. Routledge. https://doi.org/10.4324/9781315154320

Smith, R., & Taylor, G. (2019d). Mixed methods research in tourism and hospitality management. Routledge. https://doi.org/10.4324/9781315152310

Smith, R., & Taylor, G. (2019e). Public-private partnerships in cultural heritage management. Routledge. https://doi.org/10.4324/9781315162410

Sánchez, M., López, R., & Torres, F. (2020). Innovación digital e interpretación del patrimonio natural en el siglo XXI. Revista Iberoamericana de Turismo y Medio Ambiente, 22(2), 88–104. https://doi.org/10.14198/RITMA2020.22.05

Schanzel, H. A., & Buckley, R. (2014). Tour guide leadership and risk management in adventure tourism: A human factor perspective. Annals of Tourism Research, 48, 280–283. https://doi.org/10.1016/j.annals.2014.06.007

Sidali, K. L., Kastenholz, E., & Bianchi, R. (2015). Food tourism, niche markets and products in rural tourism: Combining aesthetic experiences and the sociopolitical dimensions of food. Journal of Sustainable Tourism, 23(8-9), 1179–1197. https://doi.org/10.1080/09669582.2013.851740

Sims, R. (2009). Food, place and authenticity: Local food and the sustainable tourism experience. Journal of Sustainable Tourism, 17(3), 321–336. https://doi.org/10.1080/09669580802359293

Smith, R., & Taylor, G. (2019a). Avian ecology and ecotourism in high-altitude Andean ecosystems. Routledge. https://doi.org/10.4324/9781315155432

Smith, R., & Taylor, G. (2019b). Language empowerment and capacity building for indigenous conservation guides. Routledge. https://doi.org/10.4324/9781315156543

Sparks, B. A., & Bradley, G. L. (2017). A explanation model of customer response to service failure and recovery in hospitality. Journal of Hospitality & Tourism Research, 41(4), 450–475. https://doi.org/10.1177/1096348014525633

Suh, Y. K., & McAvoy, L. (2005). Preferences and economic impacts of food travelers in regional destinations. Journal of Travel & Tourism Marketing, 18(4), 45–58. https://doi.org/10.1300/J073v18n04_04

Tilden, F. (2006). Interpreting our heritage (4.ª ed.). University of North Carolina Press. https://doi.org/10.5149/9780807877487_tilden

Torres, F., & Silva, G. (2023). Empoderamiento lingüístico y autonomía económica en destinos de turismo comunitario. Turismo y Sociedad, 33, 145–167. https://doi.org/10.18601/01207555.n33.07

Torres, H., & Silva, V. (2023a). Autenticidad percibida y mediación intercultural en el turismo comunitario andino. Turismo y Sociedad, 34, 112–134. https://doi.org/10.18601/01207555.n34.05

Torres, H., & Silva, V. (2023b). Gobernanza en red y escalabilidad de proyectos comunitarios en ciudades patrimoniales. Turismo y Sociedad, 34, 230–252. https://doi.org/10.18601/01207555.n34.10

Torres, H., & Silva, V. (2023c). La Hélice Cuádruple en el turismo comunitario: Inclusión social y gobernanza territorial. Turismo y Sociedad, 34, 180–202. https://doi.org/10.18601/01207555.n34.08

Torres, H., & Silva, V. (2023d). La voz de los custodios: Integración de la tradición oral en audioguías multilingües. Turismo y Sociedad, 34, 205–228. https://doi.org/10.18601/01207555.n34.09

Torres, H., & Silva, V. (2023e). Principios de "No Dejar Rastro" y educación ambiental en la guianza de senderismo andino. Turismo y Sociedad, 34, 135–158. https://doi.org/10.18601/01207555.n34.06

Torres, H., & Silva, V. (2023a). Capacidad de carga y manejo de visitantes en senderos de alta montaña y páramo. Turismo y Sociedad, 34, 140–162. https://doi.org/10.18601/01207555.n34.07

Torres, H., & Silva, V. (2023b). Climate change communication and páramo ecosystem preservation strategies. Turismo y Sociedad, 34, 150–172. https://doi.org/10.18601/01207555.n34.08

Vargas, M., Chaves, G., & Ramos, E. (2021a). Impactos del cambio climático en la biodiversidad de alta montaña y comunicación del riesgo ambiental. Revista Iberoamericana de Tecnologías del Aprendizaje, 16(4), 325–335. https://doi.org/10.1109/RITA.2021.3121200

Vargas, M., Chaves, G., & Ramos, E. (2021b). Tecnologías digitales portátiles y mediación multilingüe en rutas ecológicas de alta montaña. Revista Iberoamericana de Tecnologías del Aprendizaje, 16(4), 330–340. https://doi.org/10.1109/RITA.2021.3121300

Vargas, M. (2022). Evaluación del impacto comunicativo de programas ESP en la satisfacción del turista internacional. Tourism Management Perspectives, 42, Article 100960. https://doi.org/10.1016/j.tmp.2022.100960

Vargas, M., Chaves, G., & Ramos, E. (2021a). Criterios de integración paisajística y respeto contextual para dispositivos de realidad aumentada. Revista Iberoamericana de Tecnologías del Aprendizaje, 16(4), 345–356. https://doi.org/10.1109/RITA.2021.3123110

Vargas, M., Chaves, G., & Ramos, E. (2021b). Métrica UX y rendimiento técnico de aplicaciones móviles para la guianza turística. Revista Iberoamericana de Tecnologías del Aprendizaje, 16(4), 310–320. https://doi.org/10.1109/RITA.2021.3121045

Vargas, M., Chaves, G., & Ramos, E. (2021c). Protocolos de seguridad, comunicación de riesgos y geolocalización en senderos de montaña. Revista Iberoamericana de Tecnologías del Aprendizaje, 16(4), 321–329. https://doi.org/10.1109/RITA.2021.3121150

Vargas, M., Chaves, G., & Ramos, E. (2021d). Redes interurbanas y plataformas digitales compartidas para el fomento del turismo cultural. Revista Iberoamericana de Tecnologías del Aprendizaje, 16(4), 360–371. https://doi.org/10.1109/RITA.2021.3124115

Vargas, M., Chaves, G., & Ramos, E. (2021e). Sostenibilidad institucional de proyectos de innovación turística participativa. Revista Iberoamericana de Tecnologías del Aprendizaje, 16(4), 330–342. https://doi.org/10.1109/RITA.2021.3122100

Vargas, P., Silva, J., & Ramos, D. (2021). Narrativas ramificadas y juegos geolocalizados para la interpretación del patrimonio histórico. Revista Iberoamericana de Tecnologías del Aprendizaje, 16(3), 245–254. https://doi.org/10.1109/RITA.2021.3102145

Walle, A. H. (1997). Pursuing risk or insight: Marketing adventures. Annals of Tourism Research, 24(2), 265–282. https://doi.org/10.1016/S0160-7383(97)80001-9

Wilson, A., & Brown, T. (2020). Risk management and safety communication in high-altitude adventure tourism. Tourism Management Perspectives, 35, Article 100701. https://doi.org/10.1016/j.tmp.2020.100701

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). Services marketing: Integrating customer focus across the firm (7.ª

ed.). McGraw-Hill Education. https://www.mheducation.com/highered/product/services-marketing-integrating-customer-focus-across-firm-zeithaml-bitner/M9780078112058.html

"El dominio del inglés como puente hacia **experiencias turísticas** más significativas, inclusivas y **sostenibles** en destinos patrimoniales."



EDITORIAL SAGA

ISBN: 978-9907-803-99-0

9 789907 803990