LER 

**VII Convención Internacional de Estudios Turísticos**

**CIETCUBA 2024**

**Las competencias en el Sistema de Turismo**

***The competences in the Tourism System***

**Autores:**

MSc. Yohanis Aguilar Rodríguez. Director de Capital Humano del Ministerio de Turismo. La Habana, Cuba.

Correo electrónico:

Teléfono:

Dr. C. Lidisbet Cardoso Camejo.Jefa de la Cátedra de la Educación Avanzada. Universidad de Ciencias Pedagógicas “Enrique José Varona”.

Correo electrónico: lidisbetcc@ucpejv.edu.cu

Teléfono:

Dr.C. Ramiro Jesus Perez Hernandez . Profesor Principal. Formatur Escuela Ramal para el Turismo. La Habana, Cuba

Correo electrónico: ramiro@formatur.mintur.gob.cu

Teléfono: 58429872

**Resumen:**

En el sector del Turismo, las competencias, constituye un elemento de vital importancia en el desempeño del profesional que labora en las diferentes actividades principales de los procesos claves, ya sea en la hotelería, en la restauración .o de los viajes, entre otras. Es el proceso que permite la medición de los conocimientos, habilidades y conductas que contribuye a un mejor desempeño. Este artículo tiene como objetivo mostrar la importancia de las competencias cómo alternativa de la Educación Avanzada en el sector del turismo para la medición del desempeño de los profesionales y su formación, que contribuye a su mejoramiento humano. Como métodos teóricos se aplica la sistematización y el análisis documental, con el fin de identificar los principios que sustentan la teoría de la Educación Avanzada, así como de otros empíricos que constatan las particularidades del contexto investigativo del sector. Se auxilia de la revisión de tesis doctorales y artículos realizados por investigadores de la comunidad científica

**Palabras Claves**: Actividad turística, desempeño profesional, Competencias, mejoramiento humano, educación avanzada.

**Summary:** In the tourism sector, the competences, training is a vitally important element in the performance professional working in the different activity principals of the process claves, let it be hotel, catering or travel, enter another. It the process that allows the measurement of knowledge, abilities and conducts that contribute a better performance. The objective of this article is to show the importance of the competencies how alternative of Advanced Education in the Tourism sectors parity the measurement dell performance professional and his formation allows the working , that contribute to their human improvement. How Theoretical methods applied are systematization and documentary analysis in order to identify the principles that support the theory of Advanced Education, as well as other empirical methods that verifying the particularities of the sector dell research context. It is aided by the review of doctoral theses and articles written by researchers of the scientific community

**Keywords:** tourism activity, performance professional, Competencies, human improvement, advanced education.

**Antecedentes**

El desempeño profesional tiene un importante valor, ya que este se lleva a cabo por el capital humano, con el dominio de sus acciones o experiencias (habilidades), los conocimientos y conductas, lo que constituye una variable necesaria para medir la eficiencia de la producción y del trabajo de las organizaciones. Es por eso que el desarrollo del capital humano se identifica como la esencia de la gestión empresarial, y en especial en el sector del turismo. (Pérez, 2020. p.143).

El capital humano constituye como esencia, el componente más importante de la organización, ya que mediante su comportamiento, contribuye a los ingresos de la misma y la orientación a los clientes para el logro de la eficiencia y eficacia como efectividad en el proceso de producción de bienes y servicios. (Pérez, 2020 .p.20).

En la práctica social del mundo y de nuestro país existen autores que establecen definiciones, referidas al desempeño profesional o laboral y la eficiencia del trabajo, donde en el Ministerio de Turismo se ha implementado como parte de la teoría de la Educación Avanzada, con su relación en los últimos cinco años. Pérez RJ. (2020), Mayorquin EC. (2020) Ruiz A. (2021), Hernández A. (2022), Rose G. (2023),Armenteros (2024).

Uno de los autores existentes en esta Teoría de Educación Avanzada (TEA), es la doctora Añorga (1997), quien valora estos términos y los amplia con mejoramiento profesional y humano en su vida laboral y personal. Ella define como profesional “a aquel individuo que a partir de una instrucción formalmente formalizada o no, ejerce una profesión, demostrando en su actividad cuatro cualidades que lo definen como tal: rapidez, exactitud, precisión y cuidado”. (p15)

Según la norma cubana de calidad (3.7.8 de 9000/15), define el desempeño como resultado medible, por lo que los términos como variable del Desempeño Profesional o Laboral y de su dimensión de Eficiencia del Trabajo, actúan con enfoque sistémico, ya que esta última y sus resultados, se miden como proceso paralelo; mediante sus competencias laborales en el desempeño. (Pérez, 2020.p.140).

Referido a la identificación del término de variable, se realizó el estudio también de las definiciones de diferentes autores, entre los que se encuentran Valcárcel y González (2001), que llegaron a las conclusiones siguientes.

***Variable*.** Constituye “las características de un objeto o proceso que puede variar y formarse con cierto número de elementos”. Por eso cada investigador debe determinar, en su caso, qué dimensiones e indicadores utilizará con una escala de valores y los rasgos que la diferencia o distingue.

***Dimensión*.** Constituye la magnitud con una unidad de medida que se expresa de forma cualitativa o cuantitativa, según la calidad o cantidad de un objeto o proceso en dirección determinada.

**Indicadores.** Constituyen los elementos o las partes de las dimensiones de una variable determinada. (Ciado por Pérez, 2020, p. 141)

En tal sentido, el presente artículo tiene como objetivo revelar la importancia de las competencias como alternativa de la educación avanzada para la medición del desempeño de los profesionales del sector de turismo, que contribuye al mejoramiento humano y a su formación.

**Metodología**

El acercamiento a la temática y su realidad se realizan las investigaciones, desde la perspectiva dialéctico- materialista y con enfoque cualitativo.

Se apropia de las potencialidades de los métodos de investigación: (Análisis Documental, .Histórico Lógico y Enfoque Sistémico, en la revisión de tesis doctorales y artículos de investigadores de la comunidad científica, con la identificación de aquellos que evidencian la importancia de las alternativas de la Educación Avanzada para la formación y capacitación de profesionales. El estudio histórico-lógico realizado, fue mediante la sistematización de la obra de reconocidos investigadores acerca del desempeño profesional como variable y su dimensión de eficiencia del trabajo con las competencias laborales que posibilitaron la caracterización de sus relaciones.

Las indagaciones empíricas ( de encuestas y entrevistas ) y teóricas realizadas , permitieron sustentar la identificación de la variable con sus dimensiones , mediante el método de especialistas para la identificación y validación de las competencias, que contribuya al mejoramiento humano, mediante la formación de los profesionales del sector, según el objetivo del tema, objeto de estudio y que se ajustan a la bibliografía referida al capital humano , su integración con enfoque por competencias , donde se describe como material , los resultados obtenidos en este sistema en el sector.

**Resultados.**

Las entidades del Ministerio de Turismo (Mintur), necesitan de la identificación y validación de las competencias , que permitan la instrumentación de las alternativas educativas efectivas, que contribuya a formación integral científico-técnico y económico- social, con enfoque sistemático , sostenible y saludable , su desempeño competente , según los saberes que demanda el producto turístico cubano y permitan el logro de las metas trazadas por el organismo como estrategias y política del sector para el logro de su autonomía, del incremento de su competitividad en los mercados y de su eficiencia y eficacia con la efectividad de su sistema de dirección y gestión empresarial.

En los Lineamientos de la política económica y social del Partido Comunista de Cuba se enfatizó en la necesidad del fortalecimiento de las empresas estatales. En Cuba, mediante el Decreto Ley 252/07 “Sobre la Continuidad y el Fortalecimiento del Sistema de Dirección y Gestión Empresarial” y el Decreto 281/07 actualizado “Reglamento para la Implantación y Consolidación del Sistema de Dirección y Gestión Empresarial Estatal, 2018” se norma dicha política y todavía algunas entidades del sector, no alcanzan la implementaciónón del sistema de gestión de capital humano con la participaciónón activa de los trabajadores en sus estrategias.

Como parte de esta política de empleo en el sector , esto se corrobora , ya que la mayoría de las entidades no disponen como ciencia y tecnología de las competencias laborales en los puestos de trabajo de los procesos claves de las entidades que implementan como proyecto, el desarrollo profesional de su potencial humano , que demanda la sociedad , y su formación , con la integración de los demás procesos esenciales del sistema de capital humano que laboran, según las normas jurídicas (Ley 116/13 del Código del Trabajo) y cubanas (ISO – NC 9001/15), que contribuyan al mejoramiento de la calidad de los productos y los servicios del sector , del nivel de satisfacción de los clientes y de las otras partes interesadas.

Es por eso, que las competencias, constituye como saberes, una alternativa de la educación avanzada que contribuye al mejoramiento profesional y humano de los profesionales del sector del turismo, en cumplimiento de estas metas.

Una categoría importante en la Teoría de la Educación Avanzada, como parte de esta alternativa, medular para el trabajador del sistema de Turismo, lo constituye el término de de competencia laboral o profesional, según se define este último por los modelos pedagógicos cubanos, como: “el sistema de conocimientos, habilidades y conductas, incluyendo los valores, actitudes y los otros componentes de la personalidad, necesarios para la comprobación de la idoneidad demostrada por cada trabajador en el cargo o puesto de trabajo que ocupa” (Añorga, Cardoso y Sepúlveda, 2015, p. 71).

En el Turismo, el desempeño está estrechamente vinculado con el comportamiento humano de los trabajadores como profesionales frente a los clientes, no sólo desde el punto de vista técnico, sino también ético-moral, los que responden a los principios de idoneidad establecidos por el sector, acorde a sus competencias laborales que realizan en el desempeño de su puesto de trabajo, acorde a las estrategias de cada entidad del sector.

Otro fundamento importante lo constituye en la teoría de la Educación Avanzada, auténticamente cubana, que tiene como fin el mejoramiento profesional y humano de los recursos laborales, que a su vez, influye el desempeño. Añorga (2017), declara al desempeño como un: proceso pedagógico y la expresión de cómo se realiza el trabajo, involucra actitudes, saberes y formas de relación que influyen en la calidad total de la tarea, en tal sentido se debe tener en cuenta que incluye la idoneidad, la actuación real, la conducta laboral, los modos de actuación y en el caso particular del desempeño pedagógico la actividad pedagógica profesional. (p. 45)

Dentro de los estudiosos de la Teoría de la Educación Avanzada se estudiaron los fundamentos, referidos a las competencias laborales o profesionales planteados por Cejas, (2005), Santos, (2006) Cardoso, (2008), Pérez, (2020) y Mayorquin, (2020), entre otros, como los fundamentales).

Como resultado, se propuso la identificación y validación de las competencias en los tres niveles, según las normas cubanas, NC-10018/16 y 10015/19 , (organizacionales, de procesos o áreas y puestos de trabajo ) para que propiciara el mejoramiento del desempeño de los profesionales , acorde las estrategias del sector, particularmente en los procesos claves , en que se revela la implementación de los principios de la Teoría de la Educación Avanzada : de la relación entre la pertinencia social, objetivo, motivación profesional y la comunicación .

Por otra parte, se destaca la participación de los profesionales en la identificación de las mismas en los tres niveles, mediante el método de especialistas, con los calificados de más de cinco años de experiencias en el tema, objeto de estudio , resultado de un trabajo realizado por los profesores de los centros de capacitación existentes en cada territorio como coordinadores y con los especialistas que atienden la actividad de capital humano del las OSDE en el organismo para recibir las acciones de capacitación como parte de las alternativas educativas y de la formación , según sus brechas en el nivel de desempeño correspondiente , que les permita brindar el servicio a los turistas como clientes, según sus expectativas.

Las competencias propuestas por los especialistas, como saberes de la educación avanzada (saber, saber hacer, saber ser y saber transformarse que constituyen los conocimientos, habilidades y normas de conductas), validados por el consejo de dirección del Ministerio de Turismo con sus dimensiones, acorde a los procesos y sus puestos claves, fueron las siguientes:

**Competencias estratégicas**

Competencia 1: Participación en el Liderazgo organizacional

Dimensiones (Planificación estratégica, Trabajo con profesionalidad y en Equipo, Toma de decisiones, Visión de negocio.

Competencia 2: Participación en la organización general del sistema de dirección e integrado de gestión.

Dimensiones: Propósito fundamental, según la misión correspondiente. Organización del Trabajo, Cumplimiento de las normas. Evaluación de los indicadores económicos –financieros. Control de los medios.

Competencia 3: Orientación al cliente.

Dimensiones: Cultura y Vocación del Servicio al detalle. Comunicación efectiva. Atención al Cliente. Resistencia física y la presión.

Competencia 4: Creatividad e innovación.

Dimensiones: Superación técnica. Elaboración de documentos. Investigación, desarrollo e innovación.

Competencia 5: Asesoramiento, dirección, control interno e informativo.

Dimensiones: Asesoramiento, preparación y control a técnicos de menos calificación. Visitas de Control Interno. Gestión de Riesgos, Gestión de Control, Técnicas de Delegación.

**Competencias distintivas de los procesos y puestos claves del sector**

Competencia 1: Alojamiento Hotelero.

Dimensiones: Conserjería y Recepción (Auxiliar de Recepción, Recepcionista). Lavandería y Regiduría de Pisos (Lavandero Integral y Camareros Integrales).

Competencia 2: Gestión de Alimentos y Bebidas.

Dimensiones:. Cocina (Cocinero Integral) y Servicios Gastronómicos (Dependiente Gastronómico Integral).

Competencia 3: Comercialización del Producto Turístico.

Dimensiones: Eventos, Banquetes, Espectáculos y Cenas. (Especialistas y Técnicos en Comercialización).

Competencia 4: Recreación Turística.

Dimensiones: Promoción. (Especialista en Actividades Recreativas). Actividades Deportivas y Recreativas. Encargados de Actividades y Medios de Recreación, Operador de Audio y Luces, Barbero Peluquero). Animaciónón (Técnico en Animación).

Como se aprecia, las competencias en los tres niveles, responden a las estrategias del sector, según la demanda del producto turístico cubano , donde los profesionales, laborarán con el empleo del perfil amplio en la búsqueda de la optimización de este potencial como mejoramiento de su desempeño e incremento de la efectividad del trabajo, acorde a las normas jurídicas del nuevo Sistema Empresarial Cubano (Decreto Ley 34/21.) .

El tema objeto de estudio, responden a los lineamientos del VIII Congreso , donde se fortalecen los sistemas de innovación y de competitividad con los 78 y 155 ¨Impulsar la innovación, la creatividad y la vinculación efectiva entre los actores de la sociedad como integrantes del Sistema de Ciencia, Tecnología e Innovación a nivel nacional, sectorial y territorial, con independencia de su función económica y tipo de propiedad (…) y ¨Continuar elevando la diversificación y la calidad de los servicios turísticos, garantizando una adecuada relación calidad-precio e incrementando las utilidades.

**Conclusiones**

En el presente trabajo se propuso como resultado, las competencias en los tres niveles para formación de los profesionales del sector, que contribuirá al mejoramiento del desempeño, donde se estructuró, teniendo en cuenta el fundamento filosófico, sociológico, psicológico, pedagógico, tecnológico y jurídico con las alternativas de la Educación Avanzada orientado al mejoramiento profesional y humano y a su calidad de vida en el ejercicio de sus funciones laborales , así como las exigencias del Ministerio del Turismo, según la demanda del producto turístico cubano.

Las indagaciones empíricas y teóricas realizadas, permitieron sustentar la identificación de la variable con sus dimensiones para la identificación de las competencias que contribuya a la formación de los profesionales del sector, según el objetivo del tema, objeto de estudio como una alternativa de la Educación Avanzada.

**Bibliografía**

Pérez, R. 2020. Capital humano: La integración de su sistema por competencias. Protegido como obra en el Centro Nacional de Derecho de Autor con los números 1158 2015, respectivamente, editado por Academia 2017.GECYT. Impresión SOYGRAF. ISBN 978-959-270-360-5- 2017. Actualizado con el número 1472 en. Pag.20.

Hernández, A. 2022. Modelo pedagógico para el mejoramiento del desempeño profesional de los jefes de recepción de los hoteles en su vinculación con la competencia comunicativa intercultural en lengua inglesa. [Tesis en opción al grado científico de Doctor en Ciencias de la Educación]. La Habana.

Mayorquin EC, 2020. .Modelo pedagógico para el mejoramiento del desempeño por competencias del jefe de recepción hotelera. [Tesis en opción al grado científico de Doctor en Ciencias de la Educación]. La Habana

Ruiz A. 2021. “Programa Educativo para el mejoramiento del comportamiento humano de conductores de procesos clave en la cadena hotelera Gran Caribe en la Habana”. [Tesis en opción al grado científico de Doctor en Ciencias de la Educación]. La Habana,

Rose G. 2023.Sistema de capacitación para el mejoramiento del desempeño profesional de los trabajadores de la recepción hotelera, en la competencia comunicativa oral en francés [Tesis en opción al grado científico de doctor en ciencias de la educación]. la habana,

Armenteros, I. 2024.Estrategia de superación para el mejoramiento del desempeño profesional de los gestores de procesos del turismo. [Tesis en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas]. Universidad de Ciencias Pedagógicas “Enrique José Varona”. La Habana,

Añorga, Morales, J. 1997. *Pedagogía y Estrategia didáctica curricular de la Educación Avanzada.* Editorial Varona.Pag.15.

Pérez, R. 2020. Capital humano: La integración de su sistema por competencias. Protegido como obra en el Centro Nacional de Derecho de Autor con los números 1158 2015, respectivamente, editado por Academia.GECYT. Impresión SOYGRAF. ISBN 978-959-270-360-5- 2017. Actualizado con el número 1472. Pag.140 y 141.

ANPP. Ley 116/. 2013. Código del Trabajo.

CECM. Decreto 326 /2014. Reglamento del Código del Trabajo.

NC- ISO. 9001/, 2015. Sistema de Gestión de Calidad. .

Añorga, J., Cardoso, L. y Sepúlveda, J. H. 2015. *La producción intelectual: un resultado de la profesionalización.* Universidad Antonio José Camacho. Pag.71.

Añorga, Morales, J. 2017. *Desde la utopía a la realidad, algunos mitos y fantasías, al cabo de 35 años de la Educación Avanzada*. Editorial Varona.Pag.45.

Cejas Y. 2005. La formación por competencias laborales: proyecto de diseño curricular para el técnico en farmacia industrial. Tesis en opción al grado científico de doctor en ciencias pedagógicas. Material impreso. ISP “Enrique José Varona”. Ciudad de La Habana.

Santos J. Modelo Pedagógico para el mejoramiento del desempeño profesional de los profesores de agronomía de los Institutos Politécnicos Agropecuarios. Tesis de doctorado en Instituto de Ciencias Pedagógicas. ISPEJV. Ciudad de La Habana. 2005.

ANPP. Ley 116/2013. Código del Trabajo. CE.

Decreto-Ley 34/2021. Sistema Empresarial Estatal Cubano.

CECM. Decreto 326 /2014.Reglamento del Código del Trabajo. CECM.

Decreto 281 /07 Actualizado. 2018. Modificativo del Reglamento del Sistema de Dirección y Gestión Empresarial Cubano. Material Impreso.

ONN. NC- ISO. 9001/2015. Sistema de Gestión de Calidad. ,

NC- ISO. 10018/2016. Gestión de Calidad. Participación activa y competencias de las personas.

NC- ISO. 10015/2019. Gestión de la calidad — Directrices para la gestión de la competencia y el desarrollo de las personas.

PCC. . 2021. Lineamientos de la política económica y social del Partido y la Revolución cubana. VIII Congreso, La Habana.